

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan uji pengaruh antara variable Kualitas Layanan (bukti fisik, bukti fisik, kehandan, daya tanggap, jaminan, empati) dan Kepuasan Pelanggan pada pelanggan Warung Makan Bu Asih dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 60 pelanggan yang datang dan makan di Warung Makan Bu Asih terpilih menjadi sampel dalam penelitian ini. Berikut ini adalah profil responden yang akan di kategorikan berdasarkan usia dan jenis kelamin.

4.1.1 Karakteristik Responden

Deskripsi profil responden yang tercantum dalam kuesioner terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan waktu kunjungan pelanggan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui latar belakang responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Responden diklarifikasikan berdasarkan karakteristik umum untuk memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai objek penelitian. Data sensus yang berhasil dihimpun dari 61 responden tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki – laki	44	72%
Perempuan	17	28%
Jumlah	61	100%

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut bahwa dari 61 responden yang diteliti, diperoleh jumlah responden paling banyak adalah responden laki-laki yaitu berjumlah 44 responden atau sebesar 72%, sedangkan responden perempuan berjumlah 17 responden atau sebesar 28%.

Tabel 4.2 Rekapitulasi Berdasarkan Usia

Rentang Usia (tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
20-30	37	61%
31-40	15	25%
41-60	9	14%
Jumlah	61	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dari 61 responden yang diteliti, dapat dilihat usia responden yang diteliti paling banyak berusia 20-30 tahun berjumlah 37 responden atau sebesar 61% responden. Kemudian diikuti oleh usia responden 31-40 tahun berjumlah 15 responden atau sebesar 25% responden dan yang terakhir responden usia 41-60 tahun yang berjumlah 9 orang atau sebesar 14%.

Tabel 4.3 Rekapitulasi Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
Wirausaha	26	43%
Pegawai Swasta	30	49,5%
PNS	1	1,5%
Freelance	1	1,5%
BUMN	1	1,5%
Lain-lain	2	3%
Jumlah	61	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dari 61 responden yang diteliti, dapat dilihat jenis pekerjaan yang makan di Warung Makan Bu Asih atau sebagai responden yang diteliti paling banyak adalah pegawai swasta yang berjumlah 30 orang atau sebesar 49,5%, disusul urutan kedua adalah para Wirausaha yang berjumlah 26 responden atau sebesar 43% responden. Dan selanjutnya adalah Freelance, BUMN dan PNS yang masing-masing berjumlah 1 responden atau setara dengan 1,5% serta pekerjaan lainnya sebanyak 2 responden atau setara dengan 3%.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Kunjungan Pelanggan

Waktu Kunjungan	Jumlah	Prosentase (%)
Lebih dari 2 kali	42	69%
1 kali	19	31%
Jumlah	61	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dari 61 responden yang diteliti, dapat dilihat jumlah kunjungan customer Warung Makan Bu Asih yang mengunjungi lebih dari 2 kali ada 42 responden atau sebesar 69%, dan yang hanya mengunjungi baru 1 kali atau pertama kali ada 19 orang atau sebesar 31%.

4.2 Deskripsi Variabel

Analisis deskripsi variabel digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel penelitian sehingga dapat dilihat persepsi yang diberikan para responden terhadap variabel bukti fisik, kemampuan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Item yang dianalisis terdiri dari 26 pernyataan atas variabel tersebut. Pernyataan akan dianalisis secara terpisah, dari hasil analisis tersebut diketahui berapa banyak responden yang memilih alternatif jawaban tertentu dan berapa skor rata-ratanya. Analisis deskripsi variabel ini menggunakan metode rata-rata (mean) dan tabel distribusi frekuensi.

