

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ROCKET CHICKEN BOJONG**



TUGAS AKHIR

OLEH :

ZIAN FITRIA HANANI

NIM 18030211

**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROCKET
CHICKEN BOJONG

Oleh mahasiswa :

Nama : Zian Fitria Hanani

NIM : 18030211

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Karena itu
pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian
tugas akhir.

Tegal, 27 Juli 2021

Pembimbing I,



Hesti Widianti, SE, M.Si

NIPY. 09.008.043

Pembimbing II,



Arifia Yasmin, SE, M.Si,AK,CA

NIP. 09.017.335

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROCKET CHICKEN BOJONG

Oleh :

Nama : Zian Fitria Hanani

NIM : 18030211

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 27 Juli 2021

1. Hesti Widianti, SE, M.Si
Ketua Sidang



2. Ida Farida, SE, M.Si, CAAT
Penguji I



3. Fitri Amaliyah, SE, M.Ak
Penguji II



Mengetahui,
Ketua Program Studi



Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA
NIPY. 09.011.062

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROCKET CHICKEN BOJONG”, beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 27 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Zian Fitria Hanani

NIM 18030211

• **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Mahasiswa Program Studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zian Fitria Hanani
NIM : 18030211

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti Noneksekusif** (*Noneexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROCKET CHICKEN BOJONG”.

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksekusif ini Poiteknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatnya, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 27 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Zian Fitria Hanani

NIM 18030211

HALAMAN MOTTO

1. *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (QS. Al Insyiroh 6-7)*
2. *"Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putus-nya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu." (Marcus Aurelius)*
3. *9 kunci hidup bahagia : Tidak membenci. Tidak mengeluh. Berprasangka baik. Rendah hati. Mudah memaafkan. Hindari permusuhan. Bersedekah. Selalu tersenyum. Tidak dengki dan iri hati. (Inspirasi Hidup)*
4. *Tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil. (Mario Teguh)*
5. *"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi." (Ernest Newman)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua saya yang selalu mendukung, mendoakan dan memotivasi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kakak dan adik saya yang selalu memberi bantuan moral dan materil sehingga sampai saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Dosen pembimbingku, Ibu Hesti Widianti, SE, M.Si dan Ibu Arifia Yasmin, SE, M.Si, Ak,CA. terimakasih sudah bersabar, meluangkan waktu dan memberikan arahan selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
4. Semua teman-teman kelas 6G yang aku sayangi dan aku cinta yang sudah bersama menemaniku susah dan senang hampir 3 tahun.
5. Untuk kamu yang sudah mendukung aku walaupun kamu sendiri sedang pusing mengejar cita-citamu, kamu spesial dan kita berjuang bareng.
6. Untuk segenap jajaran pegawai Rocket Chicken Cabang Bojong.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Aset Tetap Pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Brebes” Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan menyusun Tugas Akhir (TA) ini, peneliti telah melibatkan berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, SE, MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu Hesti Widianti, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu luangnya dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Arifia Yasmin, SE, M.Si, Ak,CA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan, waktu luangnya dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Lilih Nur Indahsari selaku Supervisor yang telah memberi ijin untuk melakukan Penelitian di Rocket Chicken Bojong.
5. Seluruh Pegawai Rocket Chicken Cabang Bojong yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penelitian.
6. Serta segenap rekan-rekan kelas 6G yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan di sana-sini. Oleh karena itu, penulis

memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca serta pemerhati pada umumnya.

Tegal, 27 Juli 2021



Zian Fitria Hanani

NIM. 18030211

ABSTRAK

Zian Fitria Hanani 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Bojong*. Program Studi : Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Pembimbing I : Hesti Widiyanti, S.E., M.Si; Pembimbing II : Arifia Yasmin, S.E, M.Si., Ak,CA.

Rocket Chicken adalah salah satu franchise makanan olahan ayam yang sukses sekarang ini. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Bojong. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket atau kuesioner, wawancara, studi pustaka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melakukan uji data menggunakan SPSS. Data diperoleh melalui pengisian angket atau kuesioner oleh para konsumen. Uji yang dilakukan yaitu Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Multikolinieritas, Autokorelasi Dan Heteroskedastisitas), Analisis Statistik Deskriptif, Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis (Uji T, Uji F). Hasil perhitungan Uji t diperoleh nilai Sig sebesar 0,000. Sedangkan hasil nilai Uji f nilai Sig. sebesar 0,000. Maka H_{a1} dan H_{a2} di tolak H_{a3} diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan tingkat kepuasan konsumen. Kesimpulannya ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Bojong.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Kepuasan konsumen*

ABSTRACT

Hanani, Zian Fitria 2021. *The Effect Of Service Quality and Food Quality on Rocket Chicken Bojong Customer Satisfaction. Study Program : Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor I : Hesti Widiyanti, S.E, M.Si; Advisor II : Arifia Yasmin, S.E, M.Si., Ak, CA.*

Rocket Chicken is one of the successful chicken processed food franchises today. The goal to be achieved in this study was to find out how much influence food quality and service quality have on customer satisfaction of Rocket Chicken Bojong. Data collection techniques were observation, questionnaires, interviews, literature studies. This research was quantitative research by testing the data using SPSS. Data was obtained through filling out questionnaires or questionnaires by consumers. The tests carried out were the Classical Assumption Test (Normality I Test, Multicollinearity, Autocorrelation And Heteroscedasticity) Descriptive Statistical Analysis Of Multiple Linear Regression, Hypothesis Testing (F Test, F Test) the results of the t test calculations obtained sig values of 0,000 while the result of the f test value is sig. of 0,000. H_{a1} and H_{a2} are rejected. H_{a3} is accepted, which means that there is a significant influence on service quality and food quality on customer satisfaction. In conclusion, there is an effect of service quality and food quality on consumer satisfaction at the Rocket Chicken Bojong.

Keywords: *Service Quality, Food Quality, Consumer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Peneliti.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Kerangka Berpikir	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan pelayanan dan kualitas makanan	10
4.1.4 Kualitas pelayanan	10
4.1.5 Kualitas makanan.....	10
4.1.6 Kepuasan pelanggan.....	12
4.1.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
4.1 Lokasi Penelitian	19
4.2 Waktu Penelitian	19
4.3 Jenis Data.....	19
4.3.1 Data Kualitatif.....	19
4.3.2 Data Kuantitatif.....	19
4.4 Sumber Data	20
4.4.1 Data Primer	20
4.4.2 Data Sekunder	20
4.5 Teknik Pengumpulan Data	21
4.5.1 Observasi.....	21
4.5.2 Teknik angket atau kuesioner.....	21
4.5.3 Wawancara.....	22
4.5.4 Studi Pustaka.....	22
4.6 Populasi dan Sampel.....	22
4.6.1 Populasi	22
4.6.2 Sampel.....	23
4.7 Definisi Oprasional Variabel.....	23
4.7.1 Variabel Independen	24
4.7.2 Variabel Dependen.....	24
4.8 Metode Analisis Data	24
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	24
4.8.2 Uji Validitas dan Reabilitas	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Analisis Data	33
4.1.1 Data Responden	33
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	37

4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.2.5 Uji Hipotesis.....	42
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (Adj R2)	44
4.3 Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Table 4.1 Jenis Kelamin.....	33
Table 4.2 Pekerjaan.....	33
Table 4.3 Umur	34
Table 4.4 Hasil Uji Validitas.....	35
Table 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Table 4.6 Hasil Uji Normalitas	37
Table 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Table 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Table 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	40
Table 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	41
Table 4.11 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	42
Table 4.12 Hasil Uji F (Simultan).....	43
Table 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ($AdjR^2$).....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Berfikir.....	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	52
Lampiran 2 Data Deskriptif Responden	55
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	58
Lampiran 4 Uji Validitas.....	65
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	66
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	66
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Lampiran 9 Hasil Uji Autokorelasi	67
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
Lampiran 11 Hasil Uji T (Uji Persial).....	68
Lampiran 12 Hasil Uji F (Simultan)	69
Lampiran 13 Hasil Uji Koefesien Determinasi ($AdjR^2$).....	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin cepat berkembangnya zaman, banyak sekali cara-cara konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari yang saat ini lebih beragam. Tentu saja dengan memperhatikan faktor kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri. Dalam hal memenuhi kebutuhan mendasar seperti makan dan minum, menjadi perhatian banyak perusahaan atau pasar penyedia barang dan jasa untuk menawarkan berbagai produk yang bervariasi dan sesuai dengan keinginan konsumen bahkan berusaha untuk memenuhi segala permintaan konsumen. Hal seperti ini banyak dilakukan oleh restoran-restoran, terlebih restoran cepat saji (*fast food*), yang hingga kini terus berusaha menyesuaikan serta memenuhi kebutuhan mendasar konsumen yang diiringi dengan tingginya permintaan konsumen.

