**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KUE PALA**

**DI DESA AIR BERUDANG TAPAKTUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan

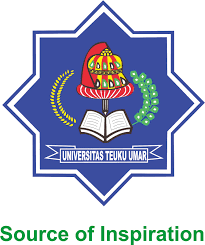
memenuhi syarat-syarat guna memperoleh

gelar sarjana (S1) Ekonomi

**OLEH**

**MAHDA WAHYUNI**

**1805906020058**



**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

**MEULABOH ACEH BARAT**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KUE PALA**

**DI DESA AIR BERUDANG TAPAKTUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan

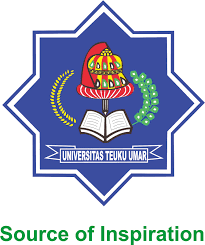
memenuhi syarat-syarat guna memperoleh

gelar sarjana (S1) Ekonomi

**OLEH**

**MAHDA WAHYUNI**

**1805906020058**



**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

**MEULABOH ACEH BARAT**

**2022**

# 

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,

RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

FAKULTAS EKONOMI

**JURUSAN MANAJEMEN**

Kampus UTU, Meulaboh, Aceh Barat 23615; PO BOX 59

Telp.: 0655-7110535

Laman : [www.utu.ac.id](http://www.utu.ac.id) email : ekonomi@utu.ac.id

Laman : www.utu.ac.idemail: ekonomi@utu.ac.id

Meulaboh, 20 Desember 2022

Jurusan : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S1)

# LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudara:

Nama : Mahda Wahyuni

Nim : 1805906020058

Dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kue Pala Di Desa Air Berudang Tapaktuan**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar

Mengesahkan:

|  |
| --- |
| Pembimbing utama  **Chairiyaton S.E., M.Si**  **NI PPPK. 197901012021212023** |

Mengetahui:

|  |  |
| --- | --- |
| Dekan Fakultas Ekonomi  **Prof. Dr. T. Zulham, SE,. M. Si**  **NIP : 196002121989031003** | Ketua Jurusan Manajemen  **Muzakir, S.E., M.Sc**  **NIP. 199111112019031011** |

# 

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,

RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

FAKULTAS EKONOMI

**JURUSAN MANAJEMEN**

Kampus UTU, Meulaboh, Aceh Barat 23615; PO BOX 59

Telp.: 0655-7110535

Laman : [www.utu.ac.id](http://www.utu.ac.id) email : ekonomi@utu.ac.id

Laman : www.utu.ac.idemail: ekonomi@utu.ac.id

Meulaboh, 20 Desember 2022

Jurusan : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S1)

# LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudara:

Nama : Mahda Wahyuni

Nim : 1805906020058

Dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kue Pala Di Desa Air Berudang Tapaktuan**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian pada tanggal 14 Desember 2022.

Menyetujui,

Komisi Ujian

Tanda Tangan

1. Ketua : Yusnaidi, S.Sos., M.Comm., (Mkt )

1. Anggota : Chairiyaton S.E., M.Si
2. Anggota : Mirdha Fahlevi, SI,S.E., S.M.

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

**Muzakir, S.E., M.Sc**

**NIP. 199111112019031011**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **MAHDA WAHYUNI**

Nim : 1805906020058

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebahagiaan atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 25 Desember 2022

Saya yang membuat pernyataan

**MAHDA WAHYUNI**

NIM. 1805906020058

**LEMBAR PERSEMBAHAN**



*Alhamdulillah ... Dengan Ridhamu ya Allah, Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah, cinta telah ku gapai, namun itu bukan akhir dari perjalananku, melainkan awal dari sebuah langkah perjalanan.*

***Ayahanda “Muhibbudin Rema”... Ibunda tercinta “Susilawati Puspa...***

*Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang Ayanda dan Ibundaku..setulus hatimu bunda , searif arahan mu ayah ... doa mu hadirkan keridhaan untuk ku, petuahmu tuntunkan jalan ku. Pelukmu berkahi hidup ku. Diantara perjuangan*

*dan tetesan doa malam mu untuk ku .*

*Teruntuk tercinta adik-adik tercinta “****Fadhil Ramadhan*** *dan* ***Ahmad Dhiauddin”****, Tunangan saya “****Muhammad Barmawi****” serta untuk teman-teman perjuangan saya “****Naili, S.E, Dinda Muharramah Ns.S.Kep, Putri Alda,S.pd, Risna Seftiana, S.E, Asrawaita, S.E, Nur Indah Sari, S.E, Ocha Okta Khairunisa, S.E, Cut Dahlia, S.E, Rahmawati, S.E, Hilda Lianur, S.E.****”, yang telah memberi semangat dan do’a yang begitu tulus dan yang telah memberi warna dalam kehidupan ini .*

*Terima kasih tiada taranya untuk ibu* ***Chairiyaton S.E., M.Si****., yang senantiasa telah membimbingku dalam penyelesaian Skripsi ini semoga Allah membalas semua k­ebaikan ibu, serta terima kasih ku ucapkan kepada Bapak* ***Yusnaidi, S.Sos., M.Comm., (Mkt)*** *dan bapak* ***Mirdha Fahlevi, SI,S.E., S.M*** *yang telah meluangkan waktu untuk menguji karya skripsi ini. Semoga ilmu yang telah diajarkan menuntunku menjadi manusia yang berharga*

*didunia dan di akhirat*

*Serta aku persembahkan karya tulis ini kepada seluruh keluarga besarku tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa kepadaku sehingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.*

*Terimakasih untuk seluruh Teman-teman seperjuangan di Jurusan Ekonomi Manajemen Angkatan 2018 khususnya dan untuk teman-teman Fakultas Ekonomi - UTU Meulaboh pada umumnya, yang selalu bersama dalam suka maupun duka. Dan semua pihak yang tak bisa ku sebut satu per satu, yang pernah ada ataupun hanya singgah dalam hidup ku, yang pasti kalian bermakna dalam hidupku.*

**Wassalam**

**MAHDA WAHYUNI**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kue Pala Air Berudang Tapaktuan”**

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan uluran tangan serta bimbingan yang tidak ternilai harganya dari semua pihak, Proposal ini tidak mungkin dapat saya selesaikan. Karena itu izinkanlah saya mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian proposal ini. Rasa hormat, penghargaan dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya saya sampaikan sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Ir. Ishak Hasan, M. Si, selaku rektor Universitas Teuku Umar..
2. Bapak Prof. T. Zulham, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar.
3. Bapak Muzakir S.E M.Sc selaku Ketua Jurusan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan proposal ini.
4. Bapak Damrus S.E M.Si selaku Sekretaris Jurusan yang telah banyak membantu memberikan arahan-arahan serta rela mengorbankan waktu dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Ibu Chairiyaton S.E., M.Si Selaku Pembimbing yang telah membimbing, memberikan arahan, petunjuk dan dorongan semangat dari awal hingga akhir pada penulisan Proposal Skripsi ini
6. Terima Kasih kepada seluruh Dosen dan Staf di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Teuku Umar.
7. Yang teristimewa Ayahanda Muhibbudin Rema dan Ibunda Susilawati Ruspa tercinta serta keluarga tercinta yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan, doa serta dorongan baik berupa moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang telah membantu, mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu senantiasa membalas segala kebaikan kita semua, *Amin ya Rabbal ‘Alamin*. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan hingga menjadi skripsi.

Meulaboh,20 Desember 2022

Mahda Wahyuni

**1805906020058**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Teuku Umar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Mahda Wahyuni**

NIM : 1805906020058

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Teuku Umar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:  **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kue Pala Di Desa Air Berudang Tapaktuan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Teuku Umar berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Meulaboh, 25 Desember 2022

Yang menyatakan

**Mahda Wahyuni**

NIM. 1805906020058

# 

# *ABSTRACT*

*The better the service provided will affect the level of satisfaction felt by the customer so that the business will be judged to be of more quality. This study aims to analyze the effect of service quality with indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction. The methodology used in this research is a quantitative approach that aims to analyze the influence between each variable. In this study using a questionnaire as the main instrument. The number of samples in this study were 96 respondents, namely the Tapaktuan Tapaktuan Water Mudnut Cake customers. The results of this study show that service quality with indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy has a significant influence on customer loyalty for the Tapaktuan Air Berudang Nutmeg Cake and the magnitude of the effect given is 58.1%, which means it has a strong relationship. .*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Tapaktuan Water Shrimp Nutmeg Cake***

# ABSTRAK

Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Kue Pala Air Berudang Tapaktuan. Metodelogi yang digunakan dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan nutk menganalisis pengaruh antara tiap variabel. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang menjadi instrument utamanya. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 96 responden yaitu pelanggan Kue Pala Air Berudang Tapaktuan. Dan hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kue Pala Air Berudang Tapaktuan dan besar pengaruh yang diberikan ialah sebesar 58.1% yang artinya memiliki hubungan kuat. .

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kue Pala Air Berudang Tapaktuan**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL………………………………………………………………i**

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI……………………………………..…ii**

**LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN………………………………iii**

**SURAT PERNYATAAN………………………………………………………….iv**

**KATA PERSEMBAHAN………………………………………………………....v**

**KATA PENGANTAR ……………………………………………………………vii**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS………………………………….…..…ix**

***ABSTRACT* x**

**ABSTRAK xi**

**DAFTAR ISI xii**

**DAFTAR TABEL xiii**

**DAFTAR GAMBAR xiv**

**DAFTAR LAMPIRAN xvi**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.4.1 Manfaat Teoritis 6

1.4.2 Manfaat Praktis 6

1.5 Sistematika Penulisan 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**

2.1Manajemen Pemasaran 9

2.1.1 Konsep Pemasaran 9

2.2 Kualitas Layanan 11

2.3 Kepuasan Pelanggan 14

2.4 Teori Kepuasan Pelanggan 17

2.5 Penelitian Terdahulu 19

2.6 Perumusan Hipotesis 22

**BAB III BAB III METODE PENELITIAN 23**

3.1 Populasi dan Sampel 23

3.2 Data Penelitian 24

3.3 Teknik Pengumpulan Data 25

3.4 Model Analisis Data 26

3.5 Definisi Operasional Variabel 30

3.6 Pengujian Hipotesis 30

**BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN 33**

4.1 Deskripsi Lokasi Kegiatan 33

4.1.1 Sejarah Tapaktuan 33

4.1.2 Sejarah Kue Pala 34

4.2 Distribusi Jawaban Rerponden 34

4.2.1 Kualitas Layanan (X₁) 34

4.2.2 Kepuasan Pelanggan (X2) 41

4.3 Uji Validitas 43

4.4 Uji Reliabiitas 48

4.5 Hasil Analisis Regresi Berganda 50

4.6 Hasil uji hipotesis 53

4.6.1 Hasil Uji Signifikan t 53

4.6.2 Uji Signifikan F 56

4.6.3 Hasil Uji Determinasi (R₂). 57

4.7 Pembahasan 58

4.7.1 Pengaruh kualitas layanan Tangible (Bukti Fisik) terhadap

kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang

Tapaktuan. 58

4.7.2 Pengaruh kualitas layanan Reliability (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang

Tapaktuan. 60

4.7.3 Pengaruh kualitas layanan Responsivenees (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan. 62

4.7.4 Pengaruh kualitas layanan Assurance (Jaminan) terhadap

kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang

Tapaktuan. 64

4.7.5 Pengaruh kualitas layanan Empati terhadap kepuasan

pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan 65

**BAB VKESIMPULAN DAN SARAN 67**

5.1 Kesimpulan 67

5.2 Saran 68

**DAFTAR PUSTAKA 70**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar Desa Produksi Kue Pala Tapaktuan 3

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu …………..19

Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin………………….........35

Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia……………………………..…..36

Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan……………………….......36

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tangible (Bukti Fisik) ……...35

