

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Latar Belakang Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan Di Perumahan Grand Nusa Indah.

Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan berdiri sejak tahun 2015 yang di dirikan oleh Bapak Wawan Hermawan di ruko perumahan Grand Nusa Indah. Rumah makan ini menyajikan berbagai menu makanan, selain ayam bakar ada pula menu lainnya seperti ikan bakar, sop ayam, sop daging sapi dan juga bakso malang. Menu minuman nya pun berbagai varian. Semenjak berdiri dari tahun 2015 sampai saat ini menu makanan yang paling di sukai dan banyak di beli konsumen adalah ayam bakar dan bakso malang. Dari mulai mempunyai satu tempat kios hingga sekarang memiliki dua tempat kios dan memiliki 5 orang pekerja di setiap kios nya.

4.1.2 Visi dan Misi

1) Visi

Menjadikan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan sebagai penjual ayam bakar terlaris di setiap daerah.

2) Misi

- a. Memberikan produk yang berkualitas dengan pelayanan yang memuaskan
- b. Memberikan hasil yang terbaik
- c. Memakmurkan karyawan dan memberikan manfaat bagi lingkungan sekitar

4.2 Hasil Pengolahan Data Statistik

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan data hasil jawaban dari 100 responden yang berhasil dihimpun melalui kuesioner diperoleh informasi mengenai data karakteristik responden yang menjadi objek

penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Selengkapnya data responden berdasarkan karakteristik tersebut seperti diuraikan pada tabel b

1) Jenis Kelamin

Pada tabel 4.1 berikut ini menunjukkan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	80	80%
Perempuan	20	20%
Total	100	100%

Sumber: data diolah peneliti 2021.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 80 responden (80%) dan perempuan 20 responden (20%). Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa laki-laki lebih dominan dalam melakukan pembelian produk Ayam Bakar Kang Wawan dibandingkan dengan perempuan.

2) Pada tabel 4.2 berikut ini menunjukkan pengelompokan responden berdasarkan usia:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤25 Tahun	50	50 (%)
26-30 Tahun	30	30 (%)
≥31 Tahun	20	20 (%)
Total	100	100 (%)

Sumber: data diolah peneliti 2021.

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat diketahui bahwa yang memberikan jawaban mengenai identitas responden dalam kuesioner penelitian yaitu pada usia kurang dari 25 tahun sebanyak 50 responden (50%), usia 26-30 tahun sebanyak 30 responden (30%), dan pada usia

lebih dari 31 tahun sebanyak 20 responden (20%) mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada usia kurang dari 25 tahun.

3) Pendidikan Terakhir

Pada tabel 4.3 berikut ini menunjukkan pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA	50	50%
Diploma	20	20%
Sarjana	30	30%
Total	100	100%

Sumber: data diolah peneliti 2021.

Jumlah responden yang memiliki latar belakang SMA adalah 50 responden (50%), untuk latar belakang pendidikan Diploma adalah 20 responden (20%), untuk latar belakang pendidikan Sarjana adalah 30 responden (30%), dari data di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan didominasi oleh konsumen berlatar belakang pendidikan SMA.

1. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai variabel kepuasan konsumen berdasarkan persepsi responden yang tercermin dalam jawaban kuesioner terhadap kondisi kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan selama ini yang dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.4

Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen

	Item Pernyataan	Skor
No	Kepuasan Konsumen (Y)	
1	Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan	385
2	Harga yang saya bayarkan sesuai dengan layanan yang diberikan pegawai Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan	408
3	Kinerja seluruh pegawai Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan bekerja maksimal sehingga pelanggan merasa puas	376
4	Keinginan dan kebutuhan terlayani dengan baik	373
5	Pelayanan yang ditawarkan lebih dari harapan pelanggan dibandingkan rumah makan lainnya	374
6	Keluhan pelanggan sangat di terima baik oleh semua pihak pegawai Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan	383

Dari Tabel 4.9 tersebut diperoleh data bahwa skor jawaban responden tertinggi pada (pernyataan no. 2), dengan skor sebesar 408 yang artinya harga yang dibayarkan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Skor rata-rata jawaban responden paling rendah dengan skor sebesar 373 (pernyataan no. 4).

