
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM GORENG
KALASAN CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN**

Sri Mayasari¹, Wan Dian Safina²

¹ Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Medan, Indonesia.

² Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Medan, Indonesia.

srimayasario54@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima: 24 Sept 2021 Direvisi: 30 September 2021 Disetujui: 21 Oktober 2021</p> <p>Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial dan stimultan antara variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian adalah Konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. yaitu 19,785 konsumen dan sampel diambil menggunakan teknik random sampling dengan rumus Isaac dan Micheal di dapat 126 responden. Data yang diperoleh menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh pada kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan pada konsumen Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, terlihat pada hasil uji T secara stimultan juga terdapat pengaruh dilihat dari nilai F hitung sebesar 209,942. Variabel kualitas produk dan pelayanan menjelaskan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan sebesar 77,3% sedangkan sisanya 22,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen tidak tercapai atau terpenuhi karena konsumen merasa apa yang mereka inginkan dan mereka butuhkan tidak terpenuhi serta tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya. Seharusnya perusahaan menjaga kualitas produk dan pelayanan yang ada serta memperhatikan dengan sangat teliti karena majunya perusahaan tergantung pada kepuasan konsumen yang membeli produk tersebut agar mereka bisa kembali dan juga agar mereka bisa memberi tahu kepada orang sekitarnya bahwa perusahaan tersebut memiliki kualitas yang bagus. Perusahaan bisa melakukan cara memberikan tanggung jawab penuh pada atasan yang telah ditunjuk untuk memperhatikan dan menegur karyawan yang tidak memperhatikan kualitas produk dan pelayanan secara baik, jika hal tersebut tetap dilanggar maka perusahaan juga memberikan wewenang kepada atasan untuk

memberikan peringatan keras atas tindakan yang bisa merugikan perusahaan seperti memberikan surat peringatan atau bahkan memecat secara tidak layak.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan.

Jika mengenai produk maka aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:272) “*A product is anything that can be offered to a market for attention, acquisition, use or consumption that might satisfy a want or need*”. Menurut Kotler dan Keller (2016:156) menyatakan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sedangkan kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2015:236) “*karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat*”.

Berdasarkan berbagai para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan dan karakteristik produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kasmir (2017:236) Kepuasan konsumen adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan. Harapan dan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) menjelaskan bahwa “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations*”. Maksudnya kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang telah dirasakan dengan harapan. Sedangkan menurut Tjiptono & Diana (2015:17) Kepuasan konsumen adalah kepuasan pelanggan di pandang sebagai *outcome* atau hasil yang didapatkan dari pengalaman konsumsi barang atau jasa spesifik (*outcome-oriented-approach*).

Berdasarkan pendapat para ahli disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang yang dimiliki pelanggan atas barang atau jasa yang didapat sesuai dengan keinginan dan diharapkannya pelanggan.

Menurut Sugiyono (2018:63) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian, telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

METODE

Menurut Martono (2015:131) “*Desain penelitian adalah rencana kegiatan yang mencakup berbagai komponen yang akan digunakan penelitian serta kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian*”. Desain penelitian berfungsi untuk

membantu pelaksanaan penelitian agar dapat berjalan dengan baik. Metode analisis yang digunakan penulis dalam menganalisis masalah yang ada dengan metode analisis data dekriptif dan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8), penelitian kuantitatif dapat diartikan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini digunakan untuk mengetahui gambaran tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Jl. Iskandar Muda Medan”.

Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen yang melakukan pembelian produk Restoran Ayam Goreng Kalasan dari Bulan Januari-April yang sejumlah 19,785 konsumen.

