

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Sesudah peneliti melakukan penelitian langsung dengan menyebar angket atau kuesioner yang diajukan kepada pelanggan John's Resto Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh responden. Dalam pengolahan data hasil jawaban angket tersebut peneliti menggunakan aplikasi SPSS 22.0, maka tujuan yang akan dikemukakan oleh peneliti adalah untuk menjelaskan mengenai uji T (parsial) dan uji F (Simultan):

#### **A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung**

John's Resto Tulungagung merupakan objek penelitian yang diteliti, dengan ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, yang berhubungan juga dengan SPSS 22.0, Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung. karena dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $(2.250 > 2,014)$  dan  $sig\ 0,029 < 0,05$  artinya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (5%). Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung.

Hasil penelitian yang saya lakukan pada pelanggan John's Resto Tulungagung diketahui bahwa kualitas produk makanan dan minuman dipertimbangkan. Jika kualitas produk makanan dalam segi cita rasa sesuai dengan apa yang telah kita bayarkan maka akan menimbulkan kepuasan. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung, berarti selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi". Bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya.

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Sedangkan menurut Lupiyoadi<sup>71</sup>, menyatakan bahwa "Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas". Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan, ketika kualitas makanan yang dihidangkan memiliki cita rasa yang enak dan sesuai apa yang telah kita bayar, maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk menikmati hidangan makanan di John's Resto Tulungagung, sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan untuk datang kembali. Untuk itu kualitas produk makanan (cita rasa)

---

<sup>71</sup>Lupiyoadi, Rambat. *Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001), hlm, 158

merupakan faktor yang perlu diperhatikan, karena cita rasa penentu laku tidaknya makanan yang berdampak kepada kepuasan pelanggan.

## **B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada John's Resto Tulungagung**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $(3,629 > 2,014)$  dan  $sig\ 0,001 < 0,05$ , artinya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_2$ , koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (5%). Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung.

Dari penelitian yang saya lakukan pada pelanggan John's Resto Tulungagung dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta para karyawan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Moch Ghazali dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya". Bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Jaya Samudra Surabaya.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan. kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan pelanggan. Umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan rasa nyaman pelanggan untuk menggunakan suatu produk.<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dalam kepuasan pelanggan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik, bagus kepada pelanggan dapat memberikan nilai yang maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, sehingga akan meningkatkan jumlah pelanggan untuk datang kembali.

### **C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan pada John's Resto Tulungagung**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai t hitung > t tabel yaitu ( $3,027 > 2,014$ ) dan sig  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_3$ , koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (5%). Nilai

---

<sup>72</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung:Pt. Refika Aditama: 2012), hal.83

koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan John's RestoTulungagung.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Iga Punamasari, dengan judul "Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn.". Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa harga merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan pelanggan John's resto Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan harga akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan pelanggan. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya suatu produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>73</sup>

Harga adalah sejumlah nilai (dalam bentuk mata uang) yang harus dibayar pelanggan untuk membeli atau menikmati barang atau jasa. Hasil dari penelitian ini harga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan, jadi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. oleh karena itu pelanggan pasti memperhitungkan mengenai harga yang ditawarkan apakah sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) makanan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

---

<sup>73</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*.(Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008).hlm,175.

Berdasarkan hasil penelitian, harga memiliki pengaruh karena dengan harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) dan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang untuk menikmati hidangan makanan di John's Resto Tulungagung sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan untuk datang kembali kepada Resto tersebut.

#### **D. Pengaruh Biaya Terhadap Kepuasan pelanggan pada John's Resto Tulungagung**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa biaya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $(9,648 > 2,014)$  dan  $sign. 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_4$ , koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (5%). Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa biaya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa luthfia rose ana Program Studi Manajemen-S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan, citra, biaya, dan promosi terhadap kepuasan pelajar dalam menggunakan bimbingan belajar primagama di kota semarang 2013". Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelajar dalam

menggunakan bimbingan belajar. Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa biaya merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan pelanggan John's resto Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan biaya akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan pelanggan. Penentuan biaya menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat biaya juga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya suatu produk, pelayanan, harga, biaya atau jasa yang ditawarkan.

Istilah biaya umumnya digunakan untuk pengorbanan manfaat ekonomis untuk memperoleh jasa yang tidak dikapitalisir nilainya. Beban merupakan biaya yang tidak dapat memberikan manfaat dimasa yang akan datang, atau identik dengan biaya atau harga perolehan yang sudah habis masa manfaatnya. Berkenaan dengan batasan yang terakhir ini dimana terdapat biaya yang langsung diperlakukan sebagai beban dalam pelaporan keuangan konvensional, maka istilah biaya sering digunakan secara bergantian dengan istilah beban. Biaya atau cost adalah nilai pengorbanan yang dilakukan (manfaat yang di berikan) untuk mendapatkan barang dan jasa. Dapat diukur dalam rupiah dengan reduksi aktiva atau terjadinya hutang.

Biaya merupakan suatu tambahan yang harus dibayar pelanggan untuk membeli atau menikmati barang atau jasa untuk mendapatkan manfaatnya. Hasil dari penelitian ini biaya juga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan, jadi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. oleh karena itu pelanggan pasti

memperhitungkan mengenai biaya yang harus dikeluarkan apakah sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) makanan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, harga memiliki pengaruh karena dengan harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) dan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang untuk menikmati hidangan makanan di John's Resto Tulungagung sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan untuk datang kembali kepada Resto tersebut.

#### **E. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung**

Dari hasil uji F yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan  $H_0$  ditolak dan terima  $H_5$ . Karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $24,676 > 5,71$ ) atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai  $\alpha=5\%$ . Dengan nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ), Jadi hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan biaya Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi". Bahwa Variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya.

---

<sup>74</sup>Mulyadi,.Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Salmba Empat,2000) hlm.8-10



Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, maka penting bagi pemasar untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk.<sup>75</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya yang dapat dilihat secara simultan (Bersama-sama) ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap kepuasan pelanggan pada John's Resto Tulungagung.

#### **F. Variabel Yang Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan di John's Resto**

Berdasarkan Hasil Uji T diatas semuanya dapat diketahui bahwa berdasarkan nilai variabel yang paling tinggi ialah variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ialah variabel X4 merupakan variabel biaya. Karena pelanggan atau konsumen cenderung memilih biaya yang sesuai dengan suatu produk, pelayanan, dan juga sesuai ekonomi sekitar, tentunya banyak pelanggan memilih biaya yang relatif ekonomis yang sesuai dengan selera serta pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk

---

<sup>75</sup>Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002)hlm,37.

mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.