

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

Rocket Chicken merupakan perusahaan kemitraan yang bergerak di bidang makanan cepat saji *fast food restaurant*, dengan produk-produk unggulannya yaitu *fried chicken, burger, steak, Chinese food* dan ayam geprek dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, halal, dengan cita rasa yang khas, harga terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat dan diolah menggunakan bumbu-bumbu pilihan.¹

Rocket Chicken berdiri pada tanggal 21 Februari 2010, yang diawali dengan mendorong dan membuka kemitraan terhadap pengusaha-pengusaha baru dan menggunakan modal yang relatif terjangkau agar dapat mempunyai suatu usaha di bidang kuliner cepat saji yang dikelola oleh perseorangan atau berbadan hukum. Melalui suatu proses tahapan yang cukup panjang, pada akhirnya berdirilah *store* atau gerai *fast food restaurant* yang menggunakan nama (*brand*) Rocket seperti di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur.²

Rocket Chicken mempunyai keunggulan yaitu pangsa pasar yang dibidiknya adalah seluruh kalangan lapisan masyarakat sehingga dapat didirikan sampai ke tempat-tempat lain. selain Rocket Chicken juga didukung dengan sistem manajemen yang telah teruji, sehingga menjadikannya sebagai usaha yang memiliki *brand awareness tinggi, marketable dan prospektive*.³

Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus berdiri pada 2 November 2018 yang terletak di Jalan M. Subchan ZE No.

¹ <http://www.rocketchicken.co.id>, diakses pada tanggal 14 Maret 2020 pukul 23.30 WIB.

² <http://www.rocketchicken.co.id>, diakses pada tanggal 14 Maret 2020 pukul 23.30 WIB.

³ <http://www.rocketchicken.co.id>, diakses pada tanggal 14 Maret 2020 pukul 23.30 WIB.

6 Desa Purwosari Kecamatan Kudus Kabupaten Kudus. Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus merupakan cabang Rocket Chicken yang ketiga yang berdiri di Kabupaten Kudus.⁴

2. Visi dan Misi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

Setiap perusahaan atau organisasi pasti mempunyai visi dan misi yang dijadikan sebagai acuan dan tujuan dalam mengembangkan perusahaannya tersebut, begitu pun dengan Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang mempunyai visi dan misi sebagai berikut:⁵

a. Visi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

- 1) Menciptakan jaringan *food stall* terbaik
- 2) Menciptakan makanan sehat, bergizi, berkualitas dan halal
- 3) Mengembangkan *research and development food and beverage*

b. Misi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

- 1) Menumbuhkan jiwa-jiwa pengusaha
- 2) Menciptakan peluang usaha bagi pengusaha muda di Indonesia
- 3) Menggapai kesuksesan bersama semua pihak terkait dalam usaha Rocket Chicken
- 4) Membuka lapangan pekerjaan seluas-luasnya
- 5) Malakukan program dari pemerintah

3. Struktur Organisasi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

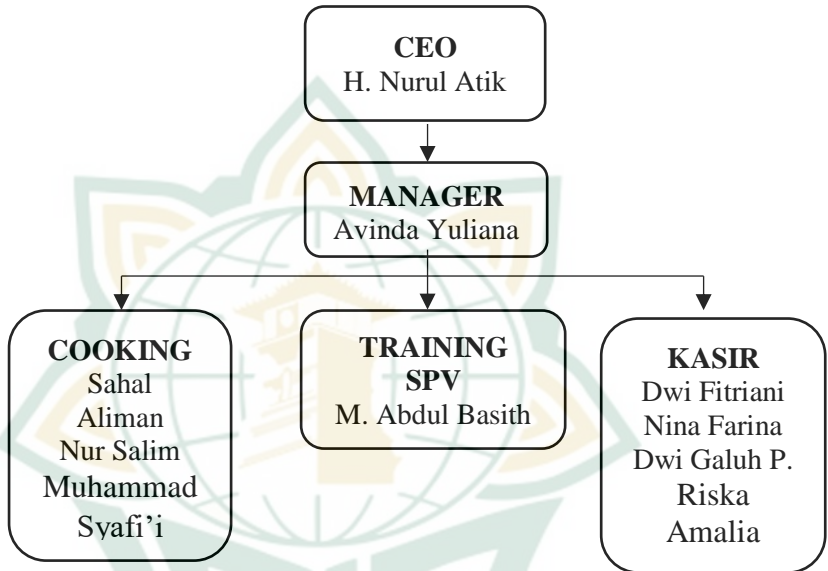
Setiap perusahaan atau organisasi pasti membutuhkan adanya struktur organisasi yang jelas dan tepat sebagai dasar untuk melakukan kegiatannya. Struktur organisasi merupakan suatu acuan tentang bagaimana kegiatan, tugas dan tanggung jawab setiap anggota-anggotanya sehingga dapat mempermudah seorang manager dalam melakukan tugasnya. Berikut

⁴ Avinda Yuliana Sari , Selaku Manager Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus, Wawancara penulis, pada Tanggal 30 April 2020, transkrip.

⁵ <http://www.rocketchicken.co.id>, diakses pada tanggal 15 Maret 2020 pukul 11.00 WIB.

struktur organisasi pada Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus terdiri atas:⁶

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Rocket Chicken 3 Kabupaten
Kudus



B. Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus bermacam-macam. Dalam hal ini karakteristik responden disajikan dalam bentuk tabel yang dinyatakan dalam persentase. Dari 96 responden yang memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kuesioner, dapat diketahui perbedaan karakteristik antara responden yang satu dengan responden yang lainnya. Perbedaan ini meliputi: jenis kelamin, umur dan pendidikan.

