

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.

PT Rocket Chicken adalah perusahaan yang bergerak di bidang restoran makanan cepat saji yang didirikan oleh Nurul Atik bersama kakaknya pada tanggal 21 Februari 2010 dengan membuka gerai pertamanya di Semarang. Rocket Chicken menyajikan berbagai makanan mulai dari fried chicken, rocket cheesy, nasi goreng, ayam geprek, dan berbagai minuman lainnya.¹

PT Rocket Chicken semakin berkembang setelah membuka kemitraan dengan modal terjangkau, serta dapat dikelola baik oleh perorangan maupun perusahaan yang sudah berbadan hukum. PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus adalah hasil kemitraan perorangan, yang didirikan pada tanggal 10 Mei 2010. PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus buka hari Senin – Minggu dari jam 09.00 – 22.00.²

2. Letak Geografis

Letak : Jalan HOS. Cokroaminoto, Mlati Norowito, Kota Kudus, Mlati Lor, Kota Kudus Kabupaten Kudus Jawa Tengah 59319 Indonesia.³

¹ Wawancara dengan Narasumber “Saudari Anis Zulaikhah” sebagai Crew Incharge PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, pada tanggal 26 Januari 2020.

² Wawancara dengan Narasumber “Saudari Anis Zulaikhah” sebagai Crew Incharge PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, pada tanggal 26 Januari 2020.

³ Wawancara dengan Narasumber “Saudari Anis Zulaikhah” sebagai Crew Incharge PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, pada tanggal 26 Januari 2020.

3. Struktur Organisasi

Supervisor	: Wahyudika Durniasari
Second	: Muhammad Iza Farohi
Crew Incharge	: Anis Zulaikhah
Cook	: 1. Franico Robby Sanjaya 2. Nurman Adib 3. Ikhwan Bayu Saputra 4. Andika Setyawan 5. M. Asyiq Afida
Kasir	: 1. Alif Nur 2. Risky Triana 3. Ari Septiyani 4. Silfiana Putri 5. Naili Mukaromah ⁴

4. Visi dan Misi

- Visi
 - 1) Penerapan salam senyum dan sapa dalam pelayanan
 - 2) Melayani dengan cepat dan tidak terbelit-belit
 - 3) Memberi pelayanan dengan setulus hati demi kepuasan konsumen
 - 4) Peningkatan kemampuan serta jenjang karir untuk para karyawan
 - 5) Memberi wahana berkumpul dan kegiatan yang nyaman
- Misi
 - 1) Memberikan pelayanan yang ramah pada setiap konsumen di outlet-outlet Rocket Chicken di seluruh Indonesia
 - 2) Meningkatkan kinerja yang profesional berdasarkan kerja tim
 - 3) Mengembangkan Rocket Chicken Indonesia sebagai franchise yang maju
 - 4) Menambah outlet dan meningkatkan imagenya

⁴ Wawancara dengan Narasumber “Saudari Anis Zulaikhah” sebagai Crew Incharge PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, pada tanggal 26 Januari 2020.

- 5) Menjadi yang terbaik dalam pelayanan jasa bidang ayam dan restoran⁵

B. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden disajikan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden menggunakan kuesioner.

1. Karakteristik Responden

Dalam penyebaran kuesionernya dilakukan dengan cara peneliti langsung mendatangi PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus dan memberikan kuesioner kepada konsumen yang dianggap cocok untuk mengisi kuesioner tersebut. Hal ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini, dengan mengambil sampel sebanyak 96 responden sebagai syarat pemenuhan sampel yang dapat mewakili populasi. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 2, yaitu:

a) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden, yaitu konsumen PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus yang menjadi responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

⁵ Wawancara dengan Narasumber “Saudari Anis Zulaikhah” sebagai Crew Incharge PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, pada tanggal 26 Januari 2020.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Perempuan	65	67,7 %
Laki – laki	31	32,3 %
Jumlah	96	100 %

Sumber : data primer yang diolah tahun 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin konsumen PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus yang diambil sebagai responden. Jumlah responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 65 orang atau 67,7 %, sisanya adalah laki – laki sebanyak 31 orang atau 32,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari konsumen PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus adalah perempuan.

b) **Usia Responden**

Adapun data mengenai usia responden konsumen PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus ini tidak dikelompokkan. Namun rata – rata responden berusia 15 tahun hingga 40 tahun.