Terdapat lima alternatif jawaban yang disediakan untuk pilih responden yaitu sebagai berikut:

SS (Sangat Setuju)	: Skor 5
S (Setuju)	: Skor 4
N (Netral)	: Skor 3
TS (Tidak Setuju)	: Skor 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	: Skor 1

Untuk mendapatkan rata – rata dari setiap jawaban responden maka diperlukan Panjang kelas interval dengan rumus dibawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas Interval} &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}} \\ &= \frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{banyak kelas interval}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1,33 \end{aligned}$$

Jadi rentang skala dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1 - 2,33	= Kurang
2,34 – 3,66	= Sedang
3,67 – 5,00	= Baik

4.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik

Dalam kuesioner penelitian terdapat lima butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil dari jawaban responden, total skor, rata – rata serta kategori dari 61 responden mengenai bukti dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata- rata	Kategori
1	Warung Makan Bu Asih memiliki ruangan yang bersih	38 (190)	22 (88)	0	0	1 (1)	279	4,57	Baik
2	Warung Makan Bu Asih memiliki kesediaan tempat yang cukup	31 (155)	28 (112)	1 (3)	0	1 (1)	271	4,44	Baik
3	Ketersediaan peralatan makan (tisu, sendok, garpu dan tusuk gigi) yang lengkap	44 (220)	16 (64)	0	0	1 (1)	285	4,67	Baik
4	Pelayanan di Warung Makan Bu Asih berpenampilan rapi dan bersih	40 (200)	19 (76)	1 (3)	0	1 (1)	280	4,59	Baik
5	Di Warung makan Bu Asih mengutamakan kebersihan dengan adanya hands sanitizer dan tempat cuci tangan	43 (215)	16 (64)	1 (3)	0	1 (1)	283	4,63	Baik
Nilai Indeks Variabel Bukti Fisik								4,58	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa varibel bukti fisik diperoleh sebesar 4,58 yang masuk dalam kategori Baik. Itu berarti responden telah mengakui bahwa Warung Makan Bu Asih memberikan bukti fisik sudah baik yang terdiri dari ruangan yang bersih, kesediaan tempat yang pas, peralatan makan yang bersih dan lengkap, tim yang memiliki *grooming* yang baik dan hands sanitizer serta tempat cuci tangan yang bersih sesuai untuk kenyamanan customernya.

Dari hal tersebut responden sebagian besar setuju dengan keadaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh Warung Makan Bu Asih sudah bagus dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemampuan

Dalam kuesioner penelitian terdapat empat butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil dari jawaban responden, total skor, rata – rata serta kategori dari 61 responden mengenai bukti dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemampuan

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata- rata	Kategori
1	Karyawan Warung Makan Bu Asih memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	39 (195)	21 (84)	0	0	1 (1)	280	4,59	Baik
2	Pelayan Waarung Makan Bu Asih memberikan pelayanan yang ramah dari pelanggan datang hingga pulang.	44 (220)	16 (64)	0	0	1 (1)	285	4,67	Baik
3	Kasir Warung Makan Bu Asih memberikan nota pembelian secara akurat.	46 (230)	14 (56)	0	0	1 (1)	287	4,70	Baik
4	Pelayan Warung Makan Bu Asih sigap mengganti makanan jika rasa berbeda dengan sebelumnya	36 (180)	22 (88)	2 (6)	1 (2)	0	276	4,52	Baik
Nilai Indeks Variabel Bukti Kemampuan								4,62	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa varibel kemampuan diperoleh sebesar 4,62 yang masuk dalam kategori Baik. Hal itu dapat dilihat pada setiap item pertanyaan dimana lebih banyak responden yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju hal itu berarti responden

memberikan nilai positif atas kemampuan yang di miliki karyawan dari Warung Makan Bu Asih.