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyaknya bisnis jasa yang berkembang dengan pesat walaupun pada masa krisis. Hal ini karena pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi kebutuhan yang diutamakan maka restoran mewah yang menyajikan berbagai macam menu unik dan mewah bertaraf internasional. tingkat persaingan pada restoran cepat saji terus meningkat, sehingga banyak restoran cepat saji yang menyediakan berbagai kemudahan kepada

konsumen untuk mendapatkan produk, kualitas, serta kelengkapan produk yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen sehingga tercapainya kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang paling berpengaruh untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah sama atau melebihi apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang tercipta akan memberikan kepuasan. Namun, apabila kualitas pelayanan tidak sama atau kurang dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tidak tercipta atau tidak memuaskan pelanggan dan akan menjadi masalah jangka panjang bagi perusahaan yang bersangkutan.

Kualitas produk pada restoran cepat saji juga menjadi salah satu faktor penting dalam terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi perhatian bagi kompetitor dalam bersaing untuk menciptakan kualitas produk unggulan mengingat begitu banyak restoran cepat saji di seluruh wilayah Indonesia seperti Mc Donald, Kentucky Fried Chicken, A&W, California Fried Chicken dan lainnya. Banyak sekali bisnis di bidang kuliner mempunyai kecenderungan terus meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Faktanya didasarkan pada kenyataan bahwa makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Hal ini sesuai dengan teori Maslow yang mendefinisikan bahwa sandang, pangan, dan papan merupakan kebutuhan dasar manusia atau ditingkatkan kebutuhan paling dasar. Permintaan pangan yang terus meningkat berimbas terhadap peningkatan penawaran makanan (Rachmawati, 2011)^[1].

Rocket Chicken merupakan perusahaan kemitraan yang bergerak di bidang *Fast Food Restaurant*, dengan produk unggulan, *Fried Chicken*, *Burger*, *Steak* dan sebagainya dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, halal, dengan cita rasa yang khas, harga terjangkau bagi semua kalangan masyarakat yang diolah dengan bumbu pilihan. Rocket chicken berdiri pada tanggal 21 Februari 2010, mulai membuka kemitraan dan mendorong pengusaha-pengusaha baru dengan modal yang terjangkau untuk memiliki suatu usaha bidang makanan yang dapat dikelola oleh perorangan atau berbadan hukum. Melalui tahapan proses yang panjang, akhirnya berdirilah gerai-gerai *Fast Food Restaurant* dengan brand Rocket Chicken mulai dari daerah tingkat 1 hingga daerah tingkat 2 seperti di Jawa Tengah, Jawa Timur dan Jawa Barat. Keunggulan rocket chicken dengan membidik pangsa pasar seluruh kalangan lapisan masyarakat sehingga bisa didirikan hingga ke daerah-daerah dengan didukung system Manajemen yang telah teruji menjadikan Rocket Chicken sebagai usaha yang mempunyai *Brand awareness* tinggi, prospektif dan *marketable*.

Namun pada kenyataannya, restoran cepat saji seperti Rocket Chicken ini masih mendapat beberapa keluhan dari konsumennya. Walaupun Rocket Chicken cabang Bojong ini baru di buka tahun 2016, keluhan datang dari konsumen Rocket Chicken cabang Bojong, yang dirasakan oleh konsumen yang pernah mengunjungi restoran ini yaitu seperti antrian yang panjang, makanan yang kurang memuaskan, Pesanan terlalu lama datang, pesanan yang tidak sesuai serta kurangnya kebersihan restoran dan karyawan yang

kurang ramah, sehingga memunculkan ketidak puasan pada konsumen Rocket Chicken cabang Bojong ini (Rocket Chicken Indonesia 2019)^[2].

Alasan peneliti memilih Rocket Chicken sebagai objek penelitian karena Rocket Chicken telah berkembang sangat pesat sebagai rumah makan cepat saji yang memiliki beberapa cabang di Yogyakarta dan luar daerah. Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROCKET CHICKEN BOJONG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, peneliti memfokuskan permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Bojong?
2. Apakah kualitas makanan pada Rocket Chicken berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Bojong?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh secara simultan?

1.3 Tujuan Peneliti

Tujuan penelitian yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rocket Chicken Bojong.

2. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang Signifikan pada kualitas makanan di Rocket Chicken terhadap kepuasan pelanggan pada Rocket Chicken Bojong.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti. Dan peneliti mencoba mencari atau menggali informasi tentang kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rocket Chicken cabang Bojong.

2. Bagi Rocket Chicken

Peneliti ini diharapkan dapat memudahkan dalam proses pelayanan dan kualitas makanan, serta dapat memberikan masukan mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan. Selain itu juga dapat menambah informasi, dan dapat memberikan gambaran bagi peneliti untuk penulisan tugas akhir.

1.5 Batasan Masalah

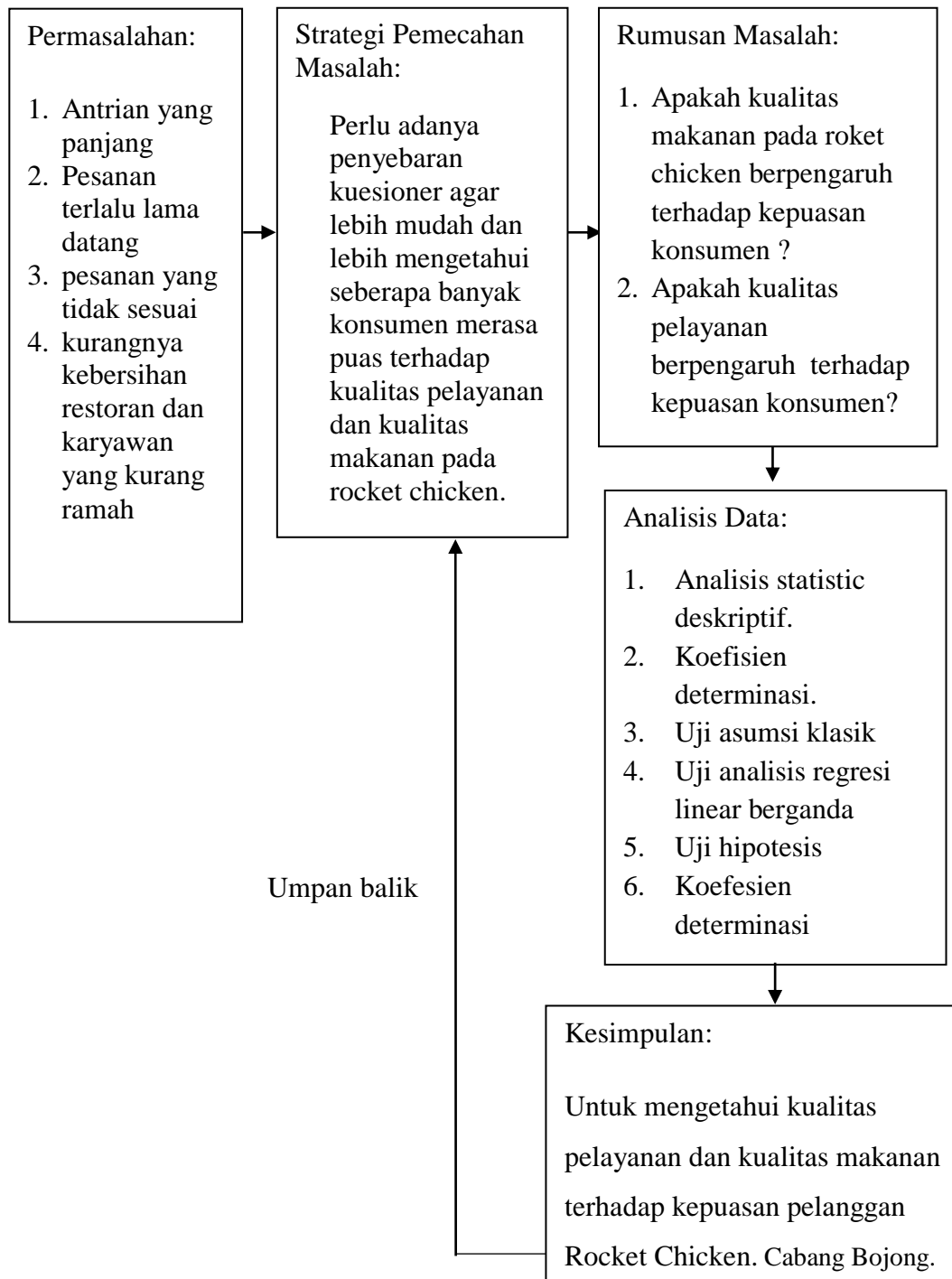
Untuk membuat penelitian ini menjadi tambah fokus, maka dapat diuraikan batasan masalah di bawah ini :