2. Deskripsi Variabel (X)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai variabel harga dan kualitas pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan. Variabel harga selama ini yang dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.5

Skor Jawaban Responden Tentang Harga (X1)

No	Pernyataan	Skor
Variabel Harga (X1)		
1	Harga setiap perlengkapan produk terjangkau untuk pelanggan	402
2	Harga perlengkapan produk sesuai dengan harga pasaran.	392
3	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya.	395
4	Harga perlengkapan produk sesuai dengan yang diinginkan pelanggannya	396
5	Harga perlengkapan produk asli memberikan manfaat yang bagus dibandingkan produk lain.	409
6	Harga yang diinginkan sesuai dengan harga pasaran	412
7	Harga perlengkapan produk memberikan manfaat sesuai dengan yang saya rasakan	397
8	Harga produk memenuhi standar rasa	398

Dari Tabel 4.9 diperoleh data pada variabel harga, bahwa skor jawaban responden tertinggi ada pada (pernyataan no. 6), dengan skor sebesar 412 yang artinya harga yang diinginkan sesuai dengan pasaran. Skor rata-rata jawaban responden paling rendah dengan skor sebesar 392 ada pada (pernyataan no. 2).

Tabel 4.6

Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)		
1	Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan mempunyai fasilitas toko sebagai perlengkapan usaha	380
2	Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan mempunyai tenaga operasional sehari-hari	419

3	Karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya secara cermat	360
4	Karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan bertindak cepat dalam melayani pelanggannya	377
5	Sebagian besar Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan mempunyai keterampilan usaha dalam pelayanan yang dibutuhkan konsumen	380
6	Pengurus Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan cepat dalam menanggapi keluhan/komplain dari pelanggannya	393
7	Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dapat memberikan layanan secara baik sesuai keinginan konsumen	373
8	Saya merasa karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dapat menyelesaikan usahanya dengan adanya pengaruh dari lingkungan baik internal maupun eksternal	408
9	Saya merasa staff karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan mempunyai pengetahuan yang baik dalam bidang usahanya	392
10	Karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan bersikap santun dalam menjalankan usahanya	396

Dari Tabel 4.10 tersebut diperoleh data pada variabel kualitas pelayanan bahwa skor jawaban responden tertinggi pada (pernyataan no. 2), dengan skor sebesar 419 yang artinya Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan mempunyai tenaga operasional sehari-hari untuk memenuhi pesanan konsumen. Skor rata-rata jawaban responden paling rendah dengan skor sebesar 360 (pernyataan no. 3).

4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Validitas

Pengujian tingkat validitas instrument digunakan untuk mengukur pemahaman responden terhadap isi kuesioner sehingga diperoleh keseragaman dalam pemahaman isi kuesioner. Pernyataan yang tidak valid menunjukkan pemahaman pernyataan tersebut oleh responden tidak seragam. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan melalui validitas konstruk yaitu diuji cobakan dengan 30 responden pada sampel yang di ambil dari populasi. Jumlah sampel yang digunakan oleh penulis sebanyak 100 orang, dimana nilai r tabel diperoleh melalui tabel r *Product Moment Pearson* dengan df (*degree of freedom*) = n - 2, jadi df = 100 - 2 = 98, maka r tabel = 0.197, dengan $\alpha = 5\%$. Setiap pernyataan bisa dikatakan valid jika r hitung > r tabel.

4.2.3 Validitas Variabel Kepuasan Knsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen diperoleh angka korelasi setiap item pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Butir	r-Tabel	r-hitung	Keterangan
1	0,197	0,743	Valid
2	0,197	0,684	Valid
3	0,197	0,856	Valid
4	0,197	0,660	Valid
5	0,197	0,877	Valid
6	0,197	0,680	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa 6 item angka r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,197 yang berarti pernyataan instrument tersebut valid, maka total pernyataan yang digunakan pada penelitian sesungguhnya berjumlah 6 item pernyataan.

4.2.4 Validitas Variabel Harga (X1)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel harga diperoleh angka korelasi setiap item pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Butir	r-Tabel	r-hitung	Keterangan
1	0,197	0,910	Valid
2	0,197	0,933	Valid
3	0,197	0,807	Valid
4	0,197	0,750	Valid
5	0,197	0,818	Valid
6	0,197	0,819	Valid
7	0,197	0,892	Valid
8	0,197	0,865	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

. Tabel 4.4 berikut ini menunjukkan bahwa 8 item angka r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0.197 yang berarti pernyataan instrument tersebut valid, sehingga instrumen pada variabel produk yang digunakan pada penelitian sesungguhnya berjumlah 8 item.