C. Deskripsi Data Penelitian

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen, adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan yang ada di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Hasil Persentase Kualitas Pelayanan

Faktor Kualitas Pelayanan										
Item	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
KP1	1	1	0	0	16	16,7	50	52,1	29	30,2
KP2	0	0	0	0	18	18,8	53	55,2	25	26
KP3	0	0	0	0	12	12,5	56	58,3	28	29,2
KP4	0	0	0	0	19	19,8	53	55,2	25	26
KP5	0	0	0	0	14	14,6	47	49	35	36,5
KP6	0	0	0	0	6	6,3	50	52,1	40	41,7
KP7	0	0	1	1	15	15,6	51	53,1	29	30,2
KP8	0	0	0	0	9	9,4	49	51	38	39,6

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

Item (KP1) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator penampilan unsur fisik PT Rocket Chicken membuat nyaman konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 1% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 16,7% responden menyatakan ragu-ragu, 52,1% responden menyatakan setuju, dan 30,2% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP2) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kinerja yang dapat diandalkan dari PT Rocket Chicken dapat menyediakan barang sesuai janji. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 18,8% responden menyatakan ragu-ragu, 55,2% responden menyatakan setuju, dan 26% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP3) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kinerja yang dapat diandalkan PT Rocket Chicken dapat menyediakan barang sesuai janji. Dalam

penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 12,5% responden menyatakan ragu-ragu, 58,3% responden menyatakan setuju, dan 29,2% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP4) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kecepatan dan kegunaan PT Rocket Chicken dapat membantu konsumen yang mengalami kesulitan. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 19,8% responden menyatakan ragu-ragu, 54,2% responden menyatakan setuju, dan 26% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP5) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kredibilitas dan keamanan atau jaminan PT Rocket Chicken dapat memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 14,6% responden menyatakan ragu-ragu, 49% responden menyatakan setuju, dan 36,5% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP6) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kredibilitas dan keamanan atau jaminan PT Rocket Chicken dapat memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 6,3% responden menyatakan ragu-ragu, 52,1% responden menyatakan setuju, dan 41,7% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP7) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator empati PT Rocket Chicken dalam merespon keluhan konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1%

responden menyatakan tidak setuju, 15,6% responden menyatakan ragu-ragu, 53,1% responden menyatakan setuju, dan 30,2% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KP8) kualitas pelayanan pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator empati PT Rocket Chicken dalam merespon keluhan konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 9,4% responden menyatakan ragu-ragu, 51% responden menyatakan setuju, dan 39,6% responden menyatakan sangat setuju.

2. Variabel Fasilitas (X1)

Berdasarkan jawaban responden mengenai Fasilitas yang ada di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Data Hasil Persentase Kualitas Pelayanan

Faktor Kualitas Pelayanan										
Item	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
F1	2	2,1	1	1	16	16,7	56	58,3	21	21,9
F2	0	0	1	1	5	5,2	60	62,5	30	31,3
F3	0	0	0	0	15	15,6	55	57,3	26	27,1
F4	0	0	0	0	7	7,3	56	58,3	33	34,4
F5	0	0	0	0	9	9,4	55	57,3	32	33,3
F6	1	1	0	0	8	8,3	48	50	39	40,6
F7	0	0	1	1	3	3,1	47	49	45	46,9

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

Item (F1) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kenyamanan ruangan PT Rocket Chicken membuat nyaman konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 2,1% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1% responden menyatakan tidak setuju, 16,7% responden

menyatakan ragu-ragu, 58,3% responden menyatakan setuju, dan 21,9% responden menyatakan sangat setuju.

Item (F2) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kenyamanan ruangan PT Rocket Chicken membuat nyaman konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1% responden menyatakan tidak setuju, 5,2% responden menyatakan ragu-ragu, 62,5% responden menyatakan setuju, dan 31,3% responden menyatakan sangat setuju.

Item (F3) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator fasilitas penunjang PT Rocket Chicken membuat harapan konsumen terlengkapi. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 15,6% responden menyatakan ragu-ragu, 57,3% responden menyatakan setuju, dan 27,1% responden menyatakan sangat setuju.

Item (F4) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator ketersediaan tempat parkir PT Rocket Chicken membuat konsumen aman dalam parkir kendaraannya. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 7,3% responden menyatakan ragu-ragu, 58,3% responden menyatakan setuju, dan 34,4% responden menyatakan sangat setuju.

Item (F5) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator pelayanan berpenampilan menarik PT Rocket Chicken dapat menarik konsumen dalam membeli produknya. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 9,4% responden menyatakan ragu-ragu, 57,3% responden menyatakan setuju, dan 33,3% responden menyatakan sangat setuju.