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Reliability (kehandalan) .....36

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Responsivenees

(Daya Tanggap) …37

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Assurance (Jaminan) .39

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Empati 40

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 41

Tabel 4.10 Uji Validasi Bukti Fisik 44

Tabel 4.11 Uji Validasi Kehandalan 45

Tabel 4.12 Uji Validasi Daya Tanggap 45

Tabel 4.13 Uji Validasi Jaminan 46

Tabel 4.14 Uji Validasi Empati 46

Tabel 4.15 Uji Validasi Kepuasan Pelanggan 47

Tabel 4.16 Uji realibilitas 48

Tabel 4.17 analisis regresi linier berganda 50

Tabel 4.18 analisis uji t 53

Tabel 4.19 Analisis Uji F 56

Tabel 4.20 Analisis Uji R 57

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir 21

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisoner Pertanyaan 73

Lampiran 2 Tabulasi Data 77

Lampiran 3 Hasil Pengujian 94

Lampiran 4 Dokumentasi…………………………………………………….……95

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri kuliner makanan dan minuman di Indonesia dalam era globalisasi zaman ini sudah semakin berkembang pesat, hal tersebut dapat terlihat bahwa industri makanan dan minuman memiliki kontribusi tinggi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta menyumbang peran penting bagi perkembangan pembangunan sektor industri di Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS, 2021) yang mencatat bahwa industri makanan dan minuman di Indonesia mampu menyumbangkan Produk Domestik Bruto (PDB) pada industri nonmigas pada triwulan III/2021 sebesar 34.95% yang meningkat 4 persen dibanding periode yang sama pada tahun 2020. Pertumbuhan tersebut disebabkan oleh dorongan masyarakat yang saat ini mulai banyak mengembangkan bisnis dalam industri kuliner makanan dan minuman sebagai bisnis yang dikenal menjanjikan pada era kompetisi bisnis yang ketat seperti pada saat ini.

Kotler (2007:177) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang atau konsumen yang berasal dari 4 perbandingan antara kesannya atau hasil suatu pelayanan .kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting disediakan untuk kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pelayanan dengan baik akan berdampak terjadinya pelanggan atau konsumen yang akan datang berulang-ulang otomatis perusahaan akan meningkat.

Kurniawan (2010:48) kepuasan pelanggan dapat berubah selama periode waktu, itu adalah proses yang dinamis persepsi individu tentang produk atau pelayanan kinerja untuk kepuasan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan berdasarkan dari pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai nilai tertentu.

Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerah segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus secara menguntungkan yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasaan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya suatu bisnis atau usaha

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu bisnis, akan menciptakan kepuasan bagi para pelangganya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, maka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya layanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas layanan, karena kini semakin disadari bahwa layanan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan

Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan mendorong pelanggan tersebut loyal pada produk atau jasa yang digunakan. Loyalitas pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang ditawarkan,tercermin dari kebiasaan pelanggan dalam melakukan pembelian ulang. Perusahaan perlu mengamati loyalitas pelanggan guna dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta tercapainya tujuan dari perusahaan.

Menurut Sodexo (2019), setiap perusahaan tentu ingin memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya. Namun demikian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Apabila faktor faktor tersebut dapat dipenuhi dengan baik, maka loyalitas pelanggan pun tercipta sehingga pendapatan bisnis pun meningkat. Bahkan di tengah persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan yang dijalankan tetap mampu bertahan dan unggul karena pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah : Mutu Produk, Kualitas pelayanan, Penetapan harga; Pengalaman belanja yang menyenangkan (pengalaman belanja pelanggan yang berbanding lurus dengan kemudahan selama proses pembelian, artinya, proses belanja yang mudah, cepat, dan fleksibel); Testimoni orang lain (orang lain menerima pengalaman yang baik dan merasa puas dari pengalaman orang lain); dan Strategi pemasaran.

Kecamatan Tapaktuan salah satu penghasil usaha kue pala dan tempat ini juga merupakan sentral usaha kue pala. Berikut tabel Desa Kecamatan Tapaktuan yang memproduksi dan tidak memproduksi kue pala :

Tabel 1.1 Daftar Desa Produksi Kue Pala Tapaktuan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Desa** | **Jumlah Produksi** |
| 1 | Gunung Kerambil | 0 |
| 2 | Pasar | 0 |
| 3 | Tepi Air | 0 |
| 4 | Jambo Apha | 0 |
| 5 | Lhok Rukam | 0 |
| 6 | Panjupian | 0 |
| 7 | Lhok Bengkuang Timur | 0 |
| 8 | Panton Luas | 0 |
| 9 | Air Berudang | 3 |
| 10 | Lhok keutapang | 2 |
| 11 | Desa Hilir | 1 |
| 12 | Desa Hulu | 1 |
| 13 | Desa Padang | 1 |
| 14 | Lhok Bengkuang | 2 |
| 15 | Batu Itam | 1 |

Sumber : Dinasperinkop.acehselatan.ac.id

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 16 desa di Kecamatan Tapaktuan yang tidak memproduksi kue pala adalah gunung Kerambil, Pasar, Tepi Air, Jambo Apha, Panjupian, Lhok Rukam, Lhok Bengkuang Timur dan Panton Luas sedangkan yang memproduksi kue pala ialah desa Air Beurudang, Lhok Ketapang, Desa Hilir, Desa Hulu, Desa Padang, Lhok Bengkuang dan Batu Itam . dan dari seluruh desa yang memproduksi kue pala Desa Air Berudang yang terbanyak yaitu terdapat 3 tempat produksi kue pala.

Tabel 1.2 Daftar Peningkatan Penjualan Produksi Kue Pala Tapaktuan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Desa** | **/ Tahun** |
| 1 | Gunung Kerambil | 0 |
| 2 | Pasar | 0 |
| 3 | Tepi Air | 0 |
| 4 | Jambo Apha | 0 |
| 5 | Lhok Rukam | 0 |
| 6 | Panjupian | 0 |
| 7 | Lhok Bengkuang Timur | 0 |
| 8 | Panton Luas | 0 |
| 9 | Air Berudang | 50.000 |
| 10 | Lhok keutapang | 32.000 |
| 11 | Desa Hilir | 25.000 |
| 12 | Desa Hulu | 21.000 |
| 13 | Desa Padang | 31.000 |
| 14 | Lhok Bengkuang | 35.000 |
| 15 | Batu Itam | 27.000 |

Sumber : hasil observaasi lapangan

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan data yaang didapatkan menunjukkan produk kue pala di Desa Air Berudang sangat laku keras, tiap minggunya bisa mencapai 500 sampai dengan 1.000 pesanan kue pala dan pertahunnya mencpai lebbih kurang 50.000 produksi kue pala, hal ini didukung dengan layanan yang disediakan di tempat usaha kue pala ini sangat memudahkan masyarakat selain bisa langsung memasan dengan berkunjung ke tempat-tempat pembuatanya, pelanggan juga bisa memesan via online. Di Desa Air Berudang sendiri terdapat tiga titik tempat pembuatan kue pala. Dan layanan menarik selanjutnya tiap pelanggan maupun konsumen yang ingin membeli diperbolehkan mencicipi terlebih dahulu, hal ini sangat membuat pelanggan puas di samping harga yang terjangkau, kualitas yang bagus dan rasa yang enak, layanan di tempat pembuatan kue pala juga membuat konsumen senang saat membeli.

Maka dari latar belakang yang peneliti jelaskan diatas, peneliti tertarik meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka peneliti akan mengkaji

1. Bagaimanakah pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
2. Bagaimanakah pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
3. Bagaimanakah pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
4. Bagaimanakah pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
5. Bagaimanakah pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis Bagaimanakah pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
2. Mengetahui dan menganalisis Bagaimanakah pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
3. Mengetahui dan menganalisis Bagaimanakah pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
4. Mengetahui dan menganalisis Bagaimanakah pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
5. Mengetahui dan menganalisis Bagaimanakah pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

## 1.4 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini selesai, peneliti diharapkan dapat mengambil beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

**1.4.1 Manfaat Teoritis**

Untuk melatih dan menambah kemampuan berfikir secara ilmiah, menjadi bahan referensi mahasiswa yang berkepentingan untuk mengembangkan penelitian dalam ilmu manajemen, khususnya dalam bidang Ilmu Ekonomi pemasaran. Juga memberikan pengetahuan kepada pembaca/pelaku bisnis untuk mengetahui pentingnya pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

**1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dengan adanya penelitian ini dapat memberi ilmu pengetahuan dan wawasan yang baru mengenai pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

1. Bagi Pelaku Bisnis

Skripsi ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan rujukan dan masukan bagi pelaku bisnis terkait pentinganya kualitas layanan dalam sebuah bisnis untuk menarik pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan konsep sebagai pijakan dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan acuan-acuan konsep yang relevan dengan apa yang akan diteliti.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang yang merupakan bab berisi, gambaran umum lokasi penelitian, analisis data , pengujian hipotesis dan pembahasan penelitian.

**BAB V PENUTUP**

berisi tentang penutupan yang merupakan bab berisi, kesimpulan dan saran merupakan hasil akhir setelah penulis melakukan penelitian lapangan.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Manajemen Pemasaran

**2.1.1 Konsep Pemasaran**

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh setiap perusahaan dalam upaya mempertahankan kelangsungan perusahaan, berkembang untuk mendapatkan keuntungan. Kegiatan pemasaran dirancang untuk memberi arti melayani dan memuaskan kebutuhan konsumen yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pemasaran (*marketing*) sebagai proses perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Kotler dan Amstrong (dalam Yulia dan Ningsih 2020).

Pemasaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer adalah perihal menjual belikan barang dagangan / perihal menyebarluaskan kepada masyarakat luas. Peter Salim (Sahla 2019). Pemasaran ditinjau dari definisi konvensional merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Kotler, 2007).

Paradigma pemasaran pun telah mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Pada awal kemunculannya *The American Marketing Association* (AMA) mendefinisikan pemasaran sebagai aktivitas bisnis yang menjalankan arus barang dan jasa dari produsen ke konsumen. 8 23 Kemudian berkembang seiring dengan meluasnya kajian pemasaran, AMA merevisi definisi pemasaran sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, pendapatan harga, promosi, dan distribusi ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memutuskan tujuan individu dan organisasi. Kegiatan pemasaran tidak hanya berfokus pada bagaimana cara menjual barang dan jasa, namun juga memasukkan proses perencanaan dan penetapan konsep, harga, promosi dan ide.

Kegiatan pemasaran dirancang untuk memberi arti melayani dan memuaskan kebutuhan konsumen yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan (Yulia dan Setianingsih, 2020:74). 2) Fungsi Manajemen Pemasaran Mengacu pada pengertian manajemen pemasaran, hal tersebut berkaitan erat dengan pengaturan marketing perusahaan, dengan menerapkan manajemen pemasaran yang baik dalam perusahaan atau bisnis maka memiliki manfaat berikut ini :

Fungsi Penyampaian Produk (Distributing) Fungsi manajemen pemasaran ini sangat penting yang bertujuan agar produk kita di ketahui oleh masyarakat sehingga masyarakat jadi tertarik untuk membelinya. Tanpa adanya fungsi ini, bagaimana masyarakat tahu tentang produk kita. Jadi, apa gunanya kita bisa membuat suatu produk akan tetapi masyarakat tidak tahu keberadaan tentang produk kita.