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada penelitian tentang kualitas pelayanan, kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang mengunjungi Rocket Chicken Cabang Bojong.

1.6 Kerangka Berpikir

Pelayanan di sebuah restoran cepat saji ini sangat mempengaruhi kredibilitas restoran tersebut. Untuk itu pelayanan harus selalu dievaluasi dengan baik. Catat berbagai complaint atau keluhan tamu yang pernah terjadi di restoran. Dan kualitas makanan pada restoran cepat saji sangat penting konsistensi menu yang dicapai dengan penetapan standar untuk produk dan kemudian mengecek yang harus yang harus di kontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai. Point tersebut meliputi resep dan pengukuran yang benar, persiapan, temperatur, peralatan, kondisi, produk selama persiapan, kebersihan, porsi dan faktor lainnya. Produk makanan akan mempunyai standar sendiri, jadi terdapat banyak standard dalam setiap menu makanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori tentang pengertian kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen,

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Tempat Penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan pelayanan dan kualitas makanan

2.1.1 Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan komponen kunci untuk kesuksesan perusahaan di dalam pasar persaingan baik kualitas pelayanan maupun kualitas produk. Berbagai ahli seperti Kotler dan Keller telah mendefinisikan kualitas sebagai "*fitness to use*", "*conformance to requirements*", dan "*freedom from variation*". Kualitas pelayanan menjadi suatu yang sangat penting untuk perusahaan dalam menentukan kepuasan pelanggan disamping kualitas produk. Maka dari itu dalam memberikan kepuasan pelanggan, perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan akan menghasilkan niat perilaku konsumen yang positif di masa yang akan datang. Kotler dan Keller^[3] menyatakan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat.

2.1.2 Kualitas makanan

Kualitas suatu produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keuntungan perusahaan sangat berhubungan erat. Tingginya tingkat hasil kualitas di dalam tingginya tingkat kepuasan pelanggan,

akan mendukung tingginya harga dan (seringkali) biaya yang lebih rendah.

Menurut Armstrong dan Kotler^[4], produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk perhatian, akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

(Paramita Nadya Putri 2014)^[5], membagi produk, khususnya masakan atau makanan, dalam beberapa kategori dan penjelasan, yaitu:

1. Kualitas dalam hal rasa

Kualitas rasa yang dijaga dengan baik sesuai cita rasa yang diinginkan konsumen.

2. Kuantitas atau porsi

Kuantitas atau porsi makanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Variasi menu dan variasi jenis masakan yang ditawarkan

Variasi menu masakan yang disajikan dari bermacam-macam jenis makanan dan variasi jenis masakan yang beraneka ragam.

4. Cita rasa yang khas

Cita rasa yang khas yang berbeda dan hanya ada di sebuah restoran tertentu.

5. Higienitas atau kebersihan

Higienitas makanan yang selalu dijaga

6. Inovasi

Inovasi masakan baru yang ditawarkan membuat konsumen tidak bosan dengan produk yang monoton sehingga konsumen memiliki banyak pilihan.

Kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual.

Indikator kualitas produk yang digunakan Qin dan Prybutok dalam Paramita[6]. adalah sebagai berikut:

1. Makanan yang disajikan segar (*fresh*)
2. Penyajiannya menarik
3. Makanan dimasak dengan baik
4. Makanan dan minuman yang beragam/bervariasi

2.1.3 Kepuasan pelanggan

Kotler dan Keller^[3]. menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika cocok harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Kanuk dan Schiffman^[7]. bahwa hasil studi mengatakan bahwa tingkat dari kepuasan konsumen dengan perilaku konsumen mengidentifikasikan beberapa tipe konsumen :

1. Pada sisi positif, ada banyak pelanggan puas yang loyal yang terus membeli produk tersebut.

2. *Apostles* yang memiliki pengalaman lebih terhadap ekspektasi mereka dan memberikan informasi dari mulut-ke-mulut yang sangat positif akan perusahaan tersebut kepada orang lain.
3. *Defector* atau netral, yang merasa netral dan hanya puas serta ingin berhenti untuk melakukan bisnis dengan perusahaan.
4. *Terrorist* yang memiliki pengalaman negatif terhadap perusahaan dan memberikan informasi negatif dari mulut-ke-mulut.
5. *Hostages*, adalah pelanggan yang tidak senang untuk menetap pada suatu perusahaan tersebut karena kondisi lingkungan monopolistik atau harga yang rendah dan yang susah untuk menetapkan harga karena adanya komplain mereka secara berkala.
6. *Mercenaries* adalah konsumen yang puas dan tidak memiliki loyalitas yang sesungguhnya terhadap perusahaan dan kemungkinan menjelek-jelekan barang pada titik manapun untuk mendapatkan harga yang rendah atau pada dorongan tertentu, menentang alasan kepuasan-loyalitas.

Qin dan Prybutok dalam Paramita^[6]. terdapat indikator-indikator untuk menentukan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Puas terhadap menu yang disajikan
2. Pengalaman yang menyenangkan
3. Pilihan yang tepat

Menurut Lovelock dan Wright[8]. ada empat indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan terhadap kualitas.
2. Kepuasan terhadap harga.
3. Kepuasan terhadap layanan.
4. Kepuasan keseluruhan pelanggannya.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “*The Big Eight factors*“ yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori menurut Sanusi A (2011)^[9] sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut.

- a. Kualitas produk. Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
- b. Hubungan antara nilai dengan harga. Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh

pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.

