

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

**Zian Fitria Hanani<sup>1</sup>, Hesti Widianti<sup>2</sup>, Arifia Yasmin<sup>3</sup>**  
*Program Studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama,*  
email: zianfitria1905@gmail.com

## ***Abstract***

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 Ha1 dan Ha2 di tolak Ha3 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***

## ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FOOD QUALITY ON ROCKET CHICKEN BOJONG CUSTOMER SATISFACTION***

*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. Ha1 and Ha2 are rejected. Ha3 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.***

## **PENDAHULUAN**

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).

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)

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rocket Chicken yang beralamat di Jalan K H Fatah Yasin, Sarwan, Bojong, Kec. Bojong, Tegal, Jawa Tengah 52465. Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2021.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang di Rocket Chicken Cabang Bojong, dengan jumlah 70 responden.

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

Sampel penelitiannya menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

### **Prosedur**

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi, teknik angket atau kuesioner, wawancara, studi pustaka.

### **Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif menurut Suliyanto (2005) 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 kuisisioner dari responden yang disebar di Rocket Chicken cabang Bojong.

Data kuantitatif menurut Suliyanto (2005:135) yaitu data yang dinyatakan dalam 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.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

#### 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). Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

#### 2. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan uji kehadiran yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat dapat diandalkan atau dipercaya (Sugiyono, 2016:134). 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.

#### 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.

#### 4. Uji Normalitas

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

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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)

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

Keterangan :

Y = kepuasan konsumen

a = konstanta

b1 = koefisien regresi x1

x1 = kualitas makanan

b2 = koefisien regresi x2

x2 = kualitas pelayanan

e = error

#### 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.

#### 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.

#### 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 Ftes yaitu dengan cara membandingkan antara Fhitung dengan Ftabel. Model hipotesis yang digunakan dalam uji F ini adalah:

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

12. Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2016:97)“Koefisien Determinasi = R<sup>2</sup> (Koefisien korelasi pangkat dua) ialah besarnya sumbangan/andil (share) dari X terhadap variasi (naik turunnya) Y.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dan pembahasan dari hasil penelitian data tersebut.

**Table 4.4 Hasil uji validitas instrument variabel**

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

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.

**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.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98540068
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.043
Test Statistic		.058
ZAsymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
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.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
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

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

**Tabel 4.8 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

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.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi**

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.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.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
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 (X1) 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 (X2) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,235 satuan.

**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
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.

**Tabel 4.12 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.433	2	48.216	18.060	.000 <sup>b</sup>
	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.

**Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 <sup>a</sup>	.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<sup>2</sup>) 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.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

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 R<sup>2</sup>) 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..

### **Saran**

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.

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.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Selama proses penyusunan prosiding ini penulis mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT dan pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama melakukan penulisan tugas akhir sampai dengan tersusunya prosiding ini. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat

1. Ibu Hesti Widiyanti SE, M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan prosiding.
2. Ibu Arifia Yasmin SE, M. Si. Ak. CA selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan prosiding.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19 (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.
- 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.
- Rocket Chicken Indonesia, "ROCKET CHICKEN" <https://rocketchicken.co.id/about#:~:text=RCKET%20CHICKEN%20adalah%20masyarakat%20yang%20diolah%20> dengan diakses pada tahun 2019.
- Sugiyono (2012). Metode Penelitian Administrasi dilengkapi R&D. Cetakan Kedua puluh, Alfabeta. Bandung.

Suliyanto. (2005). Metode Riset Bisnis. Penerbit  
Andi. Yogyakarta.