4.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap

Dalam kuesioner penelitian terdapat empat butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil dari jawaban responden, total skor, rata – rata serta kategori dari 61 responden mengenai bukti dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap
Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa variabel daya tanggap

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata- rata	Kategori
1	Karyawan Warung Makan Bu Asih cepat menangani keluhan dari pelanggan	39 (195)	19 (76)	2 (6)	1 (2)	0	279	4,57	Baik
2	Pelanggan menerima pelayanan yang tepat dari karyawan	43 (215)	16 (64)	1 (3)	0	1 (1)	283	4,63	Baik
3	Pelayan Warung Makan Bu Asih bersedia membantu kesulitan pelanggan dalam memilih menu.	39 (195)	18 (72)	3 (9)	1 (2)	0	278	4,55	Baik
4	Pelayan menanggapi permintaan konsumen tentang produk dengan segera.	44 (220)	14 (56)	2 (6)	0	1 (1)	283	4,63	Baik
Nilai Indeks Variabel Bukti Daya Tanggap								4,59	Baik

diperoleh sebesar 4,59 yang masuk dalam kategori Baik. Itu berarti responden memberikan nilai positif atas inisiatif dari karyawan Waung Makan Bu Asih.

4.2.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan

Dalam kuesioner penelitian terdapat empat butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil dari jawaban responden, total skor, rata – rata serta kategori dari 61 responden mengenai bukti dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata- rata	Kategori
1	Menurut pelanggan rasa masakan di Warung Makan Bu Asih enak.	50 (250)	10 (40)	0	0	1 (1)	291	4,77	Baik
2	Pelanggan tidak khawatir jika makan di Warung Makan Bu Asih (bahan masakan terjamin)	51 (255)	9 (36)	0	0	1 (1)	292	4,78	Baik
3	Warung Makan Bu Asih menjamin keamanan saat bertransaksi (pembayaran dapat dilakukan dengan debit card atau transfer)	37 (185)	18 (72)	5 (15)	1 (2)	0	274	4,49	Baik
4	Menurut pelanggan karyawan Warung Makan Bu Asih dapat dipercaya ketika mengirimkan pesanan dan proses transaksi pembayaran	44 (220)	16 (64)	0	0	1 (1)	285	4,67	Baik
Nilai Indeks Variabel Bukti Jaminan								4,67	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa variabel jaminan diperoleh sebesar 4,67 yang masuk dalam kategori Baik. Hal itu dapat dilihat pada setiap item pertanyaan dimana lebih banyak responden yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju hal itu berarti responden percaya atas pelayanan yang diberikan oleh Warung Makan Bu Asih.

4.2.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati

Dalam kuesioner penelitian terdapat empat butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil dari jawaban responden, total skor, rata – rata serta kategori dari 61 responden mengenai bukti dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata- rata	Kategori
1	Karyawan Warung Makan Bu Asih memberikan perhatian terhadap pelanggan.	42 (210)	14 (56)	4 (12)	0	1 (1)	279	4,57	Baik
2	Setelah pelanggan makan, pelayan menanyakan komentar pelanggan tentang makanan dan minuman yang dipesan	31 (155)	22 (88)	6 (18)	2 (4)	0	265	4,34	Baik
3	Pelayan memperhatikan kebutuhan pelanggan (apabila ada alat makan yang habis, bisa langsung di berikan yang baru)	50 (250)	7 (28)	3 (9)	0	1 (1)	288	4,72	Baik
4	Pemilik Warung Makan Bu Asih memberikan hadiah spesial untuk pelanggan yang ulang tahun dan merayakannya di Warung Makan Bu Asih	34 (170)	17 (68)	8 (24)	1 (2)	1 (1)	265	4,34	Baik
Nilai Indeks Variabel Bukti Empati								4,49	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa varibel jaminan diperoleh sebesar 4,49 yang masuk dalam kategori Baik. Hal itu berarti

responden merasa diberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan diinginkan dari karyawan Warung Makan Bu Asih.