- c. Bentuk produk. Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.
- d. Keandalan. Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a. Jaminan. Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.
- b. Respon dan cara pemecahan masalah. *Response to and Remedy of Problems* merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:

- a. Pengalaman karyawan. Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian

b. Kemudahan dan kenyamanan. *Convenience of acquisition* merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI (TAHUN) “JUDUL PENELITIAN”	PERMASALAHAN	ALAT ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP NIAT PERILAKU PELANGGAN MCDONALD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Cabang Bintara, Bekasi? 2. Apakah kualitas makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Cabang Bintara, Bekasi? 3. Apakah kepuasan pelanggan berdampak secara signifikan terhadap niat perilaku pelanggan McD Cabang Bintara, Bekasi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif studi kasus. 2. Mengumpulkan data dengan menggunakan metode studi lapangan (pengamatan, wawancara dan angket). 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki CR sebesar 1.132 yang berarti lebih kecil dari 1,96 maka kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh secara tidak signifikan 4. Hubungan variabel Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki CR sebesar 2,533 yang berarti lebih besar dari 1,96 maka Kualitas Makanan dinyatakan berpengaruh secara signifikan 4. Hubungan variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Perilaku memiliki CR sebesar 9,261 yang berarti lebih besar dari 1,96 maka Kepuasan Pelanggan dinyatakan berpengaruh secara signifikan.
2	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN JNE CABANG PADANG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengaruh <i>tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Ulak Karang Padang? 2. Bagaimana pengaruh <i>emphaty</i> terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Ulak Karang Padang? 3. Bagaimana pengaruh <i>reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Ulak Karang Padang? 4. Bagaimana pengaruh <i>responsiveness</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif studi kasus. 2. Mengumpulkan data dengan menggunakan metode studi lapangan (pengamatan, wawancara dan angket). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh positif signifikan antara <i>tangible</i> (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) JNE Cabang Ulak Karang Padang (koefisien regresi = 0.751 dan $p = 0,000$). 2. Terdapat pengaruh positif signifikan antara <i>emphaty</i> (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) JNE Cabang Ulak Karang Padang (koefisien regresi = 0.342 dan $p = 0,000$). 3. Terdapat pengaruh positif signifikan antara <i>reliability</i> (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) JNE Cabang

		terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Ulak Karang Padang? 5. Bagaimana pengaruh <i>assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Ulak Karang Padang?		Ulak Karang Padang (koefesien regresi = 0.551 dan $p = 0,000$). 4. Terdapat pengaruh positif signifikan antara <i>responsiveness</i> (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y) JNE Cabang Ulak Karang Padang (koefesien regresi = 1.037 dan $p = 0,000$). 5. Terdapat pengaruh positif signifikan antara <i>assurance</i> (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) JNE Cabang Ulak Karang Padang (koefesien regresi = 0.916 dan $p = 0,000$)
3	PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN KAWAN BARU	1. bagaimana pengaruh Kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan restoran kawan baru? 2. bagaimana pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan restoran kawan baru? 3. bagaimana pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran kawan baru? 4. bagaimana pengaruh Persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan restoran kawan baru?	1. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif studi kasus. 2. Mengumpulkan data dengan menggunakan metode studi lapangan (pengamatan, wawancara dan angket).	1. Kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran kawan baru. 2. Secara parsial kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3. Secara parsial kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 4. Secara parsial persepsi harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber : Data diolah, 2021

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007 : 137)^[10]. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_{a1} : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Cabang Bojong.

H_{a2} : Kualitas Makanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Cabang Bojong.

H_{a3} : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Cabang Bojong.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada Rocket Chicken yang beralamat di Jalan K H Fatah Yasin, Sarwan, Bojong, Kec. Bojong, Tegal, Jawa Tengah 52465

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2021.

3.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

3.5.1 Data Kualitatif

Kualitatif menurut Suliyanto (2005)^[11] yaitu data dalam bentuk kata-kata atau bukan bentuk angka. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini seperti jawaban kuisioner dari responden yang disebarakan di Rocket Chicken cabang Bojong.

3.5.2 Data Kuantitatif

Data kuantitatif menurut Suliyanto (2005:135) [11] yaitu data yang dinyatakan daam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini seperti menitik beratkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat setiap variable.

Desain penelitian Explanatory dengan jenis penelitian deskriptif dan kasual, yaitu penelitian akan melakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis dan menguji pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen yaitu kualitas pelayanan, kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survey yaitu dengan penyebaran kuisioner yang telah terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.5.1 Data Primer

Data Primer menurut Suliyanto (2005:131) [11] adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini seperti menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung, kepada responden untuk memperoleh informasi tentang variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Data primer diperoleh langsung dari responden yang menjadi subjek penelitian dimana data dihasilkan dari instrument kuesioner yang didistribusikan kepada sampel yang telah ditentukan yaitu pada konsumen Rocket Chicken Cabang Bojong.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder menurut Suliyanto (2005:135)[11] adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data

sekunder yang digunakan penelitian ini berupa data dari buku referensi, jurnal, ataupun website.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan penulis ialah sebagai berikut :

3.5.1 Observasi

Observasi menurut (Sugiyono 2016) [12] yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada instansi dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

3.5.2 Teknik angket atau kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pernyataan dan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiono, 2016)[12]. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tutup, yaitu kuesioner yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti.

Penentuan bobot yang digunakan dalam penelitian atas hasil daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah dengan menggunakan skala likert interval yaitu dengan kriteria umum penelitian untuk skor jawaban adalah :

- a. 5 : Sangat Setuju (SS)
- b. 4 : Setuju (S)
- c. 3 : Cukup Setuju (CS)
- d. 2 : Tidak Setuju (TS)
- e. 1 : Sangat tidak Setuju (STS)

3.5.3 Wawancara

Wawancara menurut Suliyanto (2005 : 137)[11] yaitu teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

3.5.4 Studi Pustaka

Studi Pustaka menurut Sugiyono (2016)[12] merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016)[12].

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang di Rocket Chicken Cabang Bojong tersebut.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian .dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016)[12]. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data untuk mengukur besaran sampel yang diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 1 (satu) minggu yaitu tertanggal 21-27 Juni 2021. Dan mendapatkan jumlah populasi sebanyak 70 orang pelanggan yang datang di Raket Chicken Bojong dari tanggal 21-27 Juni 2021.

3.7 Definisi Oprasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016 : 59)^[12] “Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

3.7.1 Variabel Independen

Menurut Suliyanto (2005 : 77) [11] “Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya variabel lain”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (service quality) (X1) dan kualitas makanan (food quality) (X2)

3.7.2 Variabel Dependen

Menurut Suliyanto (2005 : 78)[11] “Variabel dependen adalah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh variabel independen”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas melalui analisis terhadap variabel terikat sangat memungkinkan untuk menemukan jawaban atau solusi dari masalah yang ada. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah niat perilaku.

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan caramendeskrripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.8.2 Uji Validitas dan Reabilitas

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2016:267)^[12]. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Suatu instrument pengumpulan data dikatakan valid apabila mampu dan dapat mengungkap data atau informasi dari suatu variable yang diteliti secara tepat dan mampu mengukur apa yang diinginkan atas penelitian tersebut. Menurut sugiyono mengukur apa yang harus diukur.

3.8.2.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan uji kehadiran yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat dapat diandalkan atau dipercaya (Sugiyono, 2016:134)[12]. Keandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur dilihat dari stabilitas atau konsistensi internal dan informasi, jawaban atau pertanyaan, jika pengukuran dilakukan pengamatan dilakukan berulang. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut dianggap handal (reliabel). Uji Reliabilitas

menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada objek yang sama.

3.8.2.3 Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik, maka model regresi tersebut masih memiliki, biasanya. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan sebagai berikut:

3.8.2.4 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) [13] “Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.”

Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot of Regression Standardized Residual atau dengan uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Untuk mengetahui normal atau tidaknya data penelitian, maka pada penelitian ini menggunakan metode uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Jika hasil uji Kolmogorov Smirnov lebih besar dari

0,05 atau nilai $z > \text{Sig}=0,05$ maka suatu model regresi dikatakan normal dan berlaku sebaliknya.

3.8.2.5 Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2011:105)[13] Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independent.

Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolonieritas, dan jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolonieitas.

3.8.2.6 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2011:110) ^[13] Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Syarat untuk regresi ganda adalah tidak ada autokorelasi antar variabel bebas. Cara mendeteksi adanya autokorelasi dengan melihat nilai statistik pada Durbin Watson (DW). Kriteria jika pada

suatu model regresi tidak terjadi autokorelasi adalah jika $-2 < DW < 2$. Jika nilai DW di luar batas tersebut maka pada model regresi terjadi autokorelasi.