4.2.5 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan hasil uji validitas instrument kualitas pelayanan diperoleh angka korelasi setiap item pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut in

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Butir	r-Tabel	r-hitung	Keterangan
-------	---------	----------	------------

1	0,197	0,814	Valid
2	0,197	0,634	Valid
3	0,197	0,099	Tidak Valid
4	0,197	0,541	Valid
5	0,197	0,797	Valid
6	0,197	0,695	Valid
7	0,197	0,695	Valid
8	0,197	0,679	Valid
9	0,197	0,579	Valid
10	0,197	0,573	Valid
11	0,197	0,150	Tidak Valid
12	0,197	0,522	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil pengujian data validitas instrumen kualitas pelayanan yang terdiri dari 12 pernyataan didapatkan nilai koefisien *correlation pearson*, setiap pertanyaan (r-hitung) dan pertanyaan dengan nilai *sig. (2-tailed)* lebih kecil dari pada (r-tabel) 0,197. 10 diantaranya dinyatakan valid sedangkan 2 pertanyaan dinyatakan tidak valid. Hasil ini menunjukkan semua pertanyaan instrumen kualitas pertanyaan yang terdiri dari 10 pernyataan valid.

4.2.6 Uji Reliabilitas Variabel

Berdasarkan hasil Dalam uji Reliabilitas ini, metode yang digunakan yaitu metode koefisien Cronbach's Alpha (α) dimana hasil Koefisien Cronbach's Alpha (α) sebesar 0.70. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Konsumen	0,839	Reliabel
Harga	0,940	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,803	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Data pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan yang reliabel karena koefisien Cronbach's Alpha (α) lebih besar atau sama dengan dari r tabel 0.70, sehingga semua variabel dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur.

4.2.7 Deskripsi Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Deskripsi Hasil Pengujian Normalitas

Uji asumsi normalitas adalah uji tentang kenormalan distribusi data dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi 20 yaitu pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dengan hasil sebagaimana diuraikan berikut ini. Dasar pengambilan keputusan dengan probabilitas (*asymptotic significances*) adalah sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas > 0.05 maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas ≤ 0.05 maka distribusi dari model regresi tidak normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,50626194
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,045
	Negative	-,068

Test Statistic	,068
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: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Tabel 4.11 diatas menunjukkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal (Susanto 2012:393).

2. Deskripsi Hasil Pengujian Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi 20 yaitu pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dengan hasil sebagaimana diuraikan berikut ini. Dasar pengambilan keputusan adalah: Nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	VIF
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,026	3,779			
	Harga	,199	,087	,219	,993	1,007
	Kualitas Pelayanan	,214	,075	,274	,993	1,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Tabel 4.12 diatas menunjukkan hasil uji multikolinearitas didapat nilai tolerance $X_1 (0,993)$, $X_2 (0,993) > 0,10$. Kemudian untuk nilai VIF masing-masing variabel

tersebut < 10 . Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah atau gejala multikolinearitas (Gujarati, 2012:432).