Menurut Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:223) menjelaskan, teknik pengumpulan data adalah ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat dialkuakna dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Observasi, Dokumentasi, Wawancara Instrumen yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel Skala Likert ada 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dan 5 alternatif yang ada yaitu

Tabel 3.4
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Teknis Analisis Data

Sugiyono (2016:238) mengatakan, “Teknik analisis data adalah merupakan suatu kegiatan didalam analisis data yang meliputi: pengolahan data, mentabulasi data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah diajukan sesuai dengan variable dan responden”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini SPSS (Statistic program for social science) versi 20.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas data penelitian dikemukakan oleh penguji akurat sehingga diketahui apakah benar instrumen tersebut mengukur yang seharusnya. Dengan pernyataan lain keinginan penelitian dapat dipenuhi dengan ukuran yang dilakukan. Setiap butir pertanyaan dan total pernyataan. Apalagi nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2014:54), “Reliabilitas adalah metode penguji yang digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dapat digunakan lebih dari satu kali, paling baik oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten”. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Nilai koefisien yang baik adalah 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan layak untuk dianalisis, karena tidak semua data dapat dianalisis dengan regresi. Dalam penelitian ini menggunakan 3 uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram residualnya. Pengambilan keputusan distribusi data menurut Ghozali (2017) adalah sebagai berikut:

a) Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* kurang dari 0,05 maka H₀ Dapat disimpulkan data residual terdistribusi tidak normal.

b) Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka H₀ Dapat disimpulkan data residual terdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik (Ghozali 2018). Kriteria pengujian linearitas adalah jika nilai signifikansi lebih dari 5% maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linear. Uji linearitas dapat dilakukan dengan bantuan computer menggunakan program aplikasi pengolah data SPSS.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2017). Untuk menciptakan sebuah model regresi, antar variabel independen tidak boleh terdapat multikolinieritas karena multikolinieritas dapat menimbulkan bias dalam hasil penelitian terutama dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

a) (2012) adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 .

d. Uji Heteroskedasitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya *STRESID*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali, 2017).

e. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*maen*), standar deviasi. Variasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2018). Cara pengkatagorian data tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Tinggi = $X \geq \text{maen} + \text{SD}$
- b. Sedang = $\text{maen} - \text{SD} \leq X < \text{maen} + \text{SD}$
- c. Rendah = $X < \text{maen} - \text{SD}$

f. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2017:275) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variable dependen (kriterium), bila dua atau lebih variable independen sebagai factor predictor dinaikkan nilai-nilainya (dimanipulasi). Model dari regresi sederhana yang ditujukan untuk melakukan prediksi nilai variabel dependen (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variabel independen (X). Persamaan dalam regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X₁ = Kualitas Produk
- X₂ = Kualitas Pelayanan
- a = Nilai Konstanta
- b₁, b₂ = Koefisiensi Regresi
- e = Variabel Pengganggu

g. Uji t

Penguji hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah suatu dugaan hipotesis tersebut sebaiknya diterima atau ditolak. (Sugiyono 2016:215). Seperti dijelaskan diatas uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui hubungan anatar variable bebas terhadap variable terikat yang akan kita teliti itu diterima atau ditolak, untuk uji t contoh penyusunannya

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{r\sqrt{1-r^2}}$$

- H₀ diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dan tariff signifikansi 95%
- H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dan tariff signifikansi 95%

Keterangan:

- t = t_{hitung}
- r = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah sample

h. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serempak) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2016:297) dapat digunakan rumus signifikan korelasi ganda sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

F_h = F_{hitung} yang akan dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah anggota sampel

Kriteria pengambilan keputusan.

a. H_0 ditolak jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ artinya tidak ada Pengaruh Kualits Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan.

b. H_a ditolak jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ artinya terdapat tidak ada Pengaruh Kualits Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Jl. Iskandar Muda Medan.

i. Uji Koefisien Determinasi

Sugiyono (2016:253) menjelaskan, uji koefisien determinan digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinan maka semakin baik kemampuan variabel (X) menerangkan variabel (Y).