Item (F6) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator ketersediaan tempat cuci tangan dan menu yang jelas PT Rocket Chicken dapat memberikan kenyamanan dan informasi untuk konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 1% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 8,3% responden menyatakan ragu-ragu, 50% responden menyatakan setuju, dan 40,6% responden menyatakan sangat setuju.

Item (F7) fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator ketersediaan tempat cuci tangan dan menu yang jelas PT Rocket Chicken dapat memberikan kenyamanan dan informasi untuk konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1% responden menyatakan tidak setuju, 3,1% responden menyatakan ragu-ragu, 49% responden menyatakan setuju, dan 46,9% responden menyatakan sangat setuju.

3. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan jawaban responden mengenai Kepuasan Konsumen yang ada di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Hasil Persentase Kualitas Pelayanan

Faktor Kualitas Pelayanan										
Item	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
KK1	0	0	1	1	4	4,2	58	60,4	33	34,4
KK2	0	0	0	0	7	7,3	62	64,6	27	28,1
KK3	0	0	0	0	10	10,4	53	55,2	33	34,4
KK4	0	0	2	2,1	12	12,5	46	47,9	31	37,5
KK5	0	0	0	0	4	4,2	59	61,5	33	34,4
KK6	0	0	0	0	9	9,4	57	59,4	30	31,3
KK7	0	0	0	0	10	10,4	56	58,3	30	31,3
KK8	0	0	2	2,1	7	7,3	57	59,4	30	31,3

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

Item (KK1) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kenyamanan ruangan dan fasilitas PT Rocket Chicken membuat nyaman konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1% responden menyatakan tidak setuju, 4,2% responden menyatakan ragu-ragu, 60,4% responden menyatakan setuju, dan 34,4% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK2) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kenyamanan ruangan dan fasilitas PT Rocket Chicken membuat nyaman konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 7,3% responden menyatakan ragu-ragu, 64,6% responden menyatakan setuju, dan 28,1% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK3) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator menyediakan pelayanan yang terpercaya PT Rocket Chicken dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 10,4% responden menyatakan ragu-ragu, 55,2% responden menyatakan setuju, dan 34,4% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK4) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat PT Rocket Chicken dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2,1% responden menyatakan tidak setuju, 12,5% responden menyatakan ragu-ragu, 47,9% responden menyatakan setuju, dan 37,5% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK5) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kemampuan dan keramahan pegawai PT Rocket Chicken dapat membuat konsumen merasa aman. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 4,2% responden menyatakan ragu-ragu, 61,5% responden menyatakan setuju, dan 34,4% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK6) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator kemampuan dan keramahan pegawai PT Rocket Chicken dapat membuat konsumen merasa aman. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 9,4% responden menyatakan ragu-ragu, 59,4% responden menyatakan setuju, dan 31,3% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK7) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator disiplin dan perhatian pegawai PT Rocket Chicken dapat membuat konsumen merasa nyaman dan aman. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 10,4% responden menyatakan ragu-ragu, 58,3% responden menyatakan setuju, dan 31,3% responden menyatakan sangat setuju.

Item (KK8) kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1, berdasarkan indikator disiplin dan perhatian pegawai PT Rocket Chicken dapat membuat konsumen merasa nyaman dan aman. Dalam penjelasannya sebagai berikut: 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2,1% responden menyatakan tidak setuju, 7,3% responden menyatakan ragu-ragu, 59,4% responden menyatakan setuju, dan 31,3% responden menyatakan sangat setuju.

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan tersebut maka dapat diketahui dengan cara membandingkan r hitung dan r tabel. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut valid.

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.5
Uji Validitas Responden

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
KP1	0,291	0,201	Valid
KP2	0,207	0,201	Valid
KP3	0,324	0,201	Valid
KP4	0,322	0,201	Valid
KP5	0,242	0,201	Valid
KP6	0,301	0,201	Valid
KP7	0,441	0,201	Valid
KP8	0,259	0,201	Valid

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 8 item yang menyusun setiap pertanyaan dari kuesioner memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ 0,201), yang berarti 8 item dari variabel kualitas pelayanan adalah valid.

b. Variabel Fasilitas (X2)

Tabel 4.6
Uji Validitas Responden

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
F1	0,254	0,201	Valid
F2	0,430	0,201	Valid
F3	0,391	0,201	Valid

F4	0,250	0,201	Valid
F5	0,348	0,201	Valid
F6	0,433	0,201	Valid
F7	0,400	0,201	Valid