Fungsi Jual-Beli (*Trading*) Fungsi manajemen pemasaran ini merupakan hakikat dasar dari manajemen pemasaran untuk dapat memberikan keuntungan dari proses jual-beli produk yang ia miliki. Jual beli itu sendiri merupakan kegiatan transaksi produk baik itu barang maupun jasa yang dilakukan produsen dan konsumen.

Fungsi Penyediaan Sarana (*Facilitating*) Fungsi ini merupakan fungsi yang menyangkut berbagai aspek untuk mencapai kelancaran produksi. Seperti aspek penggudangan, komunikasi, serta penyortiran produk agar sesuai dengan standar.

Fungsi Untuk Melakukan Riset (*research*) Manajemen pemasaran juga harus melakukan riset kepada konsumen tentang barang apa yang sedang dibutuhkan oleh konsumen. Sehingga dalam proses pemasarannya nanti akan laku di pasaran.

Fungsi Pemrosesan (*processing*) Fungsi pemrosesan merupakan proses pengubahan suatu barang menjadi barang yang memiliki nilai tambah. Sehingga akan menambah nilai jual barang tersebut (Merry, 2020).

## 2.2. Kualitas Layanan

Menurut Lesmana dan Ratnasari (2019) mendefinisikan “Kualitas layanan suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu layanan, yaitu perbandingan terhadap excellence (keterandalan) dan sales counter yang dilakukan oleh pelanggan”.

Menurut Krisdanti dan Sunarti (2019) Kualitas layanan yang terdiri dari variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan pelayanan adalah sesuatu yang harus diberikan dan diupayakan oleh penyedia jasa dengan baik kepada konsumen. Kualitas layanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang diberikan oleh perusahaan. Ada lima dimensi kualitas layanan yaitu :

1. *Tangible*, (Bukti Fisik),
2. *Reliability* (kehandalan),
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Emphaty* (Empati).

Lima dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas jasa pada suatu perusahaan (Supranto,2006 dalam Krisdayanti dan Sunarti, 2019). Jasa atau layanan merupakan salah satu bentuk jasa yang ditawarkan kepada para konsumennya. Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan, serta dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Primadana, 2013).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Suatmodjo, 2017 : 3) *tangible* (bukti fisik atau berwujud) adalah berupa penampilan fasilitas fisik, pegawai, material yang dipasang dan peralatan. Dimensi ini yang memberikan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan atau konsumen, karena hal itu perusahaan harus mementingkan dan memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menimbulkan harapan pelanggan yang lebih tinggi. Hal-hal tersebut meliputi lingkungan fisik bangunan, interior perlengkapan dan peralatan pendukung, penampilan karyawan yang rapi dan menarik pada saat memberikan layanan jasa.

Dimensi kedua adalah empati (*emphaty*) yaitu perhatian dan kepedulian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial atau diutamakan dan kebutuhan para pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan. Dengan adanya perhatian yang khusus dan komunikasi yang dua arah yang baik dari pelayan maupun pegawai kepada para pelanggan atau konsumen sehingga para pelanggan akan merasa diperhatikan oleh para setiap pelaku usaha dan menimbulkan persepsi yang positif dari konsumen atau pelanggan tersebut yang akan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Dimensi ketiga adalah kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan jasa yang disajikan dengan akurat dan handal. Secara umum keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janjinya tentang penyediaan, harga dan penyelesaian masalah. Dalam dimensi ini layanan ini memiliki pengaruh yang nyata dalam hal pelayanan kepada para pelanggan. pelanggan merasa puas ketika menerima layanan yang maksimal, serta jika pelanggan tersebut kritik dan saran maka pihak pelaku usaha harus mengupayakan menepati janjinya kepada pelanggan sebagai bentuk memperbaiki kesalahan.

Dimensi keempat adalah daya tanggap (*responsiveness*) yakni keinginan dan kesadaran untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berkaitan dengan keluhan, pertanyaan dan juga permintaan. Dalam hal ini para pelayan dituntut agar memberikan layanan yang cepat dan tepat (meminimalisir kesalahan dalam layanan). Apabila membiarkan para pelanggan menunggu tanpa adanya alasan yang pasti maka akan menimbulkan persepsi yang buruk atau negatif yang mempengaruhi kualitas layanan. Begitu juga sebaliknya apabila pelayan memberikan layanan yang cepat dan ampuh memahami setiap kebutuhan para pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dimensi kelima adalah jaminan atau kepastian (*assurance*) yakni wawasan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan kepada setiap pelanggannya. Hal tersebut meliputi kesopanan, etika, pengetahuan akan produk yang akan dijual secara detail. Apabila memberikan jaminan yang baik, maka para konsumen atau pelanggan akan merasa sangat dihargai sehingga mereka akan merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan.

Menurut Kotler dan Alma (dalam Panjaitan dan Yuliati 2016) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan Tjiptono 2007, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

## 2.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan diartikan sebagai suatu keadaan yaitu harapan para pelanggan terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang layanan yang diberikan kepada setiap pelanggan. Jika layanan jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. Begitu juga sebaliknya, jika layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa senang. Harapan para pelanggan dapat diketahui dari pengalamannya sendiri pada saat merasakan layanan, dan informasi dari orang lain atau informasi media periklanan.

Menurut Kotler 2002 (dalam Prasetio 2012:2) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Sedangkan Tjiptono 2000, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah membeli melalui alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan. Kepuasan dan ketidakpuasan terjadi ketika para pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja dan hasil yang diterima. Beberapa pakar dan ahli sebelumnya menyebutkan bahwa hasil penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan dan harga. Menurut Yazid (2012 dalam Lesmana dan Ratnasari, 2019:118), kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin pelanggan akan merasa kecewa). Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat.

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan pelanggan yang melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok diantaranya :

1. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah. Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk layanan dan kualitas yang bisa diterima hanya semata mata untuk penghematan biaya tertentu yang tidak begitu signifikan.
2. Manfaat ekonomi retensi pelanggan versus perpetual prospecting. Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan upaya terus-menerus menarik atau memprospek pelanggan baru.
3. . Nilai kumulatif dan relasi berkelanjutan. Upaya mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar daripada pembelian individual.
4. Daya persuasif getok tular (*word of mouth*). Dalam banyak industri (terutama sektor jasa), pendapat / opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel ketimbang iklan. Oleh sebab itu, banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga menelaah sejauhmana pelanggan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.
5. Reduksi sensitivitas harga. Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini dikarenakan faktor kepercayaan (*trust*) telah terbentuk. Pelanggan yakin bahwa perusahaan langganannya tidak bakal bersikap oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesaat. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas.
6. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan.

Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang. Karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi dan seringkali juga dituntut untuk investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan. Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Akan tetapi, hasilnya bisa dituai dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa datang.

Menurut Hawkins dan lonney dalam lisdayanti (2018:29) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

b. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait

c. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarganya

## 2.4 Teori Kepuasan Pelanggan

Teori kepuasan pelanggan yang dapat digunakan perusahaan antara lain:

1. *The Expectancy Disconfirmation* model Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan dikategorikan menjadi tiga bentuk penilaian yaitu : bila kinerja atau hasil melebihi yang diharapkan (positive disconfirmation); bila kinerja keduanya sama (*simple disconfirmation*); bila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan (*negative disconfirmation)*.
2. *Teori Equity* Teori equity menyatakan seorang akan puas bila rasio hasil yang diperoleh dibandingkan dengan input yang digunakan dirasakan fair, atau kepuasan terjadi bila pelanggan merasakan rasio hasil terhadap input proporsional menghasilkan rasio yang sama.
3. Teori Atribut Teori atribut mengasumsikan bahwa bila pelanggan merasakan kegagalan suatu produk memenuhi harapannya, disebabkan oleh faktor yang bersifat stabil, maka pelanggan-pelanggan cenderung berkeyakinan bahwa di masa mendatang jika membeli produk yang sama kegagalan akan terulang, dan akhirnya pelanggan tidak akan membeli suatu produk. Keputusan pelanggan ini berdasarkan perhitungan rasional, kebutuhan subjektif, aspirasi dan pengalaman.
4. Konsep *Total Quality Manajemen Total Quality Manajemen* (TQM) adalah suatu pendekatan dalam mengembangkan bisnis yang bertujuan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Sistem manajemen TQM berupaya meningkatkan mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam TQM, kualitas organisasi sangat ditentukan oleh pelanggan (Ramli S, 2019:96).

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama** | **Judul** | **Model Penelitian** | **Hasil Penelitian** |
| Samsul Arifin (2012) | Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan minat Beli Pada Ranch Market | Model SEM (structural persamaan model) lisrel aplikasi program statistik versi | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli berpengaruh positif dan signifikan |
| Bagus Tri Leksono (2013) | Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Toko Roti Amanda Brownies Cabang Utama Semarang | Model regresi linear berganda | Hasil Variabel ( tangibles ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel (reliability ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel ( assurance ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel (empathy ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan . Secara bersama sama variabel bukti fisik , keandalan , daya tanggap , jaminan dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. |
| Dewi Anggun Lestari (2012) | Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Toko Roti Jessy Cakes Cabang Semarang | Regresi Linear Berganda | Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka didapatkan sebuah Hasil bahwa variabel daya tahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel kesesuaian dengan spesifikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel estetika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , Hasil variabel kesan kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan . maka kesimpulannya variabel daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, kinerja, estetika, kesan kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko roti jessy cakes cabang semarang |
| Fitriana Wulansari (2017) | Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Roti Ganeca Terhadap Loyalitas Konsumen Di Wirosari | Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan metode korelasi bivariate pearson, uji reliabilitas dengan kategori koefisien reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t, uji f, dan koefisien determinan R2 ). | hasil analisis mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen roti ganeca di Wirosari, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.Variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen |
| Grefie Lumintang (2015) | Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado | Regresi Linear Berganda | kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Holland Bakery. Manajemen sebaiknya meningkatkan kepuasan konsumen dan fokus terhadap strategi pemasaran seperti kualitas produk dan kualitas layanan. |

## 2.6 Kerangka Berpikir

Kualitas layanan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Oleh karena itu usaha untuk meningkatkan kualitas layanan harus dilakukan secara terus menerus agar dapat memaksimalkan kualitas produk atau jasa. Secara sistematis uraian diatas dapat ditunjukkan dalam bagan dibawah ini :

X1 *Tangible* (Bukti Fisik)

X2 Reliability (kehandalan)

Kepuasan Pelanggan (Y)

X3 *Responsivenees*(Dayatanggap)

X4 Assurance (Jaminan)

X5 Empati

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

**2.7 Perumusan Hipotesis**

Berdasarkan kajian dari penelitian ini maka perumusan hipotesis sebagai berikut :

H1 diduga bahwa kualitas layanan *Tangible* (Bukti Fisik) terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H2 diduga bahwa kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H3 diduga bahwa kualitas pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H4 diduga bahwa kualitas pelayanan *Assurance* (Jaminan) terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H5 diduga bahwa kualitas pelayanan Empati terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H6 diduga bahwa kualitas pelayanan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek maupun subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diambil oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2014), Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan atau orang yang pernah mengkonsumsi kue pala di desa tersebut.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Apabila terdapat banyak populasi maka tidak mungkin untuk mempelajari keseluruhan karena keterbatasan tenaga, waktu dan dana (Dinda, 2018). Dapat diartikan juga sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan sebuah isu yang sangat krusial yang dapat menentukan keabsahan hasil penelitian.

Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang tidak sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai sampel. Pada penelitian ini menggunakan Excidental sampling yang merupakan teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010).

Penentuan sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus Lameshow yaitu :

n = z1-α/2P(1-P)/ d2

Keterangan : n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % =1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

n = z2 P(1-P) /d2

n = 1,96.196. 0,5 (1 – 0,5) /0,12

n = 3,8416 . 0,25/ 0.01

n = 96,04

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 96 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sejumlah 96 orang.

## 3.2 Data Penelitian

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data dari penyebaran kuesioner yang bersumber pada responden yang berjumlah 96 orang pelanggan kue pala di Desa Berudang Tapaktuan.

## 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. **Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya (Sugiyono, 2010). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model Skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2011) digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif maupun sangat negatif, Untuk mengukur variabel diatas menggunakan Skala Likert sebanyak lima tingkat antara lain:

a. Sangat Setuju (SS)

b. Setuju (S)

c. Netral (N)

d. Tidak Setuju (TS)

e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap poin memiliki skor yang berbeda-beda yaitu: untuk jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5, untuk jawaban setuju (s) diberi skor 4 untuk jawaban Netral (N) diberi skor 3, untuk jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2 dan untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1. Metode ini digunakan untuk mengetahui data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap responden guna menarik sebuah kesimpulan.

1. **Observasi**

Menurut Sutrisno Hadi (1987:136) dalam Andi Prastowo (2016:220) mendefinisikan observasi sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Untuk mendapatkan data penelitian, peneliti mengamati secara langsung keadaan di lapangan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti. Informasi yang berkaitan dengan kualitas layanan kue Pala Tapaktuan Aceh Barat.

## 3.4 Model Analisis Data

**a. SPSS IBM22020**

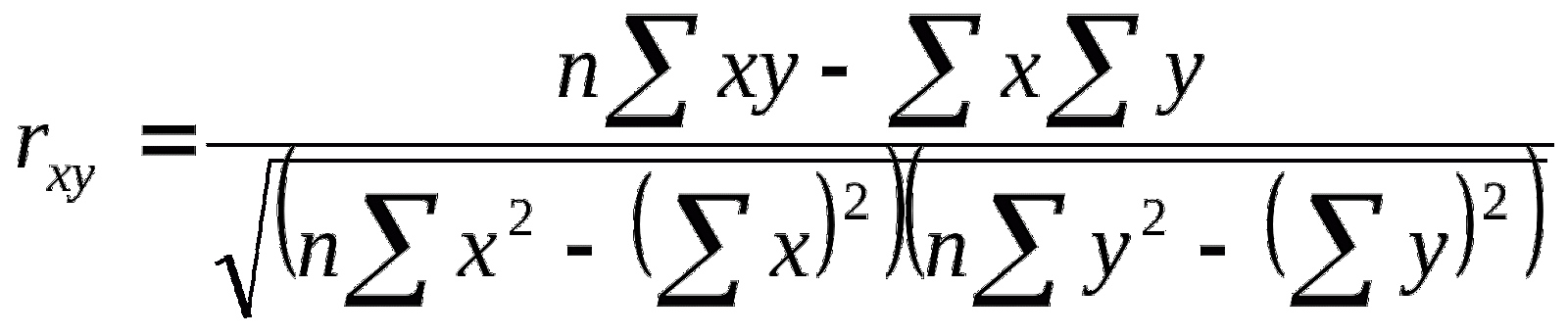
SPSS merupakan program yang digunakan untuk menganalisis data penelitian. Fungsi dari SPSS adalah untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistic denan berbasis windows. Dalam penelitian ini, teknik analisis datanya menggunakan IBM SPSS statistic 20.

**b. Uji Validitas**

Dalam membuat kuesioner langkah selanjutnya adalah menguji validitas data. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Valid berarti instrument tersebut digunakan untuk mengukur apa yang semestinya diukur (Sugiyono 2010). Valid menyatakan tentang derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Korelasi Pearson Product moment. Syarat valid yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

a) Jika rhitung > rtabel , maka pertanyaan tersebut valid

b) Jika rhitung < rtabel, maka pertanyaan tersebut tidak valid.



Keterangan :

rₓᵧ = koefisien korelasi variabel x dan y

x = skor masing-masing responden variabel y

y = skor masing-masing responden variabel y

n = jumlah responden

Untuk mencari r tabel, rumus yang digunakan adalah:

**df = n-2**

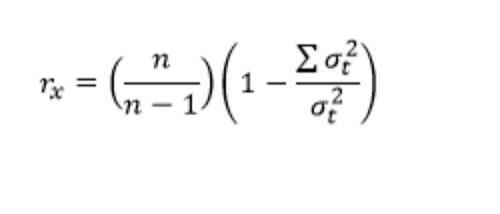
Keterangan:

df = derajat bebas

n = sampel

**c. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Uji reliabilitas yang digunakan adalah Alpha Cronbach’s yang memiliki rumus :



Keterangan :

rx = reliabilitas yang dicari

n = jumlah butir pertanyaan

E:\SKRIPSI\Dokumen Sempro\IMG-20201120-WA0082.jpg= jumlah varian butir

E:\SKRIPSI\Dokumen Sempro\IMG-20201120-WA0084.jpg= varian total

Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel dengan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (rx) > 0,6. Jika instrumen ukur mempunyai nilai (rx) < 0,6 maka alat ukur tersebut tidak reliable (Sofyan, 2013).

**d. Uji Regresi Berganda**

**a). Uji t (parsial)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menguji setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai mutlak t hitung > t tabel maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima atau variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, Gujarati, 2007 dalam Tadika 2014.

**b). Uji f (Simultan)**

Uji f yaitu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas/independen secara bersama sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Menguji setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai mutlak f hitung > f tabel maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima atau variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen

**c). Uji R (Determinasi)**

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 (0≤ R2≤ 1). Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variasi variabel-variabel independen dalam menjelaskan independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, Ghozali, 2006 dalam Tadika 2014.

## 3.5 Definisi Operasional Variabel

Agar tidak menimbulkan pengertian ganda tentang variabel-variabel utama pada penelitian ini, maka akan dijelaskan definisi masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan (X) adalah layanan yang diberikan Oleh Kue Pala Di Desa Air Berudang Tapaktuan terhadap pelanggannya

* Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
* Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu
* Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai.
* Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
* Bukti nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik

1. Kepuasan Pelanggan (Y) adalah kesetiaan pelanggan kue Pala Di Desa Air Berudang Tapaktuan dalam membeli kue pala secara berulang dan merekomendasikannya kepada orang lain.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2o | Variabel | Pengertian | Indikatror |
| 1. | *Tangibles* | sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik (Suatmodjo, 2017 : 3) | 1. Layanan sangat baik 2. lokasi sangat strategis dan mudah dijangkau 3. rasa makanan enak dan terjangkau 4. penampilan makanan menarik dan bersih |
| *Reliability* | kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu (Primadana, 2013). | 1. pesanan selalu sesuai dengan harapan dan keinginan 2. karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan 3. pelayanan karyawan selalu baik 4. karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan |
| *Responsiveness* | kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu (Tjiptono 2007) | 1. Karyawan memilki Pengetahuan tentang menu dan fasilitas restorannya 2. karyawan selalu informatif ketika pelanggan kebigungan terhadap menu dan karyawan sopan 3. cepat tanggap terhadap pelanggan |
|  | *Assurance* | sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik (Tjiptono 2007) | 1. Memberikan jaminan ketika pesanan tidak sesuai standar dan keinginan pelanggan 2. makanan dan minuman terjamin kebersihan dan kualitasnya 3. penanganan keluhan sangat baik dan terpecaya |
|  | *Empathy* | memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu (Tjiptono 2007) | 1. Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial 2. karyawan peduli terhadap pelanggan 3. karyawan ramah terhadap pelanggan 4. layanan yang diberikan pekerja cukup nyaman |
| 2 | Kepuasan layanan | kesetiaan pelanggan kue Pala Di Desa Air Berudang Tapaktuan dalam membeli kue pala secara berulang dan merekomendasikan nya kepada orang lain (Tjiptono 2007). | 1. Berkunjung kembali, memenuhi harapan dan keinginan 2. layanna sesuai dengan kebutuhan, berniat berlanggan 3. bersedia membayar lebih untuk membeli produk terbaru 4. memiliki reputasi yang baik dan kualitas pelayanan yang bagus 5. akan merekomendasikan kepada orang lain |

## 3.6 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pengujian hipotesis ini maka, apabila :

H1 diduga bahwa kualitas layanan *Tangible* (Bukti Fisik) terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H2 diduga bahwa kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H3 diduga bahwa kualitas pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H4 diduga bahwa kualitas pelayanan *Assurance* (Jaminan) terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H5 diduga bahwa kualitas pelayanan Empati terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

H6 diduga bahwa kualitas pelayanan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan

Kriteria uji-t, hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apabila thitung ≥ ttabel, dan -ttabel ≤ -thitung maka H0 ditolak H1 diterima, artinya lterdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dimensi *Tangible* , *Reliability*, *Responsiveness, Assurance* dan *emphati* terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan
2. Apabila–thitung < ttabel < thitung maka H0 diterima H1 ditolak, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dimensi *Tangible* , *Reliability*, *Responsiveness, Assurance* dan *emphati* terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Berudang Tapaktuan.

Kriteria uji-f, hipotesa yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apabila Fhitung ≥ Ftabel, atau -Ftabel ≤ -Fhitung maka H0 ditolak H1 diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan dimensi *Tangible* , *Reliability*, *Responsiveness, Assurance* dan *emphati* terhadap kepuasan pelanggan kue pala desa Air Beurudang Tapaktuan .
2. Apabila–Fhitung < Ftabel < Fhitung maka H0 diterima H1 ditolak, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan dimensi dimensi *Tangible* , *Reliability*, *Responsiveness, Assurance* dan *emphati* terhadap kepuasan pelanggan kue pala desa Air Beurudang Tapaktuan.

# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Deskripsi Lokasi Kegiatan

**4.1.1. Sejarah Tapaktuan**

Tapaktuan merupakan kota yang berada di pesisir barat-selatan Provinsi Aceh. Kota ini merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan yang secara administratif menaungi beberapa Kecamatan dari Kecamatan Labuhan Haji yang berbatasan dengan Kabupaten Aceh Barat Daya hingga Kecamatan Trumon Timur yang berbatasan dengan Kota Subussalam. Kota ini letaknya sangat strategis, karena dikelilingi oleh laut dan pegunungan yang segar dan juga masih alami. Sehingga kota ini juga sering disebut “*Taluak*” dalam bahasa Aneuk Jamee yang berarti teluk.

Secara Administrasi wilayah Kabupaten Aceh Selatan terdiri dari 16 Kecamatan, 43 Mukim, dan 247 Desa (Gampong) dengan laju pertumbuhan penduduk 2.968 jiwa atau 10,0% pertahun. Topografi wilayah Kabupaten Aceh Selatan mempunyai ketinggian 500 m dari permukaan laut. Kabupaten Aceh Selatan termasuk kawasan yang beriklim tropis basah dengan curah hujan rata -rata berkisar diantara 2.861 mm – 4.245 mm. Kondisi topografi Kabupaten Aceh Selatan sangat bervariasi, terdiri dari daratan rendah, bergelombang, berbukit, hingga pergunungan. Luas wilayah Kabupaten Aceh Selatan adalah 4.173,82 km2 yang membujur dari utara hingga selatan. Kecamatan Kluet Tengah merupakan kecamatan dengan memiliki luas terbesar se-Aceh Selatan, yaitu 801,08 km2. Sedangkan luas kecamatan terkecil adalah kecamatan Labuhanhaji 54,83 km2 (BPS,2017).