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefisien Korelasi yang dikuadratkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Untuk melihat data terdistribusi normal atau tidak, penulis menggunakan uji analisis Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi harus lebih besar dari 0,05 untuk dapat dikatakan data terdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji ini:

Tabel 4.26
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

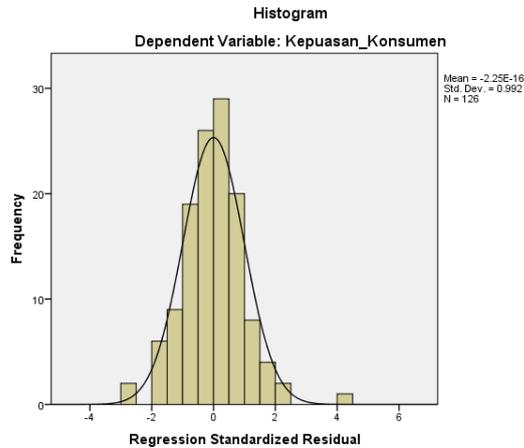
		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.02898598
	Absolute	.074
Most Extreme Differences	Positive	.074
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.835
Asymp. Sig. (2-tailed)		.489

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS,2021

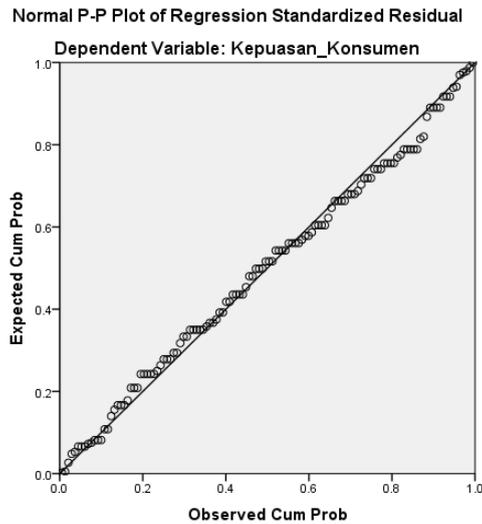
Tabel 4.26 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh karena probability value > 0,1 yaitu sebesar 0,489. Berikut ini ditampilkan hasil normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan plot.

Gambar 4.1
Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram



Berdasarkan tampilan histogram terlihat bahwa kurva dependen *Regression Standardized Residual* membuat gambar seperti lonceng. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan meskipun sedikit terdapat kemiringan. Hal ini juga didukung dengan hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik plot yang ditampilkan pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot



Berdasarkan tampilan normal P-Plot *Regression Standardized* terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan meskipun terdapat sedikit plot yang menyimpang dan garis diagonal.

Uji Multikolonieraritas

Pengujian multikolonieraritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikol, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen. Berikut ini hasil pengujian multikolinearitas.

Tabel 4.27
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Toleranc e	VIF
(Constant)		
Kualitas_Produk	.652	1.535
Pelayanan	.652	1.535

Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

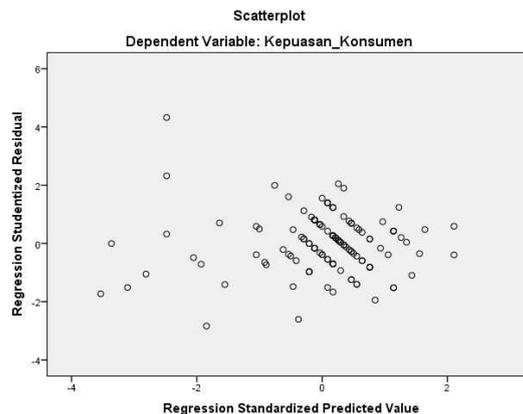
Sumber: Output SPSS,2021

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dilihat pada tabel *Coefficients* kolom *tolerance* dan VIF untuk variabel Kualita Produk dan Pelayanan adalah 1,535 dengan *tolerance* 0,652. Dengan melihat VIF (*variance infloating factor*) variabel Kualitas Produk dan Pelayanan sebesar 1,535 lebih kecil dari 10% dan nilai *tolerance* berada diatas 0,1 yaitu 0,652, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedasitas

Pengujian Heteroskedasitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikol, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen. Berikut hasil pengujian heteroskedasitas.