3.8.2.7 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) ^[13] “Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat pada plot residual terhadap variabel *dependent* yang distandarisasi. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.2.8 Uji Analisis Tegresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tindakanya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ketika dating di

Rocket Chicken Bojong. Model hubungan nilai konsumen dengan variable-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut : (Ghozali, 2011:82)^[13]

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan konsumen

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi x_1

x_1 = kualitas makanan

b_2 = koefisien regresi x_2

x_2 = kualitas pelayanan

e = error'

3.8.2.9 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan secara simultan menggunakan uji F.

3.8.2.10 Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh signifikan dari variabel terikat terhadap variabel bebas yaitu sarana prasarana. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian penelitian ini adalah :

1. H_0 = pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap konsumen.
2. H_a = pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap konsumen.

Dalam pengambilan keputusan dengan dua cara,

a. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

- H_a diterima jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ $\alpha = 5\%$
- H_0 ditolak (H_a diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Dengan berdasarkan angka signifikansinya

- H_a diterima jika angka signifikansinya $> 0,05$
- H_0 ditolak (H_a diterima) jika signifikansinya $< 0,05$

Perhitungan uji t secara manual dapat dilakukan menggunakan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots \dots \dots (11.1)$$

Keterangan:

$t = t_{hitung}$

$r =$ koefisien korelasi

$n =$ jumlah responden

3.8.2.11 Uji F (Uji simultan)

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel *independent* secara simultan tanda

variabel *dependent* di lakukan dengan menggunakan uji F_{tes} yaitu dengan cara membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Model hipotesis yang digunakan dalam uji F ini adalah:

1. H_o = pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap konsumen.
2. H_a = pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap konsumen.

Dalam pengambilan keputusan dengan dua cara, yaitu :

- a. Dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel}
 - H_a diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ $\alpha = 5\%$
 - H_o ditolak (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- b. Dengan berdasarkan angka probabilitasnya
 - H_a diterima jika angka probabilitasnya $> 0,05$
 - H_o ditolak (H_a diterima) jika probabilitasnya $< 0,05$

3.8.2.12 Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2016:97)^[12] “Koefisien Determinasi = R^2 (Koefisien korelasi pangkat dua) ialah besarnya sumbangan/andil (share) dari X terhadap variasi (naik turunnya) Y.” Nilai koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Detreminasi

r^2 = Nilai koefisien korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Data

4.1.1 Data Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung Rocket Chicken Bojong sebanyak 70 orang, maka diperoleh data responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	27	38.6
2	Perempuan	43	61.4
	Total	70	100

Sumber: Data Diolah (2021)

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebanyak 38.6% atau 27 responden berjenis kelamin laki-laki dan 61.4% atau 43 responden berjenis kelamin perempuan.

Klasifikasi responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.2 Pekerjaan

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar	11	15.7
2	Mahasiswa	22	31.4
3	Pegawai	8	11.4
4	Lain-lain	29	41.4
	Total	70	100

Sumber: Data Diolah (2021)

Data diatas menunjukkan bahwa Pekerjaan responden Pelajar sebanyak 15.7% atau 11 responden, mahasiswa sebanyak 31.4% atau 22 responden, Pegawai sebanyak 11.4% atau 8 responden, Lain-lain sebanyak 41.4% atau 29 responden.

Untuk klasifikasi berdasarkan Usia dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.3 Umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	< 15 tahun	7	10.0
2	15 - 25 tahun	51	72.9
3	>25 tahun	12	17.1
Total		70	100

Sumber: Data Diolah (2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa 10.0% atau 7 responden berumur < 15 tahun, 72.9% atau 51 responden berumur 15 – 25 tahun, 17.1% atau 12 responden berumur >25 tahun.

4.2 Uji Validitas dan Realibilitas

4.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:267)[13] “Uji Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuesioner. Berikut hasil uji validitas untuk kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
Kualitas Makanan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pernyataan) yaitu kualitas pelayanan 1-7 dan kualitas makanan 1-6 terhadap kepuasan pelanggan 1-5 menunjukkan nilai sig. (2-tailed) atau nilai signifikansi selu indikator lebih kecil dari

alpha 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach's alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel (layak) jika cronbach's alpha $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach's alpha $< 0,60$. Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,607	Reliabel
Kualitas Makanan	0,669	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,669	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,607 dan kualitas makanan sebesar 0,669 dan kepuasan pelanggan sebesar 0,669 dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tiap variable adalah (reliabel) karena nilai cronbach's alpha lebih dari 0,60.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnow* dilakukan dengan melihat nilai sig > 0,1 data terdistribusi normal.

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	.98540068
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.043
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Asym. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Yang diharapkan adalah variasi dari variabelnya sama (homoskedastisitas). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik Glejser dilakukan dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha 0,05 (dengan dependen yang sudah ditransform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen). Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	B et a		
1	(Constant)	2.288	1.680		1.362	.178
	kualitas_pelayanan	-.072	.059	-.149	-1.214	.229
	Kualitas_makanan	.060	.068	.108	.882	.381

a. Dependent Variable: abres

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,229 lebih besar dari alpha 0,05 dan nilai signifikansi pada variabel

harga sebesar 0,381 lebih besar dari nilai alpha 0,05 sehingga variabel kualitas pelayanan dan harga dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

4.2.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Hasil yang diharapkan dalam pengujian multikolinearitas adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian dapat diketahui melalui nilai *Tolerance Value* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,05 dan VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Toleran ce	VI F	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	.966	1.0 36	Tidak terjadi multikolinearit as
Kualitas Makanan (X2)	.966	1.0 36	Tidak terjadi multikolinearit as

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance pada variabel kualitas pelayanan dan kualitas

makanan sebesar 0.966 lebih besar dari 0,05 dan nilai VIF sebesar 1.036 lebih kecil dari 10.

4.2.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ atau pada periode sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *run test*. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi. Hasil uji autokorelasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.18581
Cases < Test Value	35
Cases >= Test Value	35
Total Cases	70
Number of Runs	35
Z	-.241
Asymp. Sig. (2-tailed)	.810
a. Median	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,810 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi.

4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas makanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji analisis regresi linier berganda ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.913	2.358		3.356	.001
	kualitas_pelayanan	.439	.090	.486	4.889	,000
	Kualitas_Pelayanan	.235	.083	.281	2.828	,006
a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 7.913 + 0,439X_1 + 0,235X_2$$

1. Nilai konstanta sebesar 7.913 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan harga sebesar 0 satuan maka kualitas pelayanan sebesar 7.913 satuan.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,439 menunjukkan bahwa setiap

peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,439 satuan.

3. Nilai koefisien regresi sebesar 0,235 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel harga (X_2) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,235 satuan.

4.2.5 Uji Hipotesis

4.2.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dengan derajat keabsahan 10%. Pengambilan keputusannya dilakukan berdasarkan angka signifikansinya. Jika nilai Sig. < 0,1 maka berpengaruh atau nilai Sig. > 0,1 maka tidak berpengaruh.