**4.1.2 Sejarah Kue Pala**

## Sejarah Berdirinya Kue Pala pertama buka di Desa Air Beurudang tahun 2011 pusatnya di Aceh Selatan letaknya di Desa Air Beurudang Lorong 3 perbatasan dengan Kota Tapaktuan, harga per kue pala yang di jual di Desa Beurudang dengan harga Rp. 5.500, pada awal di bukanya pembuatan kue pala tidak memiliki karyawan atau pekerja namun saat ini sudah memiliki tiga karyawan/pekerja, karyawan yang bekerja semuanya berjenis kelamin perempuan, dengan penghasilan Kue Pala perminggu mencapau 3.000.000 dan perbulan bisa mencapai 9.000.000.

## 4.2 Distribusi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran deskripsi responden dan tanggapan seluruh responden sebagaimana dipaparkan sebagai berikut:

**4.2.1 Deskripsi Responden**

Berdasarkan hasil yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah** |
| 1 | Laki-laki | 37 |
| 2 | Perempuan | 59 |

Sumber : data primer diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan juga berjumlah 59 orang

Berdasarkan hasil yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Usia** | **Jumlah** |
| 1 | 15-24 tahun | 36 |
| 2 | 25- 34 tahun | 11 |
| 3 | 35-44 tahun | 24 |
| 4 | 45-54 tahun | 14 |
| 6 | >55 tahun | 11 |
| **Jumlah** | | **96** |

Sumber : data primer diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 96 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, jumlah responden yang berusia 15-24 tahun sebanyak 36 orang, responden yang berusia 25-34 tahun tahun berjumlah 11 orang, responden yang berusia 35-44 sebanyak 24 orang , responden usia 45-54 tahun berjumlah 14 orang dan diatas 55 tahun berjumlah 11 orang.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah** |
| 1 | Ibu Rumah Tangga | 42 |
| 2 | Wiraswasta | 16 |
| 3 | PNS | 8 |
| 4 | Mahasiswa | 30 |

Sumber : data primer diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa dari 96 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, jumlah responden yang yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 42, wiraswasta sebanyak 16 , PNS sebanyak 8 orang, dan jumlah responden sebagai mahasiswa sebanyak 30 orang.

**4.2.2 Kualitas Layanan (X₁)**

Variabel X₁ dalam penelitian ini diukur dengan beberapa pertanyaan yang disebarkan kepada 96 responden dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kualitas layanan dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Tangible* (Bukti Fisik)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NonNo** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Layanan di Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat baik | 40 | 25 | 16 | 12 | 3 |
| 2 | Lokasi Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat strategis dan mudah dijangkau | 29 | 53 | 13 | 1 | 0 |
| 3 | Rasa makanan di di Produksi Kue Pala Air Beureudang enak dan terjangkau | 62 | 19 | 11 | 4 | 0 |
| 4 | Manurut anda Penampilan Makanan menarik dan bersih | 34 | 46 | 2 | 8 | 6 |

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada indikator bukti fisik pada pertanyaan 1 jumlah responden mayoritas responden menjawab sangat setuju, hal ini membuktikan bahwa layanan di Produksi Kue Pala Air Beureudang sudah sangat baik di mata pelanggan.

Untuk item pertanyaan ke 2 diperoleh hasil jumlah responden yang menjawab setuju sangat dominan. Dalam hal ini berarti bahwa lokasi Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat strategis dan mudah dijangkau dan ditemukan oleh pelanggan terutama produksinya dekat dengan pusat kota.

Untuk item pertanyaan ke 3 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju bahwa rasa makanan makanan di di Produksi Kue Pala Air Beureudang enak dan terjangkau harga yang ditawarkan.

Untuk item pertanyaan 4 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju, hal ini berarti bahwa Kue Pala Air Beureudang menampilkan produknya yang disediakan dengan penampilan menarik dan bersih.

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Reliability* (kehandalan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NonNo** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Setiap pesanan di Kue Pala Air Beureudang selalu sesuai dengan harapan dan keinginan | 26 | 54 | 12 | 4 | 0 |
| 2 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan saya | 50 | 33 | 10 | 0 | 3 |
| 3 | Pelayanan karyawan Kue Pala Air Beureudang mampu selalu baik | 23 | 60 | 11 | 0 | 2 |
| 4 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan | 31 | 49 | 8 | 5 | 3 |

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada indikator kehandalan pada pertanyaan 1 dari hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju, hal ini membuktikan Setiap pesanan di Kue Pala Air Beureudang selalu sesuai dengan harapan dan keinginan.

Untuk item pertanyaan ke 2 diperoleh hasil jumlah responden yang menjawab sangat setuju sangat dominan. Dalam hal ini berarti bahwa Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan syang diinginkan pelanggan.

Untuk item pertanyaan ke 3 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan Kue Pala Air Beureudang mampu selalu baik.

Untuk item pertanyaan 4 diperoleh hasil mayoritas responden menjawab sangat setuju, hal ini berarti bahwa karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan

**Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Responsivenees* (Daya Tanggap)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NonNo** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Kue Pala Air Beureudang selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa diperlakukan sangat istimewa | 22 | 13 | 55 | 5 | 1 |
| 2 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang memilki Pengetahuan tentang menu dan fasilitas restorannya | 13 | 41 | 33 | 10 | 2 |
| 3 | Karyawan Kue Pala Air Beureudang selalu informatif ketika pelanggan kebigungan terhadap menu | 18 | 28 | 45 | 3 | 2 |
| 4 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang sopan dan cepat tanggap terhadap pelanggan | 29 | 41 | 17 | 5 | 4 |

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada indikator daya tanggap pada pertanyaan 1 jumlah mayoritas responden menjawab netral, hal ini membuktikan bahwa Kue Pala Air Beureudang belum konsisten memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan masih ada yang merasa kurang diperlakukan istimewa.

Untuk item pertanyaan ke 2 diperoleh hasil jumlah responden yang menjawab sangat sangat dominan. Dalam hal ini berarti bahwa Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang memilki Pengetahuan tentang menu dan fasilitas restorannya sehingga ketika ada pelanggan bertanya mengenai kue pala dapat dijawab dengan baik sehingga pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Untuk item pertanyaan ke 3 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab netral maka menunjukkan bahwa masih kurangnya informatif yang diberikan karyawan Kue Pala Air Beureudang ketika pelanggan kebigungan terhadap menu sehingga masih perlu diadakan evaluasi terhadap karyawan yang ada. Untuk item pertanyaan 4 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju, hal ini berarti bahwa Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang sopan dan cepat tanggap terhadap pelanggan.

**Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Assurance* (Jaminan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NonNo** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Produksi Kue Pala Air Beureudang sealu memberikan jaminan ketika pesanan tidak sesuai standar dan keinginan pelanggan | 36 | 4 | 52 | 4 | 1 |
| 2 | Makanan dan minuman yang ada di Kue Pala Air Beureudang terjamin kebersihan dan kualitasnya | 22 | 32 | 33 | 8 | 4 |
| 3 | Penanganan keluhan yang ada di Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat baik dan terpecaya | 26 | 54 | 12 | 4 | 0 |

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada indikator jaminan pada pertanyaan 1 diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab netral, hal ini membuktikan bahwa produksi Kue Pala Air Beureudang belum konsisten memberikan jaminan ketika pesanan tidak sesuai standar dan keinginan pelanggan.

Untuk item pertanyaan ke 2 jumlah responden yang menjawab setuju sangat dominan. Dalam hal ini berarti bahwa Makanan dan minuman yang ada di Kue Pala Air Beureudang terjamin kebersihan dan kualitasnya sehingga pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan kue pala ini.

Untuk item pertanyaan ke 3 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang ada di Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat baik dan terpecaya sehingga ada kepuasan tersendiri pada pelanggan karena penanangan keluhan yang tepat dan mudah difahami.

**Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Empati**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NonNo** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial | 28 | 37 | 19 | 9 | 3 |
| 2 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang peduli terhadap pelanggan | 12 | 54 | 25 | 3 | 2 |
| 3 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang ramah terhadap pelanggan | 23 | 50 | 12 | 4 | 7 |
| 4 | layanan yang diberikan pekerja Kue Pala Air Beureudang cukup nyaman | 25 | 49 | 13 | 7 | 2 |

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada indikator empati pada pertanyaan 1 mayoritas responden menjawab setuju, hal ini membuktikan bahwa Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelangganya

Untuk item pertanyaan ke 2 diperoleh hasil jumlah responden yang menjawab setuju sangat dominan. Dalam hal ini berarti bahwa Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang peduli terhadap pelanggan baik keinginan, kebutuhan dan juga keluhan serta saran yang diberikan pelangganya.

Untuk item pertanyaan ke 3 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang ramah terhadap pelanggan.

Untuk item pertanyaan 4 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju, hal ini berarti bahwa layanan yang diberikan pekerja Kue Pala Air Beureudang cukup nyaman sehingga responden menjawab setuju akan item pertanyaan ini sehingga mengindikasikan adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang.

**4.2.2 Kepuasan Pelanggan (X2)**

Variabel Y dalam penelitian ini diukur dengan beberapa pertanyaan yang disebarkan kepada 96 responden dan mempresentasekan indikator-indokator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NonNo** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Saya akan berkunjung kembali ke Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan | 43 | 28 | 20 | 3 | 2 |
| 2 | Saya puas dengan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan karena sudah memenuhu harapan dan keinginan saya | 62 | 19 | 11 | 4 | 0 |
| 3 | Layanan yang ada di a Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan sesuai dengan kebutuhan saya | 13 | 41 | 33 | 10 | 2 |
| 4 | Saya berniat berlanggan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan selamanya | 26 | 54 | 12 | 4 | 0 |
| 5 | Saya bersedia membayar lebih untuk membeli produk terbaru Di Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan | 28 | 21 | 34 | 13 | 0 |
| 6 | Saya merasa Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan memiliki reputasi yang baik dan kualitas pelayanan yang bagus | 12 | 77 | 4 | 3 | 1 |
| 7 | Saya akan Merekomendasikan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan kepada orang lain | 39 | 41 | 7 | 6 | 3 |

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan pelanggan pada pertanyaan 1 jumlah responden menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju, hal ini membuktikan bahwa keinginan dan minat akan berkunjung kembali ke Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan.

Untuk item pertanyaan ke 2 diperoleh hasil bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sangat dominan. Dalam hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan karena sudah memenuhu harapan dan keinginan nya.

Untuk item pertanyaan ke 3 diperoleh hasil mayoritas responden menjawab setuju bahwa layanan yang ada di Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pelangganya.

Untuk item pertanyaan 4 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju, hal ini berarti bahwa terdaparnya banyaknya pelanggan yang ingin berlanggan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan selamanya .

Untuk item pertanyaan ke 5 diperoleh hasil mayoritas responden menjawab netral, hal ini berarti bahwa tidak semua pelanggan bersedia membayar lebih untuk membeli produk terbaru Di Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan hanya beberapa orang saja yaitu pelanggan yang loyal dan meraa tingkat kepuasan tinggi.

Untuk item pertanyaan 6 diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjawab setuju, hal ini berarti bahwa pelanggan merasa Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan memiliki reputasi yang baik dan kualitas pelayanan yang bagus.

Untuk item pertanyaan 7 diperoleh hasil mayoritas responden menjawab setuju, hal ini berarti bahwa pelanggan yang merasa puas maka akan Merekomendasikan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan kepada orang lain.