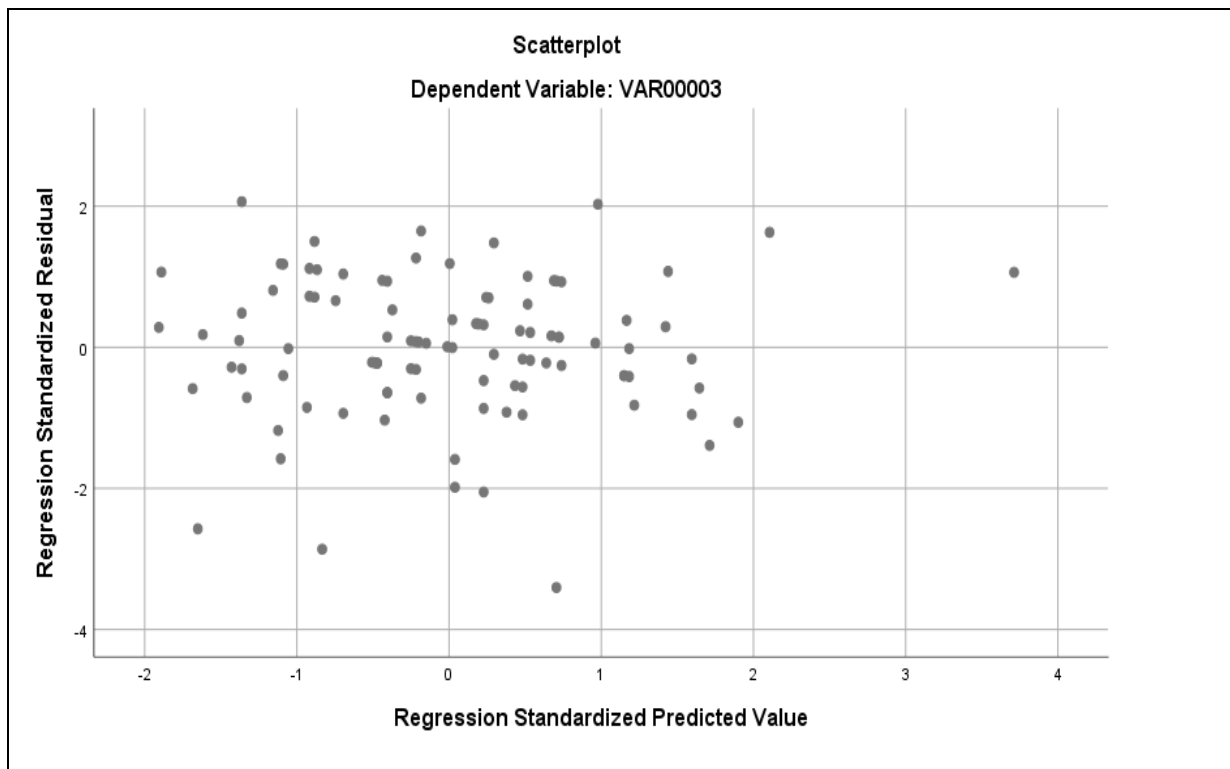
3. Deskripsi Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yaitu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi 20 yaitu pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil sebagaimana diuraikan berikut ini. Menurut Sujarweni (2014:186) regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang menyebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Tabel 4.13

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 diatas Titik-titik data menyebar di atas dan du bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpulkan hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang menyebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola, yang berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, Sujarweni (2014:186).

4.2.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Data Tabel 4.14 di bawah ini menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dengan nilai koefisien korelasi.

Tabel 4.14
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square			
-------	---	----------	--	--	--

			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	,336 ^a	0,113	0,095	2,53197	0,113

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, harga

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai Koefisien Determinasi (KD) yang terdapat dalam kolom Adjustred R Square sebesar 0,095 atau sama dengan 9,5%. Hal ini berarti harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 9,5%, dan sisanya 90,5% (100% - 9,5%) dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti penelitian ini.

1. Uji F (Anova)

F tabel dicari dengan menggunakan tabel distribusi F (lihat pada lampiran), dengan cara menentukan terlebih dahulu derajat kebebasan (df):

$$df1 = \text{jumlah variabel} - 1$$

$$df1 = 5 - 1 = 4$$

$$df2 = \text{jumlah data} - \text{jumlah variabel independen} - 1$$

$$df2 = 100 - 4 - 1 = 95$$

Setelah itu pada cell kosong ketikkan =FINV(0,05;4;95) lalu tekan Enter, dan diperoleh F tabel sebesar 2,467.

Tabel 4.15

Hasil Analisis Tabel Anova (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,136	2	39,568	6,172	,003 ^b
	Residual	621,854	97	6,411		
	Total	700,990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil Uji F (Anova) sebagaimana Tabel 4.15 di atas, diperoleh nilai F hitung 6,172 > F table 2,467 dengan angka signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan secara simultan ada pengaruh antara variabel harga

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dan dapat dipakai dalam model regresi linier berganda untuk memprediksi kepuasan konsumen.