Gambar 4.3
Hasil Uji Asumsi Heteroskedasitas Scatterplot



Berdasarkan tampilan pada *Scatterplot* Terlihat bahwa plot menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu *Regression Studentized Residual*. Oleh karena itu maka berdasarkan uji heteroskedasitas menggunakan analisis grafik, pada model regresi yang berbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh $r_{x_1,y} = 0,868$ berarti pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan pada konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan adalah Kuat. Diperoleh $r_{x_2,y} = 0,627$ berarti pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan pada Konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan adalah Sangat Kuat.

Hasil Analisa Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kualitas Produk (X_1) dan Pelayanan (X_2) dengan variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada Konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, maka digunakan analisis regresi linear berganda dimana variabel bebasnya adalah Kualitas Produk (X_1) dan Pelayanan (X_2) serta variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen (Y). berikut ini adalah hasil uji regresi berganda yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 20 *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.30
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.231	1.121		1.991	.049
1 Kualitas_Produk	.558	.039	.764	14.365	.000
Pelayanan	.163	.049	.176	3.314	.001

a. Dependent Variable:

Kepuasan_Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 4.28 maka persamaan analisis linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,231 + 0,558 + 0,163 + 0,1$$

1. Berdasarkan nilai kostanta (a) sebesar 2,231 menunjukkan bahwa tanpa adanya variabel Kualitas Produk Dan Pelayanan. Besar nilai pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan adalah 2,231.
2. Nilai koefisien Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,558 menunjukkan arah positif artinya Kualitas Produk berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan. Arah yang positif menunjukkan bahwa jika kepercayaan bertambah atau naik sebesar 1 satuan, maka nilai Kualitas Produk akan naik sebesar 0,558 atau sebesar 55,8%.
3. Nilai koefisien Pelayanan (X_2) sebesar 0,163 menunjukkan arah positif artinya Pelayanan berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan. Arah yang positif menunjukkan bahwa jika kepercayaan bertambah atau naik sebesar 1 satuan, maka nilai Pelayanan akan naik sebesar 0,163 atau sebesar 16,3%.

Hasil Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi. Uji T dilakukan untuk membuktikan hipotesis dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< \alpha$ 0,1, maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> \alpha$ 0,1, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 4.31
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		T	Sig.
	(Constant)	1.991	.049
1	Kualitas_Produk	14.365	.000
	Pelayanan	3.314	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Output SPSS, 2021.

Pengujian masing-masing variabel secara parsial diatas dapat dijelaskan sebagai berikutnya:

1. Berdasarkan tabel 4.29 diperoleh t_{hitung} 14.365 dengan uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah sebesar $0,00 < 0,1$. Maka hal ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak dengan kata lain bahwa variabel Kualitas Produk mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Berdasarkan tabel 4.29 diperoleh t_{hitung} 3.314 dengan $0,000$. Nilai t_{tabel} untuk model regresi ini adalah 1,288. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah sebesar $0,00 < 0,1$. Maka hal ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak dengan kata lain bahwa variabel Pelayanan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menguji hipotesis yang menyatakan variabel bebas berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32
Hasil Pengujian Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	451.807	2	225.904	209.942	.000 ^b
1	Residual	132.352	123	1.076		
	Total	584.159	125			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas_Produk

Sumber: Output SPSS, 2021.

Dari hasil perhitungan uji F tabel 4.32 diatas, diketahui bahwa Kualitas Produk dan Pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ $209.942 > 2,35$ dan nilai signifikan yang dihasilkan $0,000$ lebih kecil dari level of signifikan $0,1$. Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka hal ini berarti bahwa

variabel Kualitas Produk dan Pelayanan secara bersama-sama atau secara stimultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjalankan variasi variabel terikat. Hasil perhitungan Koefisien Determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.770	1.037

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas_Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber: Output SPSS, 2021.