## 4.3 Uji Validitas

Pengujian validasi digunakan dengan menggunakan Microsoft Excel dan kemudian dianalisis dengan menggunakan IBM SPSS statistik 20. Syarat valid yang harus dipenuhi yaitu:

a) Jika rhitung > rtabel , maka pertanyaan tersebut valid

b) Jika rhitung < rtabel, maka pertanyaan tersebut tidak valid.

. Berikut ini adalah hasil uji validitas yang diberikan kepada 96 responden dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

1). Kualitas Layanan

1. Bukti Fisik

**Tabel 4.10 Uji Validasi Bukti Fisik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.783 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.364 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.422 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.426 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa *r* tabel sebesar 0.198. Suatu item pertanyaan dikatakan **VALID** jika ***Corrected Item-Total Correlation*** (*r* hitung) lebih besar dari pada *r* tabel. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. *r* hitung untuk item pertanyaan 1 adalah 0.783;
2. *r* hitung untuk item pertanyaan 2 adalah 0.364;
3. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.422 ;
4. *r* hitung untuk item pertanyaan 4 adalah 0.426 ;

Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dikatakan VALID dikarenakan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0.198.

1. Kehandalan

**Tabel 4.11 Uji Validasi Kehandalan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.669 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.891 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.783 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.799 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa *r* tabel sebesar 0.198. Suatu item pertanyaan dikatakan **VALID** jika ***Corrected Item-Total Correlation*** (*r* hitung) lebih besar dari pada *r* tabel. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. *r* hitung untuk item pertanyaan 1 adalah 0.669;
2. *r* hitung untuk item pertanyaan 2 adalah 0.891;
3. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.783 ;
4. *r* hitung untuk item pertanyaan 4 adalah 0.799 ;

Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dikatakan VALID dikarenakan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0.198.

1. Daya Tanggap

**Tabel 4.12 Uji Validasi Daya Tanggap**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.657 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.796 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.737 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.649 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa *r* tabel sebesar 0.198. Suatu item pertanyaan dikatakan **VALID** jika ***Corrected Item-Total Correlation*** (*r* hitung) lebih besar dari pada *r* tabel. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. *r* hitung untuk item pertanyaan 1 adalah 0.657;
2. *r* hitung untuk item pertanyaan 2 adalah 0.796;
3. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.737 ;
4. *r* hitung untuk item pertanyaan 4 adalah 0.649 ;

Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dikatakan VALID dikarenakan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0.198.

d. Jaminan

**Tabel 4.13 Uji Validasi Jaminan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.839 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.868 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.547 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa *r* tabel sebesar 0.198. Suatu item pertanyaan dikatakan **VALID** jika ***Corrected Item-Total Correlation*** (*r* hitung) lebih besar dari pada *r* tabel. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. *r* hitung untuk item pertanyaan 1 adalah 0.839;
2. *r* hitung untuk item pertanyaan 2 adalah 0.868;
3. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.547 ;

Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dikatakan VALID dikarenakan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0.198.

e. Empati

**Tabel 4.14 Uji Validasi Empati**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.736 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.634 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.583 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.816 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa *r* tabel sebesar 0.198. Suatu item pertanyaan dikatakan **VALID** jika ***Corrected Item-Total Correlation*** (*r* hitung) lebih besar dari pada *r* tabel. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. *r* hitung untuk item pertanyaan 1 adalah 0.736;
2. *r* hitung untuk item pertanyaan 2 adalah 0.634;
3. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.583 ;
4. *r* hitung untuk item pertanyaan 4 adalah 0.816 ;

Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dikatakan VALID dikarenakan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0.198.

2). Kepuasan pelanggan

**Tabel 4.15 Uji Validasi Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.636 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.585 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.649 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.663 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 5 | 0.641 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 6 | 0.600 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 7 | 0.386 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa *r* tabel sebesar 0.38. Suatu item pertanyaan dikatakan **VALID** jika ***Corrected Item-Total Correlation*** (*r* hitung) lebih besar dari pada *r* tabel. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.636 ;
2. *r* hitung untuk item pertanyaan 3 adalah 0.585 ;
3. *r* hitung untuk item pertanyaan 4 adalah 0.649 ;
4. *r* hitung untuk item pertanyaan 5 adalah 0.663 ;
5. *r* hitung untuk item pertanyaan 6 adalah 0.641 ;
6. *r* hitung untuk item pertanyaan 6 adalah 0.600 ;
7. *r* hitung untuk item pertanyaan 6 adalah 0.386 ;

Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dikatakan VALID dikarenakan *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0.198.

**4.4 Uji Reliabiitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas dapat dilihat dari koefisien alpha (α) dari *cronbach*. Jika r hitung lebih besar (>) dari r tabel maka item instrumen dinyatakan (Widelia, 2015). Kriteria suatu instrument dikatakan *reliable* dengan teknik ini, bila koefisien reabilitas rhitung > 0,60. Jika instrument ukur mempunyai nilai rhitung < 0,60 maka alat ukur tersebut tidak reliable (Sofyan, 2013). Hasil pengujian reliabilitas variabel-variabel didapatkan nilai *cronbach`s* alpha masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4.16 Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | ***Crondbach alpha*** | **Keterangan** |
| Kualitas Layanan | 1. Bukti Fisik | 0.713 | ***Reliabel*** |
| 1. Kehandalan | 0.809 | ***Reliabel*** |
| 1. Daya Tanggap | 0. 783 | ***Reliabel*** |
| 1. Jaminan | 0.828 | ***Reliabel*** |
| 1. Empati | 0.792 | ***Reliabel*** |
| Kepuasan Pelanggan |  | 0.723 | ***Reliabel*** |
| ***Reliabel*** |

**4.5 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Pembuatan persamaan regresi nerganda dapat dilakukan dengan menginterpretasikan angka-angka yang ada di dalam unstandardized coefficient beta pada tabel berikut:

**Tabel 4.17 analisis regresi linier berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 10.921 | 4.348 |  | .212 | .833 |
| Bukti Fisik | .896 | .108 | .595 | 8.328 | .000 |
| Kehandalan | .493 | .161 | .348 | 3.056 | .003 |
| Daya Tanggap | .317 | .207 | .183 | 1.533 | .000 |
| Jaminan | .891 | .340 | .303 | 2.619 | .001 |
| Empati | .259 | .377 | .105 | .1.686 | .004 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

Dari Tabel di atas, dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom Unstandardized Coefficient Beta, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

**Y = α +β1X1 + β2X2 + β3X3 + β4X4 + β5X5 +e**

**Y = 10.921 + 0.896(X1)+ 0.493(X2)+ 0.317(X3)+ 0.891(X4)+ 0.259(X5)**

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, antara lain:

1. Nilai konstanta persamaan di atas adalah sebesar 10.921 berarti apabila nilai variabel independen kualitas pelayanan dengan indikator realibilitas, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pada persamaan sama dengan nol maka nilai Y atau kepuasan pelanggan adalah sebesar 10.921.
2. Variabel X1.1 Bukti Fisik memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.896. Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat Bukti Fisik sebesar 1 persen maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0.896 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.
3. Variabel X1.2 Kehandalan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.493. Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat kehandalan sebesar 1 persen maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0.493 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.
4. Variabel X1.3 Daya tanggap memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.317 Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat daya tanggap sebesar 1 persen maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0.317 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.
5. Variabel X1.4 Jaminan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.891. Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat jaminan sebesar 1 persen maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0.891 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan.
6. Variabel X1.5 Empati memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.259. Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat empati sebesar 1 persen maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0.259 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan

**4.6 Hasil Uji Hipotesis**

**4.6.1 Hasil Uji Signifikan t**

Uji statistik t (parsial) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara signifikan antara masing-masing variabel independen, yaitu tunjangan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Menguji setiap koefisien regresi dikatakan signifkan bila nilai mutlak t hitung > t tabel maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima atau variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Kemudian untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.18 analisis uji t**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | .921 | 4.348 |  | .212 | .833 |
| Bukti Fisik | .896 | .108 | .595 | 8.328 | .000 |
| Kehandalan | .493 | .161 | .348 | 3.056 | .003 |
| Daya Tanggap | .317 | .207 | .183 | 1.533 | .000 |
| Jaminan | .891 | .340 | .303 | 2.619 | .001 |
| Empati | .259 | .377 | .105 | .1.686 | .004 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

1. **Menguji Signifian Kualitas Pelayanan Indikator Bukti Fisik**

Terlihat bahwa t hitung koefisien bukti fisik adalah 8.328 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator bukti fisik memiliki nilai *p-value* sebesar 0.000 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (8.328 > 1.662) maka H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Tangible* (Bukti Fisik) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

1. **Menguji Signifian Kualitas Pelayanan Indikator Kehandalan**

Terlihat bahwa t hitung koefisien kehandalan adalah 3.056 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator kehandalan memiliki nilai *p-value* sebesar 0.003 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (3.056 > 1.662) maka H2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kehandalan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

1. **Menguji Signifian Kualitas Pelayanan Indikator Daya Tanggap**

Terlihat bahwa t hitung koefisien daya tanggap adalah 1.533 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator daya tanggap memiliki nilai p-value sebesar 0.000 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (1.533 > 1.662) maka H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas layanan daya tanggap terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

1. **Menguji Signifian Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan**

Terlihat bahwa t hitung koefisien jaminan adalah 2.619 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator jaminan memiliki nilai p-value sebesar 0.001 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (2.619 > 1.662) maka H4 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jaminan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

1. **Menguji Signifian Kualitas Pelayanan Indikator Empati**

Terlihat bahwa t hitung koefisien empaati adalah 1.686 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator empati memiliki nilai p-value sebesar 0.004 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (1.686 > 1.662) maka H5 diteriman sehingga dapat terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

**4.6.2 Uji Signifikan F**

Uji F digunakan untuk menguji variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.Selain itu dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linier yang digunakan sudah tepat atau belum. Hal ini dapat diketahui dari nilai Fhitung> Ftabel, dan nilai probability < α.

**Tabel 4.19 Analisis Uji F**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1822.386 | 5 | 364.477 | 24.964 | .000b |
| Residual | 1314.020 | 90 | 14.600 |  |  |
| Total | 3136.406 | 95 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan | | | | | | |

Tabel *Anova* diatas menjelaskan bahwa hasil uji F menghasilkan Fhitung sebesar 24.964. Sementara itu nilai pada tabel distribusi nilai sebesar 24.964 dan nilai F tabel 2.36 dengan signifikasi yaitu 0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05) Oleh karena nilai Fhitung (24.964) > nilai Ftabel (2.36) maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan secara signifikan. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara besama-sama terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

**4.6.3 Hasil Uji Determinasi (R₂).**

Hasil uji determinasi (R₂ ) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada tabel berikut :

**Tabel 4.20 Analisis Uji R**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .762a | .581 | .558 | 3.821 |
| a. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan | | | | |

Sumber: SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa nilai R= 0.762 hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 76.2% yang artinya memiliki hubungan sangat kuat. Nilai adjusted R Square sebesar 0.581 atau (58.1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Kue Pala Desa Air Beurudang Tapaktuan sebesar 58.1%, sedangkan sisanya sebesar 41.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## 4.7 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

**4.7.1 Pengaruh kualitas layanan *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.**

Kualitas Pelayanan bukti fisik adalah 8.328 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator bukti fisik memiliki nilai *p-value* sebesar 0.000 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (8.328 > 1.662) maka H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Tangible* (Bukti Fisik) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan tergolong sangat kuat. Dengan adanya bukti fisik yang semakin tinggi di sediakan sebuah usaha atau bisnis maka kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa layanan bukti fisik yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi sebuah bisnis atau usaha. Semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh sebuah usaha maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Menurut Zeithalm, Pasuraman dan Berry (dalam Suatmodjo, 2017 ) *tangible* (bukti fisik atau berwujud) adalah berupa penampilan fasilitas fisik, pegawai, material yang dipasang dan peralatan. Dimensi ini yang memberikan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan atau konsumen, karena hal itu perusahaan harus mementingkan dan memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menimbulkan harapan pelanggan yang lebih tinggi. Hal-hal tersebut meliputi lingkungan fisik bangunan, interior perlengkapan dan peralatan pendukung, penampilan karyawan yang rapi dan menarik pada saat memberikan layanan jasa..