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 7 item yang menyusun setiap pertanyaan dari kuesioner memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ 0,201), yang berarti 7 item dari variabel fasilitas adalah valid.

c. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.7

Uji Validitas Responden

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
KK1	0,474	0,201	Valid
KK2	0,398	0,201	Valid
KK3	0,280	0,201	Valid
KK4	0,360	0,201	Valid
KK5	0,261	0,201	Valid
KK6	0,294	0,201	Valid
KK7	0,240	0,201	Valid
KK8	0,460	0,201	Valid

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 8 item yang menyusun setiap pertanyaan dari kuesioner memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ 0,201), yang berarti 8 item dari variabel kepuasan konsumen adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur data dipercaya dengan menggunakan rumus *cronboach alpha* (α).

Reliabilitas item diuji dengan melihat koefisien alpha dengan melakukan reliability analisis dengan SPSS. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *croanbach alpha* lebih dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas instrument dengan SPSS dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Responden

Variabel	Reliability Coefitiens	Alpha Cronbach	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	9 item	0,608	Reliabel
Fasilitas (X2)	8 item	0,668	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	9 item	0,665	Reliabel

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh variabel X1, X2, dan Y memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel. Dengan demikian syarat reliabilitas alat ukur terpenuhi.

E. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagai berikut:

1. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan korelasi yang kuat antar variabel independen. Gejala multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	0.734	1.362
Fasilitas	0.734	1.362

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, bisa dilihat bahwa nilai toleransi $0,734 > 0,10$ serta nilai VIF $1,362 < 10$. Artinya tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam penelitian.

2. Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi, untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan Durbin Watson. Untuk kaidah pengambilan keputusan uji korelasi terangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	0,718	0.516	0.506	1.608	2.110

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi tabel di atas, diketahui nilai *Durbin-Watson* yang dihasilkan dari model regresi adalah 2,110. *Durbin-Watson* akan dibandingkan dengan menggunakan nilai signifikansi 0,05 , jumlah sampel (n) = 96 dan jumlah variabel

independen 2 ($k=2$) di peroleh nilai dL sebesar 1,6254 , dU sebesar 1,7103 dan $4-dU = 2,2897$, maka nilai DW lebih besar dari batas dalam (dU) dan kurang dari ($4-dU$) atau $dU < DW < 4-dU$ ($1,7103 < 2,110 < 2,2897$), sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi kesamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan meregresikan residual dengan variabel bebas, dimana variabel dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai signifikansi $> 0,05$.

Tabel 4.11
Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
(Constant)	0,00
Kualitas Pelayanan	0,011
Fasilitas	0,000

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasar hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi variabel independen lebih dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov disajikan berikut:

Tabel 4.12
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.59131286
	Absolute	0.108
Most Extreme Differences	Positive	0.097
	Negative	-0.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.209

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi 0,209 > 0,05. Sehingga, disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

F. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Ganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk menguji hipotesa dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel faktor Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

Dalam regresi linier berganda, persamaan regresinya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ yang digunakan untuk melakukan analisis secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dengan menggunakan bantuan alat statistik SPSS diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Regresi Linier Ganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.685	2.672		3.251	0.002
Kualitas Pelayanan	0.218	0.084	0.218	2.587	0.011
Fasilitas	0.606	0.088	0.582	6.910	0.000

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,218$ dan $X_2 = 0,606$. Untuk konstanta sebesar 8,685 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

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

$$Y = 8,685 + 0,218 X_1 + 0,606 X_2 + e$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

- Nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif sebesar 8,685 artinya jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas nilainya adalah 0 maka Kepuasan Konsumen nilainya adalah 8,685.
- Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,218 menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen searah (positif) artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat 1% maka Kepuasan Konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,218. Apabila terjadi penurunan sebesar 1% maka variabel Kualitas Pelayanan akan menurunkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,218.

- c. Koefisien regresi dari Fasilitas (X_2) sebesar 0,606 menunjukkan besarnya pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen searah (positif) artinya jika Fasilitas meningkat 1% maka Kepuasan Konsumen akan mengalami penurunan sebesar 0,606. Apabila terjadi penurunan sebesar 1% maka variabel Fasilitas akan menurunkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,606.
 - d. Persamaan $Y = 8,685 + 0,218X_1 + 0,606X_2 + e$ dapat disimpulkan bahwa variabel terbesar yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah Fasilitas, hal itu dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang paling besar jika dibandingkan dengan nilai koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan.
- 2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan Konsumen) dengan melihat *Adjusted R Square*. Hasil SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.516	.506	1.608	2.110

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar $R = 0,718$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki hubungan terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen.