4.2.9 Hasil Analisis Persamaan Regresi dan Uji Signifikansi Hipotesis

2. Uji t

Tabel 4.15 di bawah ini dapat dilihat bahwa nilai *Unstandardized Coefficients* B sebesar 10,026 yang merupakan nilai konstanta (a) dari koefisien regresi linier berganda, dan nilai $b_1 = 0,199$; nilai $b_2 = 0,214$ sehingga persamaan Regresi Linier Berganda menjadi:

$$Y = 10,026 + 0,199 (X_1) + 0,214 (x_2)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Harga

X2 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

Tabel 4.16
Hasil Analisis Tabel Koefisien (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,026	3,779		2,653	0,009
	Harga	0,199	0,087	0,219	2,279	0,025
	Kualitas Pelayanan	0,214	0,075	0,274	2,856	0,005

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Berikut ini adalah beberapa penjelasan dari hasil yang diperoleh berdasarkan Tabel 4.16 di atas:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 10,026, hal ini artinya bahwa bila kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan tidak adanya harga

dan kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan konsumen adalah sebesar 10,026

- 2) Koefisien regresi harga (b_1) diperoleh nilai t hitung $2,279 > t$ tabel $1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 3) Koefisien regresi kualitas pelayanan (b_2) diperoleh nilai t hitung $2,856 > t$ tabel $1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.3 Hasil Uji Hipotesis

4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $2,279 > t$ tabel $1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka secara parsial terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis ini menunjukkan hasil yang sejalan dengan jurnal yang dilakukan oleh Lumenta, Mandey dan Rotinsulu (2014, *Hal. 1550-1562*), yang berdasarkan hasil penelitian bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Skor jawaban responden tertinggi variabel harga adalah pada (pernyataan no.6), dengan skor sebesar 412 yang artinya dengan diskusi sesama rekan sejawat dapat menambah pengetahuan saya. Skor rata-rata jawaban responden paling rendah dengan skor sebesar 392 (pernyataan no.2). Hal ini berarti harga perlengkapan produk sesuai dengan harga pasaran.

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil nilai t hitung $2,856 > t$ tabel $1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis ini menunjukkan hasil yang sejalan dengan jurnal yang dilakukan oleh Haryoko, Pasaribu, dan Ardiyansyah (2020 *Hlm.1 s.d.17*). yang berdasarkan hasil penelitian mereka bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. skor jawaban responden tertinggi pada (pernyataan no.2), dengan skor sebesar 419 yang artinya Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan mempunyai tenaga operasional sehari-hari. Skor rata-rata jawaban responden paling

rendah dengan skor sebesar 360 (pernyataan no.3). Hal ini berarti Karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya secara cermat.

4.4 Pembahasan

Menurut sudut pandang peneliti pada penelitian ini harga akan memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen dimana rasa keinginan konsumen untuk membeli produk Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan akan meningkat dan konsumen akan merasa ada sesuatu yang mereka jadikan keinginan untuk membeli kembali karena merasa puas dengan harga yang di berikan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang dilakukan oleh produsen guna meningkatkan daya beli dan kenyamanan konsumen. Dalam penelitian ini variabel harga memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen daripada kualitas pelayanan, hasil ini didukung dengan data kuisioner dan hasil wawancara peneliti dengan 100 konsumen yang menjadi responden pada penelitian ini, bahwa harga yang bagus akan membuat konsumen tertarik sehingga tidak adanya keraguan untuk konsumen membeli produk Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan.

Berdasarkan hasil Uji F (Anova) sebagaimana Tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai F hitung $6,172 > F \text{ table } 2,467$ dengan angka signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan secara simultan ada pengaruh antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dan dapat dipakai dalam model regresi linier berganda untuk memprediksi kepuasan konsumen dan dapat dipakai dalam model regresi linier berganda untuk memprediksi kepuasan konsumen. Sedangkan pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai Koefisien Determinasi (KD) yang terdapat dalam kolom Adjusted R Square sebesar 0,095 atau sama dengan 9,5%. Hal ini berarti harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 9,5%, dan sisanya 90,5% ($100\% - 9,5\%$) dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti penelitian ini.

4.5 Kelemahan Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentunya terdapat kendala dan permasalahan sebagai kelemahan dari penelitian yang seringkali tidak dapat dihindari. Demikian pula dengan penelitian ini yang terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah:

1. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada harga dan kualitas pelayanan. Peneliti belum menguji variabel independen lain yang mungkin berpengaruh terhadap selera konsumen.