Hasil penelitian ini didukung dan sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, yaitu yang dicantumkan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Jatra (2015), yaitu Variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. Implikasi dari penelitian ini, Restoran Sanur Baruna lebih memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan terutama dalam hal daya tanggap agar kepuasan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Hasan (2006), pada nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang, yaitu bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jeong and Lee (2010) pada toko Furniture Online Shop di Malaysia, menyatakan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Intinya adalah bahwa kualitas pelayanan harus menjadi perhatian untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan, apalagi dalam studi ini perlu meningkatkan dari tingkat puas menjadi sangat puas. Artinya perlu diingat bahwa sebuah bisnus akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang lebih banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas atau lebih puas, maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang.

**4.7.2 Pengaruh kualitas layanan *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.**

Kualitas Pelayanan (*reability)* kehandalan adalah 3.056 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator kehandalan memiliki nilai *p-value* sebesar 0.003 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (3.056 > 1.662) maka H2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kehandalan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan tergolong kuat. Dengan adanya kehandalan yang semakin tinggi maka kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat. Kehandalan (*Realibility*) Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Kue Pala Desa Air Beurudang Tapaktuan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan sehingga adanya kepuasan dan kesan positif di mata pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Istianto dan Tyra (2012) pada rumah makan Ketty Resto di Palembang, mengemukakan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal serupa juga dinyatakan oleh Novita dan Nurcahya (2011) pada D&I Skin center di Denpasar, yang menyatakan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwi Aliyah Apriani Sunarti (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadapa kepuasan konsumen the little A.coffe Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kehandalan tidak berpengaruh signifikan.

Kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan sebuah usaha atau bisnis untuk memberikan layanan yang disajikan dengan akurat dan handal. Secara umum kehandalan berarti bahwa bisnis memberikan janjinya tentang penyediaan, harga dan penyelesaian masalah. Dalam dimensi ini pelayanan ini memiliki pengaruh yang nyata dalam hal layanan kepada para pelanggan. pelanggan merasa puas ketika menerima pelayanan yang maksimal, serta jika pelanggan tersebut kritik dan saran maka pihak pelaku usaha harus mengupayakan menepati janjinya kepada pelangga sebagai bentuk memperbaiki kesalahan

**4.7.3 Pengaruh kualitas layanan *Responsivenees* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.**

Kualitas pelayanan daya tanggap adalah 1.533 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator daya tanggap memiliki nilai p-value sebesar 0.000 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (1.533 > 1.662) maka H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas layanan daya tanggap terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

Hasil penelitian menujukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan tergolong kuat. Dengan adanya daya tanggap sebuah bisnis atau sebuah produksi yang semakin tinggi maka kepuasan pelanggan pun akan ikut meningkat.

Daya tanggap (*responsivenees*) yakni keinginan dan kesadaran untuk mebantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berkaitan dengan keluhan, pertanyaan dan juga permintaan. Dalam hal ini para pelayan dituntut agar memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (meminimalisir kesalahan dalam pelayanan). Apabila membiarkan para pelanggan menunggu tanpa adanya alasan yang pasti maka akan menimbulkan persepsi yang buruk atau *negative* yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Begitu juga sebaliknya apabila pelayan memberikan pelayanan yang cepat dan ampu memahami setiap kebutuhan para pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti (2017) yaitu membuktikan adanya pengaruh bersamasama yaitu variabel, Bukti Fisik (x1), Keandalan (x2), Daya Tanggap (x3), Jaminan (x4), dan Empati (x5) terhadap Kepuasan konsumen di The Little A Coffe Shop Sidoarjo (Y), Secara parsial variabelvariabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel Bukti Fisik (x1), Keandalan (x2), Daya Tanggap (x3), Jaminan (x4), dan Empati (x5) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

**4.7.4 Pengaruh kualitas layanan *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.**

Kualitas pelayanan jaminan adalah adalah 2.619 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator jaminan memiliki nilai p-value sebesar 0.001 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (2.619 > 1.662) maka H4 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jaminan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

Hasil penelitian menujukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan tergolong kuat. Dengan adanya jaminan yang semakin tinggi maka kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat dan tinggi karena dengan adanya jaminan yang sesuai keinginan pelanggan maka akan menambah minat dan juga kepuasan pelanggan untuk menggunakan atau berkunjung kembali ke produk tersebut.

Jaminan atau kepastian (*assurance*) yakni wawasan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan kepada setiap pelanggannya. Hal tersebut meliputi kesopanan, etika, pengetahuan akan produk yang akan dijual secara detail. Apabila memberikan jaminan yang baik, maka para konsumen atau pelanggan akan merasa sangat dihargai sehingga mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

Penelitian yang dilakukan Muh. Israk (2019. Dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen terhadap CV. Daeng Kuliner Makassar. Metode yang digunakan menggunakan regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jaminan yang paling domina dalam CV. Daeng kuliner Makassar

**4.7.5 Pengaruh kualitas layanan Empati terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan**

Kualitas Pelayanan empati adalah 1.686 sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan α = 0,05 dan df = 90. Hasil ini didapat dari rumus n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel (96) dan k adalah jumlah variabel independen (5) – 1 sehingga didapat t tabel adalah 1.662. Indikator empati memiliki nilai p-value sebesar 0.004 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan t hitung>ttabel (1.686 > 1.662) maka H5 diteriman sehingga dapat terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan empati terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan tergolong cukup kuat. Dengan adanya empati yang semakin meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan semakin tinggi dan tinggi.

*Emphaty* (empati) Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi bisnis tersebut,kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha bisnis atau usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Produksi kue pala Desa Air Beurudang menyediakan dan memenuhi kriteria tersebut dimana setiap ada keinginan atya kebutuhan pelanggan selalu diprioritaskan dnegan tetap mengutamakan kepuasan pelanggan.

Hasil yang didapat sesuai dengan penelitian yang di lakukan oleh Dika Lambang Krisdanti dan Sunarti (2019) yaitu berdasarkan hasil Uji-F dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara serentak terhadap kepuasan Konsumen, berdasarkan pada hasil Uji-t di dapatkan bahwa seluruh variabel Kualitas Pelayanan 21 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, berdasarkan pada hasil Uji-t didapatkan bahwa variabel Empati mempunyai pengaruh yang paling besar di bandingkan dengan variabel yang lainnya.

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 

## 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penguji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *tengibles* (bukti fisik) secara parsial berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.. Sehingga H₁ diterima yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.
2. Berdasarkan penguji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan) secara parsial berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.. Sehingga H2 diterima yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan..
3. Berdasarkan penguji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Responsivenees* (Daya Tanggap) secara parsial berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan. Sehingga H3 diterima yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan..
4. Berdasarkan penguji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.. Sehingga H4 diterima yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan..
5. Berdasarkan penguji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *empati* secara parsial berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.. Sehingga H5 diterima yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan empati terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan..
6. Berdasarkan penguji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan.. Sehingga H6 diterima yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan..

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan., maka penulis mengajukan beberapa saran yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan, kondisi yang di rasakan sebagia pelanggan masih kurang memuaskan dan dapat dilihat dari jawaban responden pada kuisoner indikator empati dan bukti fisik sehingga saya menyarankan perlu adanya peningkatan kesigapan dalam membantu konsumen sehingga lebih nyaman dalam melakukan pembelian, dan juga perlu bersikap ramah terhadap konsumen saat berinteraksi
2. Berdasarkan pada temuan di lapangan kue pala di Desa Air Beurudang Tapaktuan, masih terdapat pelanggan yang kurang mengeluh terhadap pelayanan yang disediakan dapat dilihat dari hasil jawaban responden pada pertanyaan indikator jaminan sehingga saya menyarankan bahwa diharapkan lebih menjaga kualitas makanan yang ditawarkan dan juga memperhatikan katalog produk sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen sehingga konsumen tidak merasa kecawa membeli produk tersebut.
3. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti masih terbatas, yaitu hanya pada faktor variabel, dan kualitas pelayanan. Sedangkan masih banyak variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Jadi di sarankan kepada peneliti selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

# DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Semarang: Semarang Penerbit Universitas Diponegoro

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta. Indonesia: Erlangga

Hasan. 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadapkepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.* KSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1 No. 1, April, Fakultas Ekonomi, Universitas Wahid Hasyim Semarang*.*

Israk M. 2019 *pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen.(studi kasus pada cv.daeng kuliner Makassar).* Skripsi fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Kotler dan Keller. 2007.*manajemen pemasaran. Edisi 12*.Jakarta

Kotler, Philip., 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Jilid I, Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2009. *Manajemen Pemasaran. (Alih Bahasa Benyamin Molan)*. Jilid 5. Jakarta. Indonesia: Indeks

Krisdayanti, D.U.L.U., dan Sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. Jurnall Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 70, N o 1.

Lestari, Dwi Anggun. 2012.” *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Roti Jessy Cakes Semarang*).”Skripsi.Semarang: UNDIP

Lesmana, R., dan Ratnasari. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. Vol. 2. No. 2.

Merry. 2020. Fungsi *Manajemen Pemasaran. (Online*). https:majalahpendidikan.c om

Sodexo. 2019. 6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. https://www. sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan/

Samsul Arifin 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sahla, H. 2019. *Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan.Vol. 5, No. 2.

Suatmodjo, F.A.T. 2017. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina*. AGORA. Vol 5, No.3

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Siregar, S. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pt Fajar Interpratama Mandiri.

Tjiptono, Fandy. 2008. Pers*pektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.*. Yogyakarta. Indonesia: Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Total Quality Manajemen.* Edisi Revisi. Yogyakarta. Indonesia: Andy

Utami, I.A.I.S. dan Jatra, I.M. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, hal : 1984-2000

Puspitasari, dinda. 2018, *Pengaruh Terpaan Video Beauty Vlogger Di Youtube Terhadap Perilaku Imitasi Mahasiswi Dalam Merias Wajah*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.

Sahla, H. 2019. *Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan.Vol. 5, No. 2.