4.2.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Dalam kuesioner penelitian terdapat lima butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil dari jawaban responden, total skor, rata – rata serta kategori dari 61 responden mengenai bukti dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata- rata	Kategori
1	Saya merasa bahwa ketika makan di Warung Makan Bu Asih merasa sesuai dengan harapan yang saya inginkan	49 (245)	9 (36)	5 (15)	0	1 (1)	297	4,86	Baik
2	Saya mendapatkan informasi yang mudah dan cepat ketika berada di Warung Makan Bu Asih.	44 (220)	15 (60)	1 (3)	0	1 (1)	284	4,65	Baik
3	Saya akan memberikan rekomendasi ke teman terkait dengan Warung Makan Bu Asih	48 (240)	11 (44)	1 (3)	0	1 (1)	288	4,72	Baik
4	Pelayanan yang diberikan oleh staf Warung Makan Bu Asih sangat memuaskan	44 (220)	14 (56)	2 (6)	0	1 (1)	283	4,63	Baik
5	Saya merasa diperhatikan dan dicukupi kebutuhan saya ketika makan di Warung Makan Bu Asih	43 (215)	16 (64)	1 (3)	0	1 (1)	283	4,63	Baik
Nilai Indeks Variabel Bukti Kepuasan Pelanggan								4,69	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan diperoleh sebesar 4,69 yang masuk dalam kategori Baik. Hal itu berarti responden merasa puas atas layanan yang diberikan Warung Makan Bu Asih.

4.3 Analisis Data Hasil Penelitian

4.3.1 Pengujian Hipotesis

4.3.1.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 25 dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Output Regresi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,151	1,418		,107	,915		
	X1	,159	,175	,151	,911	,366	,096	10,384
	X2	-,428	,241	-,316	-1,778	,081	,084	11,934
	X3	,592	,168	,454	3,525	,001	,160	6,253
	X4	,648	,150	,471	4,312	,000	,223	4,490
	X5	,245	,119	,216	2,053	,045	,239	4,179

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan tabel 4.11 didapatkan persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,151 + 0,159X1 - 0,428X2 + 0,592X3 + 0,648X4 + 0,245X5 + e$$

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Uji hipotesis dibagi menjadi dua yaitu uji hipotesis secara simultan (Uji F)

1. Uji statistik F (Uji Simultan)

Bahwa model reliable/valid.

Adapun kriterianya pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai $Sig. > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan.
- b. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12 Hasil dari uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	508,465	5	101,693	64,306	,000 ^b
	Residual	86,977	55	1,581		
	Total	595,443	60			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

Dan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 64,306 dan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000, dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,00 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak berarti variabel bukti fisik, kemampuan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pelanggan.

2. Uji statistik t (Uji Parsial)

Hipotesis yang akan diuji:

Terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kemampuan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis Statistik:

A. Variabel Bukti Fisik.

Hipotesis variabel Bukti Fisik adalah:

H_0 : Bukti Fisik tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

H_a : Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

B. Variabel Kemampuan

Hipotesis variabel Kemampuan adalah:

H_0 : Kemampuan tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

H_a : Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

C. Variabel Daya Tanggap

Hipotesis variabel Daya Tanggap adalah:

H0: Daya Tanggap tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

D. Variabel Jaminan

Hipotesis variabel Jaminan adalah:

H0: Jaminan tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

E. Variabel Empati

H0: Empati tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

F. Variabel Kualitas Layanan

H0: Kualitas Layanan tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya H0 ditolak dan Ha diterima dan Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya H0 diterima dan Ha ditolak.
- b. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H0 ditolak dan Ha diterima dan Jika signifikansi $> 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Dengan derajat kepercayaan yaitu 95% (alpha 0,05) Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	Nilai Sig
X1	0,366
X2	0,081
X3	0,001
X4	0,000
X5	0,045

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji t (tabel 5) dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Bukti Fisik