Adapun hubungan yang terjadi adalah positif dan searah dengan tingkat hubungan yang rendah. Dari hasil analisis data diatas diketahui bahwa besarnya

Adjusted R Square adalah 0,506 atau 50,6% yang berarti variabel Kepuasan Konsumen bisa dijelaskan dari variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas). Sedangkan sisanya sebesar 49,4% ($100\% - 50,6\% = 49,4\%$) dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3. Uji Simultan (F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pada derajat kebebasan $df = n - k - 1$ ($96 - 2 - 1 = 93$) dengan signifikan 5% adalah 3,09. Untuk hasil SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan (F)

Model	f hitung	f table	Sig.
1	49,613	3,09	0,000

Sumber data: Output SPSS yang diolah 2020.

Dari hasil uji anova atau F test, didapat $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($49,613 > 3,09$) dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.

4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Pengujian ini dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p value*), antara variabel independen (X) secara parsial (Individual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). tabel distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan (df) $n - k - 1$. (n) adalah sampel dan (k) adalah jumlah variabel independen. Sehingga t_{tabel} diperoleh $df = (96 - 2 - 1) = 93$ dengan signifikan 5% adalah 1,661. Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Secara lebih rinci dijelaskan di tabel 4.12.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian statistik bahwa Kualitas Pelayanan menunjukan nilai t hitung sebesar 2,587 dengan tingkat signifikansi 0,011. Nilai signifikansi menunjukan bahwa taraf signifikansi tersebut kurang dari 0,05, sehingga nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,587 > 1,661$) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . dengan demikian dapat berarti bahwa hipotesis H_1 “Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen” diterima.

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus yang memiliki kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang baik dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.

b. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian statistik bahwa Fasilitas menunjukan nilai t hitung sebesar 6,910 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi menunjukan bahwa taraf signifikansi tersebut kurang dari 0,05, sehingga nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($6,910 > 1,661$) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . dengan demikian dapat berarti bahwa hipotesis H_2 “Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen” diterima.

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus yang mempunyai kenyamanan ruangan, tempat parkir yang cukup baik, karyawan yang berpenampilan menarik dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, hal ini dibuktikan dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS Versi 21 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar $2,587 >$ nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,011 secara parsial. Kualitas Pelayanan merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, dan t_{hitung} positif artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Parasuraman bahwa kualitas jasa atau pelayanan sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Disertai dengan adanya lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.⁶ Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 95

Adapula Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikat yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalah-nyai amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani Natalia Sireger dan Arlin Ferlina Mochammad Trenggana, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Cabang Buah Batu Bandung”* tahun 2016. Hasil yang diperoleh adalah, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,179 > 1,652$), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus

Variabel Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, hal ini dibuktikan dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS Versi 21 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar $6,910 > \text{nilai } t_{tabel}$ sebesar $1,661$. Maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari $0,05$ yaitu $0,000$ secara parsial. Fasilitas merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, dan t_{hitung} positif artinya Fasilitas berpengaruh positif

terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.

Fasilitas pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus sesuatu penyediaan perlengkapan yang dibutuhkan konsumen. Dalam sebuah restoran ada barang yang berwujud, seperti meja kursi yang nyaman, tempat parkir yang cukup luas dan aman, hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas memiliki dimensi-dimensi sebagai berikut kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk), ketersediaan fasilitas penunjang (televisi, komputer dan lain-lain), ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai, tempat cuci tangan dan daftar menu yang jelas.⁷

Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At - Takasur ayat 1-5.

Oleh karena itu, didalam memfasilitasi konsumen yang perlu diperhatikan seorang pengusaha atau pemilik PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus adalah memfasilitasi apa yang dibutuhkan konsumennya dengan kenyamanan yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Dealisna Pantilu, Rosalina A.M. Koleangan, dan Ferdy Roring, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado" tahun 2018. Hasil yang diperoleh adalah, $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,114>1,660), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

⁷ Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2018), 125-126.

3. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus

Berdasarkan uji hipotesis kedua variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data SPSS, bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($49,613 > 3,09$) dengan probabilitas signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Besaran pengaruh kedua variabel adalah 50,6% dapat dilihat pada koefisien determinasi yang disesuaikan *Adjusted R Square* yaitu 0,506 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 50,6%, sisanya 49,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Islam menegaskan keberadaan manusia di muka bumi ini adalah untuk mengabdikan diri kepada Nya, Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula.

Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan.⁸

⁸ M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), Cet. 1, 211.