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.913	2.358		3.356	.001
	kualitas_pelayanan	.439	.090	.486	4.889	.000
	Kualitas_makanan	.235	.083	.281	2.828	.006

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan hasil uji t dengan angka signifikansi menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan nilai Sig. sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan pada variable kualitas makanan nilai Sig. sebesar $0,006 < \alpha 0,05$ maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

4.2.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan dua cara yaitu :

Tabel 4.12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.433	2	48.216	18.064	.000 ^b
	Residual	178.839	67	2,669		
	Total	275.271	69			
a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan						
b. Predictors: (Constant), kualitas_makanan, kualitas_pelayanan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai Fhitung dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara

simultan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap variabel kepuasan konsumen

4.2.6 Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) yang ditunjukkan dengan persentase, semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel independennya. Hasil uji koefisien determinasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.331	1.634
a. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan				

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0.331. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas makanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 33.1% sedangkan sisanya sebesar 66.9% dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.3 Pembahasan

Hasil dari uji T menunjukkan bahwa semua variable menunjukkan signifikan lebih dari 0,05. Dari variable-variabel independen dari penelitian ini pengaruh yang dominan terhadap variable dependen adalah kualitas pelayanan, berarti variable ini adalah paling penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Hal ini juga terlihat pada hasil tanggapan responden terhadap variable kualitas pelayanan (Tabel 4.11) yang menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan tanggapan sangat setuju (sekor 5) terhadap pertanyaan-pertanyaan variable kualitas pelayanan. Kondisi ini memberikan kesan bahwa Rocket Chicken Bojong di persepsikan responden mempunyai kualitas yang baik. Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas kepuasan konsumen

Hasil pengujian hipotesis satu mendapatkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa konsumen akan memilih produk dengan kualitas produk yang baik. Dalam penelitian ini konsumen yang menilai bahwa kualitas pelayanan memiliki pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen. Hipotesis satu menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dapat di dukung oleh hasil penelitian. Hal tersebut dapat ditunjukkan berdasarkan hasil Uji t dalam Tabel 4.11 dengan melihat Nilai Sig. variable kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan sebesar 48.89% sedangkan sisanya sebesar 51.11% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di tentukan dari hasil pelayanan akan menentukan tingkat kesetiaan pelanggan pada kesetiaan tersebut.

2. Pengaruh kualitas makanan terhadap kualitas kepuasan konsumen.

Hasil pengujian hipotesis dua mendapatkan bahwa makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa makanan yang semakin wajar akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat ditunjukkan berdasarkan hasil Uji t dalam Tabel 4.11 dengan melihat Nilai Sig. variable kualitas makanan sebesar 0,006 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28.28% sedangkan sisanya sebesar 71.72% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini menjelaskan bahwa makanan dapat dijadikan reference tambahan bagi calon konsumen dan menjadi pertimbangan minat beli pelanggan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Cabang Bojong.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji F dalam tabel 4.12 dengan melihat Nilai Sig. Pada uji F yaitu

sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan antara pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 18,064. Kualitas pelayanan dan kualitas makanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 33.1% sedangkan sisanya sebesar 66.9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rocket Chicken Bojong. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,439, nilai t sebesar 4,889 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas makanan menunjukkan bahwa makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rocket Chicken Bojong. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,235, nilai t sebesar 2,828 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan di Rocket

Chicken Bojong. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (Adj R²) sebesar 0,331 atau 33.1%, nilai F sebesar 18,064 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada Rocket Chicken :

1. Sebaiknya Perusahaan Rocket Chicken Bojong perlu meningkatkan kualitas produk terutama pada hasil makanan untuk kepuasan konsumen. Karena kualitas produk yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan pada suatu produk sehingga mendorong konsumen untuk datang kembali.
2. Kualitas pelayanan dapat membantu suatu citra atau *image* suatu perusahaan. Apabila perusahaan mempunyai cita yang baik dimata pelanggan, maka pelanggan akan memberi penilaian positif pada perusahaan tersebut yang mendorong mereka untuk loyal pada produk tersebut. Sebaliknya, bila perusahaan mempunyai citra yang buruk, pelanggan akan memberi penilaian negative sehingga pelanggan berpindah ke tempat lain. Hal ini harus diperhatikan pelanggannya agar mereka tidak berpindah ke Lestoran Cepat Saji yang lain. Karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan kembali dengan menambahkan variable lain, seperti variable harga, loyalitas pelanggan dan lain

sebagainya. Agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Rachmawati, rina (2011). (n.d.). "peranan bauran pemasaran (marketing mix) terhadap peningkatan penjualan (sebuah kajian terhadap bisnis restoran)". jurnal kompetensi teknik, Vol. 2, PP 143-150.
- [2]. Rocket Chicken Indonesia, "ROCKET CHICKEN"
<https://rocketchicken.co.id/about#:~:text=ROCKET%20CHICKEN%20adalah%20masyarakat%20yang%20diolah%20dengan> diakses pada tahun 2019.
- [3]. Kotler & Keller . (n.d.). *marketing management (united states : pearson education, inc, 2016)*.
- [4]. Amstrong & Kotler, philip. (n.d.). *marketing, An introduction,twelfth edition (united states : pearson education, Inc, 2015)*.
- [5]. Paramita, Nadya Putri, "Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nilai yang di persepsikan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap niat perilaku (studi kasus pada Rocket Chicken Cabang Pamularsi Semarang), 2014
- [6]. Qin & Prybutok dalam paramita (2009). (n.d.). "service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast food restaurants" *international. jurnal of quality and services*, Vol. 1 No. I PP 78-195.
- [7]. Kanuk & schiffman, Leon G,. (n.d.). *consumen behavior, Tenth edition cunited states : pearson education, Inc. 2010)*.
- [8]. lovelock. C & J. Wright,. (n.d.). *Service marketing : people, Technology, Strategy, Seventh edition (united states : person education. Inc, 2011)*.
- [9]. Sanusi, A. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba Empat. 2011.
- [10]. Purwanto, E . A., & Sulistyastuti, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Gawa Media
- [11]. Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- [12]. Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi R&D*. Cetakan Kedua puluh, Alfabeta. Bandung
- [13]. Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19* (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lmpiran 1 Kuisisioner Penelitian

KUISIONER

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Bojong

ANGKET PENELITIAN

Petunjuk Mengerjakan

1. Anda diminta kesediaannya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda [\surd] pada kolom disamping pertanyaan-pertanyaan dengan memberi jawaban sesuai dengan pendapat anda.
2. Atas partisipasi dan perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin : [] Laki – laki [] Perempuan

Pekerjaan : [] Pelajar [] Pegawai
[] Mahasiswa [] Lain – lain

Usia : [] <15 Tahun [] 15 – 25 Tahun
[] >25Tahun

1) Opsi Jawaban :

f. 5 : Sangat Setuju (SS)

g. 4 : Setuju (S)

h. 3 : Cukup Setuju (CS)

i. 2 : Tidak Setuju (TS)

j. 1 : Sangat Setuju (STS)

VARIABEL X.1

Kualitas Pelayanan pada Rocket Chicken Bojong

NO	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan saat melakukan transaksi di meja kasir sesuai yang dijanjikan.					
2.	Pegawai memberikan pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir.					
3.	Pegawai bersedia membantu saat diminta oleh pelanggan.					
4.	Pegawai menanggapi semua permintaan pelanggan dengan cepat.					
5.	Pegawai selalu ramah saat memberikan pelayanan terhadap pelanggan.					
6.	Pegawai Rocket Chicken selalu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan.					
7.	Pegawai selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan.					

Sumber : Arfiani Bahar & Herman (03 September 2015)

VARIABEL X.2

Kualitas Makanan pada Rocket Chicken Bojong.

NO	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Rocket Chicken menjaga kualitas rasa yang sesuai dengan cita rasa pelanggan.					
2.	Rocket Chicken menyajikan makanan dengan suhu yang sesuai dengan cita rasa pelanggan.					
3.	Rocket Chicken memiliki variasi menu masakan yang beraneka ragam.					
4.	Menu makanan yang dijual Rocket Chicken bervariasi.					
5.	Rocket Chicken memiliki cita rasa yang khas.					
6.	Rocket Chicken menyediakan porsi makanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.					

