

PENGARUH QUALITY CONTROL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MATESU GOTTY ABADI GRESIK

Umi Elan, Patria Satya Nuswantara

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Quality Control terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Matesu Gotty Abadi Gresik. Metode pengambilan sampel menggunakan non probability sampling atau sampling jenuh dan dengan menggunakan skala likert, Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan teknik analisis regresi linier sederhana dan uji t. Diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,193 > 2,010$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti terdapat pengaruh yang nyata antara variabel quality control terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Matesu Gotty Abadi - Gresik. serta $R = 0,600$ (60%) artinya terdapat pengaruh yang kuat antara variabel quality control dengan kepuasan pelanggan pada PT.Matesu Gotty Abadi.

Kata kunci : *Quality Control dan Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan pada umumnya bertujuan melakukan produksi secara lebih ekonomis dan tepat waktu sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Oleh karena itu pengawasan kualitas sangat mutlak diperlukan bagi perusahaan industry besar maupun kecil. Hal ini untuk menjaga agar kualitas yang dihasilkan sesuai dengan standar yang diharapkan, serta sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Di samping untuk menjaga daya saing barang atau

jasa, pengendalian kualitas juga mampu mengefisienkan biaya produksi. Dengan pengendalian kualitas yang baik, maka presentase produk cacat yang dihasilkan akan berkurang.

Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka dapat disusun permasalahan sebagai berikut:

Apakah terdapat pengaruh *quality control* (QC) Pasca Sistem ISO9001:2008 terhadap kepuasan pelaggan di PT Matesu Gotty Abadi di Gresik?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Quality Control* (QC) Pasca Sistem ISO 9001:2008 terhadap kepuasan pelanggan di PT Matesu Gotty Abadi di Gresik

Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu pengendalian kualitas dan menambah kajian ilmu pengendalian kualitas guna mengetahui bagaimana pengaruh pengendalian kualitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Matesu Gotty Abadi di Gresik.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Quality Control

Menurut Praptono dalam Irwan-Didi haryono (2015:63) pengendalian kualitas adalah kombinasi semua alat dan teknik yang digunakan untuk mengontrol kualitas suatu produk dengan biaya seekonomis mungkin dan memenuhi syarat pemesanan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2007:349) banyak pakar yang mengemukakan definisi kepuasan konsumen diantaranya adalah Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan

kesepadanan atau ketidaksepadanan antar hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Quality Control terhadap kepuasan pelanggan

ISO bukan saja mengatur prosedur QC hal ini tertulis dalam Pasal 1 Buku ISO 9001 yang menyatakan bahwa tujuan penerapan standar sistem ISO 9000 terutama untuk memuaskan pelanggan dengan cara mencegah *nonconformities* (ketidaksesuaian) pada setiap tahap pelaksanaan pekerjaan. (Husaini Usman 2014).

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini peneliti meminta izin meneliti di PT. Matesu Gotty Abadi yang berlokasi di Kawasan Industri Gresik Jl. KIG Raya Utara Blok M 5, Manyar Kabupaten Gresik.

Jenis dan pendekatan penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tujuannya yaitu pendekatan Kuantitatif dengan metode Deskriptif Eksplanatif.

Scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis

Metode penelitian Deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-

Quality Control (X)
1. Kemampuan Proses
2. Spesifikasi yang Berlaku
3. Tingkat Ketidak sesuaian yang diterima
4. Biaya Kualitas



Kepuasan Pelanggan (Y)
1. kepuasan pelanggan keseluruhan
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
3. Konfirmasi Harapan
4. Minat Pembelian Ulang
5. Kesiapan Untuk Merekomendasi
6. KetidakPuasan Pelanggan

fenomena apa adanya, Sedangkan metode Eksplanatif adalah peian yang digunakan untuk menghubungkan antara fenomena atau variabel Sukmadinata (2012:20)

Menurut Sugiono (2013:3), metode kuantitatif merupakan metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis

Metode penelitian Deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya, Sedangkan metode Eksplanatif adalah penelitian yang digunakan untuk menghubungkan antara fenomena atau variabel Sukmadinata (2012:20).

Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel Penelitian.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel bebas
Adalah variabel yang di duga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel lain. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah (X) quality control
2. Variabel terikat
Adalah variabel yang diduga sebagai akibat atau dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah (Y) kepuasan pelanggan

Indikator Variabel Penelitian

Pada penelitian ini indikator dari variable adalah, :

1. Quality Control:
 - a. Kemampuan proses
 - b. Spesifikasi yang berlaku
 - c. Tingkat ketidak Sesuaian yang diterima
 - d. Biaya kualitas

2. Kepuasan Pelanggan:
 - a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan
 - b. Dimensi Kepuasan Pelanggan
 - c. Konfirmasi Harapan
 - d. Minat pembelian ulang
 - e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi
 - f. Ketidakpuasan Pelanggan

Metode pengumpulan data

Daftar Pertanyaan (*Questioner*)

Yaitu tehnik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan kepada para responden, dimana peneliti membuat dan menyiapkan daftar pertanyaan untuk dijawab, peneliti mengutamakan metode questioner ini yang akan digunakan dalam pembahasan.

Teknik pengukuran data

Skala likert sebagai teknik penskalaan banyak digunakan terutama untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang dirinya atau sekelompok orang yang berhubungan dengan suatu hal.

Metode analisis Data

Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas
Sebelum penelitian dilakukan, instrumen yang digunakan untuk mengambil data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan ujicoba atau tryout instrumen, untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

Rxy = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total yang diperoleh

Nq = Jumlah responden

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- n : Reliabilitas instrumen
- ∑ : jumlah varians butir
- . : Varians total
- K : banyaknya butir pertanyaan item

3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160)

Uji *Kolmogrov Smirnov*, dalam uji ini pedoman yang digunakan dalam pengambilan putusan yaitu:

- a. Jika nilai signifikan < 0,05 maka distribusi data tidak normal
- b. Jika nilai signifikan > 0, 05 makadistribusi data normal

Hipotesis yang digunakan :

- a. Ho: data residual berdistribusi normal
- b. Ha : data residual tidak berdistribusi normal

No	X _i	$z = \frac{X_i - \bar{X}}{SD}$	F _T	F _S	F _T - F _S
1					
2					
3					
dst					

Teknis Analisis dan Uji Hipotesis

Analisis persamaan regresi linear sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan proporsional antara variabel X (*quality control*) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) menurut (M. Iqbal Hasan, 2002 : 250).

$$Y = a + b X$$

Untuk menghitung nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

Dimana

Y = variabel terikat (kepuasan pelanggan) ;

X = variabel bebas (pengaruh *quality control*);

a = bilangan tetap;

b = koefisien regresi;

uji t

Tika (2006:99) sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{se(b_i)}$$

Dimana :

b₁ = koefisien regresi

se = standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Deskripsi Lokasi / Objek Penelitian

PT. Matesu Gotty Abadi terletak di wilayah Gresik, tepatnya di Kawasan Industri Gresik (KIG) Raya Utara Blok M-5 kelurahan Sukomulyo, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

Dskripsi Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	-	0 %
20-29 tahun	13	26 %
30-39 tahun	29	58 %
≥40 tahun	8	16 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : Data olahan peneliti

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah umur 30-39 tahun yaitu 29 orang atau sebesar 58%, untuk responden pada usia 20-29 tahun sebanyak 13 orang atau 26%, sedangkan responden terkecil adalah usia

40 tahun lebih sebanyak 8 orang atau sebesar 16%. Dan tidak ada (0%) responden dengan usia kurang dari 20 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	5	8 %
Diploma	8	28 %
Sarjana	37	64 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : Data olahan peneliti

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu sebanyak 41 orang atau 68,3% responden dengan lama kerja > 5 tahun, terdapat 13 orang atau 21,7% responden dengan lama kerja 3-5 tahun, sedangkan 6 orang atau 10,0% responden dengan lama kerja < 3 tahun

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Quality Control(X)

Item pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
X.1	0,713	0,3	Valid
X.2	0,702	0,3	Valid
X.3	0,692	0,3	Valid
X.4	0,675	0,3	Valid

Sumber: Data olahan peneliti

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa nilai setiap item pernyataan pada variabel quality control pada kolom koefisien korelasi (r hitung) > nilai kritis yaitu 0,3, sehingga setiap item dinyatakan valid dan semua butir pertanyaan tersebut dapat digunakan dan dipercaya.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
X	0,642	Reliabel
Y	0,905	Reliabel