Suatmodjo, F.A.T. 2017. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina*. AGORA. Vol 5, No.3

Tri Leksono, Bagus. 2013.” *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi kasus pada Toko Roti Amanda Brownies Cabang Utama Semarang.*”Skripsi.Semarang.UNDIP

Yulia, L. dan Setianingsih, W., 2020. *Studi Manajemen Marketing Berbasis Online (Penelitian Pada UMKM Produksi Mebel Di Desa Tamansari Babakan Muncang I Kota Tasikmalaya*). (Jurnal Manek). Vol. 9, No. 1

Sujarweni, V.W & Endrayanto, P. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2008. Pers*pektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.*. Yogjakarta. Indonesia: Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Total Quality Manajemen.* Edisi Revisi. Yogyakarta. Indonesia: Andy

Tri Leksono, Bagus. 2013.” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi kasus pada Toko Roti Amanda Brownies Cabang Utama Semarang*.”Skripsi.Semarang.UNDIP

Yuliastina, N.K. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L’Amore Café Di Denpasar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana

Lampiran 1 Kuisoner Pertanyaan

Kuesioner penelitian

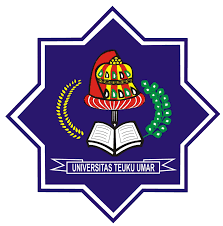
No responden……… Tanggal, 2022

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kue Pala**

**Di Desa Air Beureudang Tapaktuan**

**Atas nama**

**Mahda Wahyuni**



**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Bacalah setiap pertanyaan/pertanyaan berikut dengan seksama
2. Setiap pertanyaan/pernyataan pilihlah satu jawaban yang saudara (i) anggap sesuai dengan apa yang dirasakan dan dilakukan
3. Berilah tanda centang (√) salah satu jawaban yang sesuai dengan suadara (i) rasakan dan lakukan

**SS : Sangat Setuju**

**S : Setuju**

**N : Netral**

**TS ; Tidak Setuju**

**STS : Sangat Tidak Setuju**

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

1**.** Jenis Kelamin : Laki laki Perempuan

2. Usia : 15-24 tahun 25- 34 tahun >55 tahun

45-54 tahun 35-44 tahun

3. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga PNS

Wiraswasta Mahasiswa

**A. Kualitas Layanan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan**

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

**A. Kualitas Pelayanan Produksi Kue Pala Air Beureudang**

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Layanan di Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat baik |  |  |  |  |  |
| 2 | Lokasi Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat strategis dan mudah dijangkau |  |  |  |  |  |
| 3 | Rasa makanan di di Produksi Kue Pala Air Beureudang enak dan terjangkau |  |  |  |  |  |
| 4 | Manurut anda Penampilan Makanan menarik dan bersih |  |  |  |  |  |

2. *Reliability* (kehandalan)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| **1** | Setiap pesanan di Kue Pala Air Beureudang selalu sesuai dengan harapan dan keinginan |  |  |  |  |  |
| 2 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan saya |  |  |  |  |  |
| 3 | Pelayanan karyawan Kue Pala Air Beureudang mampu selalu baik |  |  |  |  |  |
| 4 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan |  |  |  |  |  |

3. *Responsivenees* (Daya Tanggap)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Kue Pala Air Beureudang selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa diperlakukan sangat istimewa |  |  |  |  |  |
| 2 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang memilki Pengetahuan tentang menu dan fasilitas restorannya |  |  |  |  |  |
| 3 | Karyawan Kue Pala Air Beureudang selalu informatif ketika pelanggan kebigungan terhadap menu |  |  |  |  |  |
| 4 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang sopan dan cepat tanggap terhadap pelanggan |  |  |  |  |  |

4. *Assurance* (Jaminan)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Produksi Kue Pala Air Beureudang sealu memberikan jaminan ketika pesanan tidak sesuai standar dan keinginan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 2 | Makanan dan minuman yang ada di Kue Pala Air Beureudang terjamin kebersihan dan kualitasnya |  |  |  |  |  |
| 3 | Penanganan keluhan yang ada di Produksi Kue Pala Air Beureudang sangat baik dan terpecaya |  |  |  |  |  |

5. Empati

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial |  |  |  |  |  |
| 2 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang peduli terhadap pelanggan |  |  |  |  |  |
| 3 | Karyawan Produksi Kue Pala Air Beureudang ramah terhadap pelanggan |  |  |  |  |  |
| 4 | layanan yang diberikan pekerja Kue Pala Air Beureudang cukup nyaman |  |  |  |  |  |

**B. Kepuasan Pelanggan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan**

Kepuasan diartikan sebagai suatu keadaan yaitu harapan para pelanggan terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang layanan yang diberikan kepada setiap pelanggan. Jika layanan jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. Begitu juga sebaliknya, jika layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa senang. Harapan para pelanggan dapat diketahui dari pengalamannya sendiri pada saat merasakan layanan, dan informasi dari orang lain atau informasi media periklanan

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **ST** | **STS** |
| 1 | Saya akan berkunjung kembali ke Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya puas dengan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan karena sudah memenuhi harapan dan keinginan saya |  |  |  |  |  |
| 3 | Layanan yang ada di a Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan sesuai dengan kebutuhan saya |  |  |  |  |  |
| 4 | Saya berniat berlanggan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan selamanya |  |  |  |  |  |
| 5 | Saya bersedia membayar lebih untuk membeli produk terbaru Di Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan |  |  |  |  |  |
| 6 | Saya merasa Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan memiliki reputasi yang baik dan kualitas pelayanan yang bagus |  |  |  |  |  |
| 7 | Saya akan Merekomendasikan Kue Pala Di Desa Air Beureudang Tapaktuan kepada orang lain |  |  |  |  |  |

**LINK KUISONER PENELITIAN ONLINE**

<https://forms.gle/NtcQVUHcDnp2GCyi6>

Lampiran 2 Tabulasi Data

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No responden | Bukti Fisik | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | Jumlah |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 8 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 39 | 32 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 4 | 10 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 45 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 49 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 79 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 83 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 93 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 95 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No responden** | **Kehandalan** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | **Jumlah** |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 23 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 26 | 4 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 28 | 3 | 5 | 3 | 4 | 15 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 31 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 |
| 32 | 4 | 4 | 2 | 1 | 11 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 34 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 39 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 45 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 46 | 5 | 1 | 2 | 2 | 10 |
| 47 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 |
| 55 | 4 | 1 | 4 | 3 | 12 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 59 | 5 | 3 | 4 | 3 | 15 |
| 60 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 62 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 2 | 15 |
| 67 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 68 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 69 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 70 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 71 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 73 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 74 | 4 | 1 | 4 | 5 | 14 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 76 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| 77 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 85 | 4 | 4 | 2 | 5 | 15 |
| 86 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 93 | 4 | 4 | 2 | 5 | 15 |
| 94 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No responden** | **Daya Tanggap** |  |  |  |  |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | **Jumlah** |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 24 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 |
| 25 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 26 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 64 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 69 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 70 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 71 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 72 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 79 | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 |
| 80 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 |
| 81 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 |
| 82 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 85 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 86 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 89 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 92 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 94 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 95 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No responden** | **Jaminan** | | | |
| 1 | 2 | 3 | **Jumlah** |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 9 | 4 | 2 | 4 | 10 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 26 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 29 | 5 | 3 | 5 | 13 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 33 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 41 | 2 | 4 | 5 | 11 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 49 | 4 | 3 | 5 | 12 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 61 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 62 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 63 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 64 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 65 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 66 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 70 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 78 | 3 | 5 | 5 | 13 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 80 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 81 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 82 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 84 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 85 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 86 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 87 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 88 | 3 | 3 | 5 | 11 |
| 89 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 15 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No responden** | **Empati** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | **Jumlah** |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 11 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 22 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 25 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 33 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 40 | 2 | 3 | 4 | 5 | 14 |
| 41 | 1 | 4 | 2 | 4 | 11 |
| 42 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 49 | 5 | 2 | 4 | 3 | 14 |
| 50 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 61 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 62 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 63 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 64 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 65 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 75 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 78 | 3 | 5 | 3 | 5 | 16 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 80 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 81 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 82 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 84 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 85 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 86 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 87 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 88 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No responden** | **Kepuasan Pelanggan** | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | **Jumlah** |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 30 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| 13 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 16 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 25 |
| 17 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 15 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 20 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 24 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 27 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 |
| 26 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 22 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 30 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 39 | 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 53 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 18 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 25 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 45 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| 49 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 18 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 52 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 32 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 27 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 28 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 25 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 28 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 27 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 27 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 31 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 79 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 83 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 27 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 31 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 93 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 95 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 |

Lampiran 3 Hasil Pengujian

* Uji Validasi

**Uji Validasi Bukti Fisik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.783 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.364 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.422 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.426 | 0.198 | ***Valid*** |

**Uji Validasi Kehandalan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.669 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.891 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.783 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.799 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

**Validasi Daya Tanggap**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.657 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.796 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.737 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.649 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

**Uji Validasi Jaminan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.839 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.868 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.547 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

**Uji Validasi Empati**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.736 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.634 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.583 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.816 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

**Uji Validasi Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No Pertanyaan | *Corrected Item-Total Coralation* | R tabel | Keterangan |
| KS 1 | 0.636 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 2 | 0.585 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 3 | 0.649 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 4 | 0.663 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 5 | 0.641 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 6 | 0.600 | 0.198 | ***Valid*** |
| KS 7 | 0.386 | 0.198 | ***Valid*** |

Sumber: SPSS

* **Uji Reliabiitas**

**realibilitas bukti fisik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Bukti Fisik | 0.713 | 4 | Reliabel |

Sumber: SPSS

**realibilitas kehandalan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Kehandalan | 0.809 | 4 | Reliabel |

Sumber: SPSS

**realibilitas daya tanggap**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Daya Tanggap | 0.783 | 4 | Reliabel |

Sumber: SPSS

**realibilitas jaminan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Jaminan | 0.828 | 3 | Reliabel |

Sumber: SPSS

**realibilitas empati**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Empati | 0.792 | 4 | Reliabel |

Sumber: SPSS

**realibilitas kepuasan pelanggan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Kepuasan Pelanggan | 0.723 | 7 | Reliabel |

Sumber: SPSS

* **Uji Regresi Berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 10.921 | 4.348 |  | .212 | .833 |
| Bukti Fisik | .896 | .108 | .595 | 8.328 | .000 |
| Kehandalan | .493 | .161 | .348 | 3.056 | .003 |
| Daya Tanggap | .317 | .207 | .183 | 1.533 | .000 |
| Jaminan | .891 | .340 | .303 | 2.619 | .001 |
| Empati | .259 | .377 | .105 | .1.686 | .004 |

* **Uji T**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 10.921 | 4.348 |  | .212 | .833 |
| Bukti Fisik | .896 | .108 | .595 | 8.328 | .000 |
| Kehandalan | .493 | .161 | .348 | 3.056 | .003 |
| Daya Tanggap | .317 | .207 | .183 | 1.533 | .000 |
| Jaminan | .891 | .340 | .303 | 2.619 | .001 |
| Empati | .259 | .377 | .105 | .1.686 | .004 |

* **Uji F**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1822.386 | 5 | 364.477 | 24.964 | .000b |
| Residual | 1314.020 | 90 | 14.600 |  |  |
| Total | 3136.406 | 95 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan | | | | | | |

* **Uji R**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .762a | .581 | .558 | 3.821 |
| a. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan | | | | |

Lampiran 4 Dokumentasi







**BIODATA**



**Data pribadi**

Nama : **MAHDA WAHYUNI**

Tempat/ Tgl Lahir : Blang Bladeh, 24 Maret 2001

Jenis kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Pekerjaan : Mahasiswa

Email : Mahdawahyuni22@gmail.com

**Data Orang tua**

Nama Ayah : Muhibbudin Rema

Pekerjaan : Petani

Nama Ibu : Susilawati Ruspa

Pekerjaan : IRT

**Riwayat Pendidikan**

TK : TK Dharma wanita (Tahun 2005 – 2006)

MIN : MIN 4 Aceh Selatan (Tahun 2006 – 2012)

MTSM : MTSM Muhammadiah Meukek (Tahun 2012 – 2015)

SMA : SMA Negeri 2 Meukek (Tahun 2015 – 2018)

Perguruan Tinggi : Universitas Teuku Umar (Tahun 2018 – 2022)