Sumber : Arfiani Bahar & Herman (03 September 2015)

VARIABEL Y

Kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pelanggan puas setelah menggunakan pelayanan Rocket Chicken					
2.	Pelanggan puas setelah merasa kebutuhannya terpenuhi oleh Rocket Chicken					
3.	Pelanggan puas setelah mengonsumsi makanan dari Rocket Chicken					
4.	Pelanggan puas dengan masalah pelayanan Rocket Chicken yang dapat teratasi					
5.	Pelanggan puas karena tidak perlu antri lama untuk mendapatkan makanan Rocket Chicken					

Sumber : Arfiani Bahar & Herman (03 September 2015)

Lampiran 2. Data Deskriptif Responden

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	USIA
1	SINTIA SAPUTRI	Perempuan	Pelajar	<15 Tahun
2	VIVI ANGRAENI	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
3	RAHMAT HIDAYAT	Laki-laki	Pegawai	>25 Tahun
4	RIKO BAYU PRAYUDA	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
5	NANANG FAUNDRA	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
6	M. RIFAT S	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
7	FRADHILA	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun

	KUSUMAWATI			
8	INTAN RIZENA PANGESTIKA	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
9	IFFAH NAJIYAH	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
10	RENALDI	Laki-laki	Mahasiswa	15-25 Tahun
11	TIKA MARYAM	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
12	DINI FUJI S	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
13	LULU MAULIDAH	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
14	ALWI USMAN DWI PURWANTO	Laki-laki	Pegawai	>25 Tahun
15	SANDI PUTRA	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
16	M. SULTON NUR AZIZ	Laki-laki	Lain-lain	>25 Tahun
15	DINDA EKA PRASASTI	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
18	TIA DWI S	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
19	DIANA PURWASIHAT UN	Perempuan	Pelajar	15-25 Tahun
20	OKTAVIA	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
21	SINTA NURHAYATI	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
22	NADIA KARINA	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
23	TITI NUR KHAYATI	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
24	DIAN PURWASIH	Perempuan	Lain-lain	>25 Tahun
25	FIDYANI FAUZIYAH ARBI	Perempuan	Pelajar	15-25 Tahun
26	DIYAH AYU P	Perempuan	Pegawai	15-25 Tahun

27	SEKAR DWI F	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
28	ERLIN PUTRI S	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
29	NATASYA ALIFA NABILA SYIFA	Perempuan	Pelajar	15-25 Tahun
30	WIDYA AYU	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
31	M. BUHORI	Laki-laki	Pelajar	15-25 Tahun
32	AB'TOHILAH	Laki-laki	Lain-lain	>25 Tahun
33	ABDUL SOMAD	Laki-laki	Lain-lain	>25 Tahun
34	BAYU AGUNG	Laki-laki	Pegawai	15-25 Tahun
35	ALVIATUN NISA RIZKIANI	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
36	ULVY NADIFAH	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
37	KHILYATUL AULIA	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
38	KHIKMATUL NAZILAH	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
39	KHURROTUL NURUL AENI	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
40	SAIT ALIHAN	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
41	TAFRIKHATUL WILDAN	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
42	ARIF SALIS	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
43	ALI MASYKUR	Laki-laki	Mahasiswa	15-25 Tahun
44	TIARA KARTIKA SARI	Perempuan	Mahasiswa	15-25 Tahun
45	WIRDA AYU AZIZAH	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
46	INAYAH	Perempuan	Lain-lain	15-25 Tahun
47	TRI ARWANDA ADITYA	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
48	KHIKAM TRIYADI	Laki-laki	Pelajar	<15 Tahun
49	IWANG HR	Laki-laki	Pegawai	>25 Tahun
50	ALFAN ROSYADI	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
51	M. ILHAM MAULANA	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
52	ARU TRIMADANI	Laki-laki	Mahasiswa	15-25 Tahun
53	ABDUL KODIR	Laki-laki	Mahasiswa	15-25 Tahun
54	AHMAD FAIZ ARDANI	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun
55	NOVAL ALDI MAULANA	Laki-laki	Lain-lain	15-25 Tahun

56	ROAYAH	Perempuan	Lain-lain	>25 Tahun
57	SITI KHODIJAH	Perempuan	Lain-lain	>25 Tahun
66	SINTA NUR AMALIA	Perempuan	Pelajar	<15 Tahun
67	WITA HAPSARI	Perempuan	Pegawai	>25 Tahun
68	SAMSUL MA'ARIF	Laki-laki	Pegawai	>25 Tahun
69	M. IRWAN	Laki-laki	Pegawai	>25 Tahun
70	DILA WISTANUL ALIYA	Perempuan	Pelajar	<15 Tahun

lampiran 3 Tabulasi Data

variabel Kualitas Pelayanan

NO	Pelayan an 1	Pelayan an 2	Pelayan an 3	Pelayan an 4	Pelayan an 5	Pelayan an 6	Pelayan an 7	Total
1	3	4	3	4	3	4	3	24
2	2	3	2	3	2	3	2	17
3	3	4	3	4	3	4	3	24
4	2	3	2	3	2	2	3	17
5	3	4	4	3	4	4	4	26
6	3	3	2	2	3	2	2	17
7	2	3	2	2	3	2	1	15
8	3	3	2	3	4	2	2	19
9	4	3	2	3	3	2	1	18
10	3	3	3	2	4	2	3	20
11	4	3	2	3	2	3	2	19
12	3	4	3	3	3	3	3	22
13	3	3	4	2	3	3	2	20
14	2	3	2	3	2	3	2	17
15	3	4	3	3	4	2	3	22
16	2	4	3	2	3	3	2	19

15	3	4	3	3	3	4	3	23
18	4	3	3	4	1	3	3	21
19	3	4	3	2	3	3	2	20
20	4	2	2	2	4	2	3	19
21	3	3	2	3	3	3	2	19
22	3	3	2	1	2	3	2	16
23	3	2	3	3	3	3	3	20
24	4	4	3	2	4	3	3	23
25	3	4	3	2	4	3	4	23
26	4	4	3	3	2	1	3	20
27	3	3	4	3	3	3	3	22
28	3	3	3	4	4	4	2	23
29	4	5	3	4	5	4	3	28
30	2	4	3	4	2	4	3	22
31	4	3	4	3	3	3	2	22
32	3	5	3	5	4	3	4	27
33	4	3	4	3	4	3	3	24
34	3	4	4	3	3	3	4	24
35	5	4	4	3	5	4	3	28
36	3	4	3	3	2	3	3	21
37	4	3	4	2	2	3	2	20
38	3	3	2	3	3	3	2	19
39	2	4	3	3	3	2	3	20
40	3	4	3	2	4	3	2	21
41	4	4	3	3	4	4	3	25

42	3	3	3	4	3	3	3	22
43	2	4	3	2	4	3	2	20
44	3	2	2	2	3	2	3	17
45	4	3	2	3	4	3	2	21
46	3	3	2	1	3	3	2	17
47	2	2	3	3	3	3	3	19
48	4	4	3	2	4	3	3	23
49	3	4	3	2	4	3	4	23
50	4	4	3	1	3	3	3	21
51	3	3	2	3	3	2	3	19
52	4	4	3	2	4	4	2	23
53	3	3	2	2	4	4	4	22
54	4	3	4	3	2	4	3	23
55	3	2	3	3	4	3	4	22
56	3	2	3	4	3	3	3	21
57	5	3	4	4	3	5	3	27
58	4	3	3	4	3	4	2	23
59	3	2	3	3	4	3	2	20
60	4	3	4	5	4	5	3	28
61	4	3	2	3	4	3	2	21
62	3	2	3	3	3	2	3	19
63	3	3	4	3	4	3	3	23
64	4	3	3	3	2	2	2	19
65	4	2	4	2	3	4	3	22
66	3	3	3	3	4	3	2	21