Sumber: Data olahan peneliti

- Variabel quality control (X) dengan menggunakan SPSS versi 16 nilai alpha 0,642 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel quality control terbukti reliabel.
- Variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan SPSS versi 16 nilai alpha 0,905 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel kepuasan pelanggan terbukti reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4.5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	50
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Standard Deviation	.28519173
Most Extreme Differences	
Absolute	.065
Positive	.062
Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z	.461
Asymp. Sig. (2-tailed)	.984

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data olahan peneliti

Dengan melihat tampilan output uji *Kolmogorof Smirnov* di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari data residual lebih besar dari nilai alpha (0,984 > 0,05), maka keputusannya berarti

bahwa data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Analisis dan Uji Hipotesis

Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.6
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.104	.372		5.658	.000
Quality Control	.475	.091	.600	5.193	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data olahan peneliti

Dari table 4.6 analisis regresi sederhana secara keseluruhan hasil perhitungan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,104 + 0,475X$$

Koefisien Determinasi (R²) dan Koefisien

Korelasi Sederhana

Tabel 4.7
Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension 0 1	.600 ^a	.360	.346	.28815

a. Predictors: (Constant), Quality Control

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data olahan peneliti

1. Dari hasil Adjusted R Square = 0,346 dapat dikatakan bahwa perubahan kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh quality control (X), sedangkan

sisanya sebesar 65,4% dipengaruhi faktor lain di luar pembahasan ini.

2. R Square=0,360, artinya variasi dalam variabel bebas X mampu menjelaskan variabel terikat Y sebesar 36,0%.
3. R = 0,600, artinya kuatnya hubungan antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y yaitu sebesar 60% sehingga dapat dikatakan hubungan variabel quality control terhadap kepuasan pelanggan adalah kuat.

Uji t

Hipotesis penelitian:

Quality control berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari tabel didapatkan

$$t_{hitung} = 5,193 \text{ dan } t_{tabel} = 2,010$$

Dengan menggunakan SPSS versi 16 di dapat nilai dari koefisien korelasi antara pengaruh quality control terhadap kepuasan pelanggan di dapat nilai t hitung sebesar 5,193 dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = n - 1, dimana n = jumlah populasi. Maka (dk) = 50 - 1 = 49 sehingga t tabel = 2,010.

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,193 > 2,010$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada pengaruh positif dan kuat atau signifikan antara variabel quality control terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Matesu Gotty Abadi Kawasan Industri Gresik. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Teori yang digunakan Vincent Gasperz (2002:480) pengendalian kualitas adalah aktivitas dan teknik operasional yang digunakan untuk

memenuhi kebutuhan mutu. Dalam penelitian ini terbukti bahwa Quality Control berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Matesu Gotty Abadi Gresik.

Saran

Dari hasil regresi koefisien determinasi (R^2) dan koefisien korelasi sederhana dapat dikatakan bahwa variabel terikat (Y) berubah terhadap variabel (X), namun sebagian sisanya disebabkan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian. Sehingga peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan variabel lain, antara lain variabel biaya, kebutuhan mutu dan harga.

Suardi, Rudi. 2010. *Sistem manajemen Mutu ISO 9000:2000: penerapannya untuk mencapai TQM*. Jakarta : Penerbit PPM

Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Ststisfaction* Andi Ofset. Yogyakarta
- Leyn, Maria Putri Nilasari. 2008. *Peranan Quality Control Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (studi kasus pada CITA catering di Yogyakarta*. Skripsi, Departemen Manajemen, Fakultas Bisnis & Manajemen, Universitas Widyatama
- Montgomery, R. 2001 *Introduction to Quality Control*. Fourth Edition. Canada : John Wiley & Sons, Inc.
- Purnomo, Eko. 2013. *Pengaruh Quality Control Terhadap Tingkat Kerusakan Produk Pada PT. Filma Utama Soap Surabaya*. Skripsi, Departemen Fisip, Administrasi Bisnis, UPN "Veteran" Jatim
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Penerbit PT. Refika Aditama.