Angka signifikansi (P Value) pada variabel keandalan sebesar 0,366 > 0,05, artinya H_0 diterima. Hal ini berarti variabel bukti fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

b. Variabel Kemampuan

Angka signifikansi (P Value) pada variabel keandalan sebesar 0,081 > 0,05, artinya H_0 diterima. Hal ini berarti variabel kemampuan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

c. Variabel Daya Tanggap

Angka signifikansi (P Value) pada variabel keandalan sebesar 0,001 < 0,05, artinya H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel daya tanggap secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

d. Variabel Jaminan

Angka signifikansi (P Value) pada variabel keandalan sebesar 0,000 < 0,05, artinya H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

e. Variabel Empati

Angka signifikansi (P Value) pada variabel keandalan sebesar 0,045 < 0,05, artinya Ho ditolak. Hal ini berarti variabel empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5). Nilai yang dipakai dalam penelitian ini adalah nilai Adjusted R Square, nilai ini dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji. Nilai Adjusted R Square dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,924 ^a	,854	,841	1,258

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

b. Dependent Variable: Y1

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Pada tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0.841. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen (Bukti Fisik, Kemampuan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) dapat menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 84% sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak teliti.

4.4 Pembahasan Hipotesis

Dalam bab sebelumnya, diuraikan beberapa hipotesis mengenai penelitian “Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan Warung Makan Bu Asih”. Selanjutnya telah dilakukan pengujian atas hipotesis yang

diuraikan tersebut. Berikut disajikan pembahasan atas hasil pengujian hipotesis penelitian.

4.4.1 Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan

Dalam pembahasan sebelumnya, telah diuraikan hipotesis mengenai hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

H₀: Bukti Fisik tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

H_a: Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa penelitian dan pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa H_a ditolak, yang artinya bukti fisik tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,366 yang berada diatas 0,05. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Yang menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas seperti

- a. Memperbaiki dan menambahkan fasilitas untuk bukti fisik seperti memberikan fasilitas handstiner atau tempat cuci tangan untuk customer.
- b. Menyediakan sendok dan garpu secara terpisah dan tertutup untuk menjaga kebersihan alat makan
- c. Melakukan pelayanan langsung ke customer, yang dulunya customer bisa mengambil makanan sendiri sekarang langsung di

siapkan dari karyawan Warung Makan Bu Asih untuk menjaga kebersihannya.

- d. Mempunyai jasa pesan antar makanan (service) untuk menjangkau customer yang belum bisa datang ke tempat makan.
- e. Membuat kotak kritik dan saran pada tempat usaha untuk memberikan fasilitas kepada customer memberikan masukan langsung kepada Warung Makan Bu Asih
- f. Mempromosikan warung makan dengan menggunakan media sosial pada facebook dan instagram agar bisa memperluas jangkauan customer.
- g. Menyediakan nomer antrian apabila dirasa kondisi Warung Makan Bu Asih sehingga bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kedatangan customer
- h. Menyediakan beberapa metode pembayaran yaitu Tunai, QRIS dan transfer serta Mesin EDC (Electronic Data Capture)

Pada pemenuhan fasilitas seperti yang disebutkan diatas sebenarnya tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Bu Asih.

4.4.2 Hubungan antara Kemampuan dengan Kepuasan Pelanggan

Dalam pembahasan sebelumnya, telah diuraikan hipotesis mengenai hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

H0: Kemampuan tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa penelitian dan pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa Ha ditolak, yang artinya kemampuan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,081 yang berada diatas 0,05. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.4.3 Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan

Dalam pembahasan sebelumnya, telah diuraikan hipotesis mengenai hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

H0: Daya Tanggap tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa penelitian dan pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa Ha diterima, yang artinya daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.4.4 Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan

Dalam pembahasan sebelumnya, telah diuraikan hipotesis mengenai hubungan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

H0: Jaminan tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa penelitian dan pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa Ha diterima, yang artinya jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.4.5 Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan

Dalam pembahasan sebelumnya, telah diuraikan hipotesis mengenai hubungan antara empati dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

H0: Empati tak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha: Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa penelitian dan pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa Ha diterima, yang artinya empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,045 yang kurang dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.