67	4	4	3	3	3	3	2	22
68	3	2	4	2	4	4	3	22
69	3	2	3	3	3	3	3	20
70	4	3	4	4	3	3	4	25

Variable Kualitas Makanan

NO	Makana n 1	Makanan 2	Makana n 3	Makana n 4	Makana n 5	Makanan 6	Total
1	4	3	3	4	3	3	20
2	3	2	5	5	4		22
3	3	3	3	4	3	4	20
4	4	3	5	5	2	2	21
5	4	4	4	4	3	4	23
6	3	2	3	3	2	2	15
7	4	3	5	5	4	4	25
8	4	3	5	5	3	3	23
9	4	3	5	5	3	3	23
10	3	2	3	4	4	3	19
11	3	2	5	5	2	2	19
12	3	3	3	3	4	3	19
13	3	2	5	5	2	2	19
14	3	2	2	3	3	3	16
15	3	2	3	3	2	2	15
16	4	3	5	5	3	2	22
15	4	3	3	4	3	3	20
18	3	2	3	4	2	3	17
19	3	2	5	5	2	3	20
20	3	4	3	3	4	2	19
21	4	2	5	5	2	2	20
22	4	2	4	5	4	2	21
23	3	2	3	4	3	2	17
24	3	2	5	5	2	2	19
25	4	3	5	5	3	3	23
26	3	2	3	4	3	2	17
27	4	3	4	3	4	3	21
28	3	2	3	4	3	2	17
29	5	3	5	5	3	3	24
30	3	4	4	3	3	3	20

31	3	4	3	4	3	3	20
32	5	3	3	4	4	4	23
33	3	3	4	4	3	4	21
34	3	2	4	3	3	3	18
35	4	3	5	5	3	4	24
36	3	3	3	3	4	3	19
37	3	2	5	5	2	2	19
38	3	2	2	3	2	3	15
39	3	2	3	3	3	2	16
40	4	3	5	5	3	2	22
41	4	3	3	4	3	3	20
42	3	2	3	4	3	3	18
43	3	2	5	5	3	3	21
44	3	4	3	3	4	2	19
45	4	2	5	5	3	2	21
46	4	2	4	5	2	2	19
47	3	2	3	4	4	3	19
48	3	2	5	5	3	2	20
49	4	3	5	5	4	3	24
50	3	2	3	4	4	2	18
51	4	3	4	3	3	3	20
52	3	2	3	4	2	2	16
53	5	3	5	5	3	3	24
54	3	4	4	3	3	3	20
55	3	4	3	4	5	4	23
56	5	3	3	4	3	4	22
57	3	3	4	4	3	4	21
58	3	2	4	3	4	3	19
59	4	3	5	5	4	4	25
60	3	4	4	3	3	3	20
61	3	4	3	4	5	4	23
62	5	3	3	4	3	4	22
63	3	3	4	4	3	3	20
64	3	2	4	3	2	3	17
65	4	3	5	5	4	4	25
66	3	3	3	3	4	3	19
67	3	2	5	5	3	2	20
68	3	2	2	3	3	3	16
69	3	2	3	3	4	3	18
70	4	3	3	4	3	3	20

Variabel kepuasan Pelanggan

NO	kepuasan 1	Kepuasan 2	Kepuasan 3	Kepuasan 4	Kepuasan 5	Total
1	3	3	4	3	4	17
2	2	3	4	2	1	12
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	2	1	13
5	3	4	3	4	4	18
6	2	3	3	2	2	12
7	2	3	4	2	1	12
8	3	3	3	2	1	12
9	2	3	3	2	1	11
10	2	3	3	3	3	14
11	2	3	4	2	1	12
12	3	3	3	3	3	15
13	2	3	3	2	1	11
14	3	2	3	2	1	11
15	2	2	3	3	3	13
16	3	3	3	2	1	12
15	3	3	4	3	3	16
18	4	3	3	3	2	15
19	3	3	4	2	1	13
20	3	3	3	3	2	14
21	2	3	4	2	1	12
22	2	3	3	2	1	11
23	3	3	3	3	2	14
24	2	4	3	2	1	12
25	2	3	2	1	2	10
26	3	3	3	2	2	13
27	3	3	4	3	3	16
28	2	3	3	2	1	11
29	3	3	4	5	3	18
30	2	4	4	3	3	16
31	3	4	4	3	4	18
32	3	4	3	4	2	16
33	3	4	3	4	3	17
34	3	3	3	4	3	16
35	2	5	4	4	3	18
36	4	3	4	3	4	18
37	5	3	4	2	1	15
38	3	3	3	3	3	15
39	2	3	4	2	1	12

40	4	4	3	4	4	19
41	2	3	3	2	2	12
42	2	3	3	2	3	13
43	3	3	4	3	2	15
44	4	3	3	3	5	18
45	3	3	4	2	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	4	3	4	2	4	17
48	2	3	3	2	4	14
49	3	3	3	3	4	16
50	2	4	3	2	4	15
51	2	3	2	1	3	11
52	3	3	3	2	2	13
53	4	3	4	3	3	17
54	4	3	3	2	2	14
55	4	3	4	5	4	20
56	3	4	4	3	2	16
57	2	4	4	3	2	15
58	3	4	3	4	3	17
59	3	4	3	4	3	17
60	3	3	3	4	3	16
61	4	5	4	4	4	21
62	4	3	4	3	3	17
63	2	4	3	2	1	12
64	2	3	2	1	2	10
65	3	3	3	2	2	13
66	4	3	4	3	3	17
67	2	3	3	2	1	11
68	4	3	4	5	3	19
69	3	4	4	3	3	17
70	3	4	3	4	3	17

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Variable	Indikator	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
Kualitas Makanan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,607	Reliabel
Kualitas Makanan	0,669	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,669	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	.98540068
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.043
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.288	1.680		1.362	.178
	kualitas_pelayanan	-.072	.059	-.149	-1.214	.229
	Kualitas_makanan	.060	.068	.108	.882	.381

a. Dependent Variable: abres

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	.966	1.036	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Makanan (X2)	.966	1.036	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 9 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.18581
Cases < Test Value	35
Cases >= Test Value	35
Total Cases	70
Number of Runs	35
Z	-.241
Asymp. Sig. (2-tailed)	.810
a. Median	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.913	2.358		3.356	.001
	kualitas_pelayanan	.439	.090	.486	4.889	.000
	Kualitas_Pelayanan	.235	.083	.281	2.828	.006
a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 11 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.913	2.358		3.356	.001
	kualitas_pelayanan	.439	.090	.486	4.889	.000
	Kualitas_makanan	.235	.083	.281	2.828	.006
a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.433	2	48.216	18.064	.000 ^b
	Residual	178.839	67	2,669		
	Total	275.271	69			
a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan						
b. Predictors: (Constant), kualitas_makanan, kualitas_pelayanan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.331	1.634
a. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan				

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021



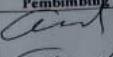
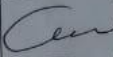
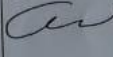



BUKU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

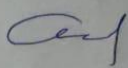
TAHUN AKADEMIK GENAP 2020/2021

Nama Mahasiswa : Zilan Fibria Hanani
NIM : 18030211
Semester & Kelas : 6 6
Pembimbing 1 : Hesti Widiyanti, SE, Msi
Pembimbing 2 : Arifia Tasmin, SE, M.Sii, Ak, CA
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Kualitas makanan Terhadap
Kepuasan pelanggan Rocket Chicken
Bojonegara

Pembimbing 1

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
2	20/2021 /04	Acc judul Revisi Alur Lantar Belakangan	
3	6/05.2021	petisi lihat catatan)	 
4	23/05-21	Acc proposal siapkan TA Bab I-III	
	9/06-21	TA BAB I ACC BAB II - lengkapi referensi! definisi pelayanan kualitas kepuasan faktor2 lain manajemen cepat raji kultur dll - simpulkan penelitian terdahulu	
	24/06.2021	BAB 3 - populari (relax) Bab II ACC Bab III petisi populari sampel	

- Catatan : 1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
	6/07-2021	capkan bab IV Bab III ACC Pefiri Hal 54 — RLR	
	15/07-2021	ACC TA	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

Pembimbing 2

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
1.	22/05 2021	Acc Judul	
2.	26/05 2021	Acc Proposal	
3.	19/07 2021	- Rumusan Masalah - Kesimpulan - Kuesioner setiap variabel dikasih sumber	
4.	22/07 2021	ACC TA	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)