Berdasarkan tabel 4.33 diatas diperoleh besarnya R square (R^2) adalah 0,773. Hasil ini menunjukkan bahwa 77,3% variabel Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 77,3%. Sedangkan sisanya 22,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Pembahasan

Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan, dengan didapat hasil uji t sebesar 14.365 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $14.365 > 1,288$ dengan sig. $0,000 < \alpha = 0,1$. hal ini berarti bahwa konsumen cenderung membandingkan harga dengan kualitas produk baik ataupun tidak baik jika manfaat yang dirasakan sebanding dengan kualitas Produknya. Dengan anggapan apabila menikmati yang lebih kecil dari kepuasan yang telah diperkirakannya maka konsumen akan mengatakan bahwa produk tersebut tidak berkualitas dan konsumen akan berpikir dua kali untuk melakukan pembelian ulang. Begitupun, sebaliknya namun konsumen cenderung memilih produk dengan manfaat yang dirasakan lebih besar serta memiliki kualitas sedang dan barulah konsumen dapat merasa kepuasan untuk menikmati suatu produk tersebut. Semakin baik produk yang ditawarkan dan sama dengan manfaat yang dirasakan maka semakin tinggi kepuasan konsumen dalam membeli produk restoran ayam goreng kalasan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data penelitian ini, sehingga diperoleh beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Produk sebesar 0,558 menunjukkan arah yang positif artinya berpengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan pada

- konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. Hal ini dibuktikan bahwa jika kepercayaan bertambah atau naik sebesar satuan, maka nilai Kualitas Produk akan naik sebesar 0,558 atau sebesar 55,8%.
2. Pelayanan sebesar 0,163 menunjukkan arah positif artinya berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan pada konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. Hal ini dibuktikan bahwa jika kepercayaan bertambah atau naik sebesar satuan, maka nilai Pelayanan akan naik sebesar 0,163 atau sebesar 16,3%.
 3. Kualitas Produk dan Pelayanan sebesar 2,231 menunjukkan arah positif secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan pada konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. Berdasarkan nilai konstanta besar nilai pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Goreng Kalasan adalah 2,231.
 4. Variabel Kualitas Produk dan Pelayanan menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan pada konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. dan sebesar 77,3% sedangkan sisanya 22,3% dijelaskan oleh faktor lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Armstrong, G. Kotler, P. 2015. *Marketing an Intraduction*. Person Education
- Kotler, Philip, Keller, K. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Principle of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson
- Martono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Suryani. 2017. *Mnajemen Pemasaran Steategik Bank Di Era Global*. Prenada Media Group
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Edisi 2019. Bandung. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. & Chandra. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian UNtut Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada. Page 2. Jakarta
- Fiazisyah, Annisa. dkk. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya*. e-*journal Boga*, Vol 7, No. 2. 2018
- Hastono. Diana, Mila. *Pengaruh Kualitas Produk Fasta dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pepper Lunch Cabang Central Park Jakarta Barat*. *Jurnal Ilmiah PERKUSI Vol 1 No 2*, 2021.
- Latifah, Nurul. dkk. *Analysis of The Effect of Service Quality And Price on Loyalty Through Customer Satisfaction in Padang Restaurant in Makassar*. Ma'ruf, Khorif.

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sate H. Pardi Restaurant Branch Dr. M.Isa. International Journal of Marketing & Human Resource Rescarh e-ISSN: 2746-4040. Vol.2, No 2 April 2021.

- Subagio, Joko. Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelyanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, Vol 16 No 01, April 2019
- Syahri, Dinda. dkk. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Karibia Seafood Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol 1 No 1, 2018.
- Tombeng, Brigitte. dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi* Vol 7, No 1, 2019