⁶ Dokumentasi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus, Pada tanggal 30 April 2020.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Presentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-laki	24	25,00%
Perempuan	72	75,00%
Total	96	100,00%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas diketahui jenis kelamin dari setiap responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus, yang membuktikan bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 24 orang atau dengan persentase 25,00%, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 72 orang atau dengan persentase 75,00%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus adalah perempuan.

b. Umur Responden

Tabel 4.2
Presentase Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
15 – 25 Tahun	62	64,58%
26 – 35 Tahun	26	27,08%
Diatas 35 Tahun	8	8,33%
Total	96	100,00%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui tentang umur responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus. Dari data

tersebut, peneliti mengelompokkan menjadi 3 kategori, yang membuktikan bahwa responden yang berumur antara 15 – 25 tahun sebanyak 62 orang dan persentasenya sebesar 64,58%, diikuti responden yang berumur antara 26 – 35 tahun sebanyak 25 orang dan persentasenya sebesar 27,08% serta responden yang berumur diatas 35 tahun sebanyak 8 orang dan persentasenya sebesar 8,33%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus berumur antara 15 tahun sampai dengan 25 tahun.

c. Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Presentase Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Presentase (%)
SMP/Sederajat	12	12,50%
SMA/Sederajat	45	46,88%
Diploma/Sarjana	39	40,62%
Total	96	100,00%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus, yang membuktikan bahwa tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 45 orang dan persentasenya sebesar 46,88%, diikuti responden yang berpendidikan terakhir Diploma/Sarjana berjumlah 39 orang dengan presentase 40,62% dan responden yang berpendidikan terakhir SMP/Sederajat berjumlah 12 orang dengan presentase 12,50% berdasarkan pernyataan diatas, membuktikan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir dari konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus adalah SMA/Sederajat.

d. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Presentase Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	35	36,46%
Karyawan Swasta	42	43,75%
PNS	5	5,20%
Pedagang	4	4,17%
Guru	4	4,17%
Lain-lain	6	6,25%
Total	96	100,00%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang membuktikan bahwa jenis pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 42 orang dan persentasenya sebesar 43,75%, diikuti jenis pekerjaan lain yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 35 orang dan persentasenya sebesar 36,46%, PNS sebanyak 5 orang dan persentasenya sebesar 5,20%, pedagang dan guru sama-sama sebanyak 4 orang dan persentasenya sebesar 4,17% dan jenis pekerjaan lain-lain sebanyak 6 orang dan persentasenya sebesar 6,25%. Berdasarkan pernyataan diatas, membuktikan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan dari konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus adalah karyawan swasta.

2. Deskripsi Angket

Berdasarkan informasi hasil jawaban dari responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya penyampaian produk atau jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk dapat memenuhi harapan konsumen tersebut.⁷ Adapun tanggapan dari responden terhadap pernyataan-pernyataan tentang kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Jawaban Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6
STS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
TS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
N	0	1	1	1	0	2
%	0	1,04%	1,04%	1,04%	0	2,08%
S	27	31	26	17	29	44
%	28,13%	32,39%	27,09%	17,71%	30,21%	45,84%
SS	69	64	69	78	67	50
%	71,87%	66,67%	71,87%	81,25%	69,79%	52,08%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 243

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, informasi hasil jawaban kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebagai berikut:

- 1) Pada butir pernyataan kualitas pelayanan pertama, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang komunikasi yang dilakukan dengan konsumen dilakukan secara ramah dan sopan berjumlah 69 orang dengan persentase 71,87%, dan menyatakan setuju berjumlah 27 orang dengan persentase 28,13%.
- 2) Pada butir pernyataan kualitas pelayanan kedua, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang desain ruangan yang modern menarik perhatian sehingga tidak membosankan berjumlah 64 orang dengan persentase 66,67% sedangkan menyatakan setuju berjumlah 31 orang dengan persentase 32,29% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
- 3) Pada butir pernyataan kualitas pelayanan ketiga, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang saya sangat tertarik dengan Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus karena bersih dan nyaman berjumlah 69 orang dengan persentase 71,87%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 26 orang dengan persentase 27,09% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
- 4) Pada butir pernyataan kualitas pelayanan keempat, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang pelayanan yang ramah mendorong saya melakukan pembelian ulang di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus berjumlah 78 orang dengan persentase 81,25%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 17 orang dengan persentase

17,71% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.

- 5) Pada butir pernyataan kualitas pelayanan kelima, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang fasilitas free Wi-Fi membuat saya tertarik melakukan pembelian berjumlah 67 orang dengan persentase 69,79%, dan menyatakan setuju berjumlah 29 orang dengan persentase 30,21%.
- 6) Pada butir pernyataan kualitas pelayanan keenam, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tempat makan yang luas membuat saya nyaman berjumlah 50 orang dengan persentase 50,08%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 44 orang dengan persentase 45,84% dan 2 orang dengan persentase 2,08% menyatakan ragu-ragu.

b. Variabel Harga (X2)

Harga merupakan nilai uang dari suatu produk atau jasa.⁸ Adapun tanggapan dari responden terhadap pernyataan-pernyataan tentang harga dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Frekuensi Variabel Harga (X2)

Jawaban Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6
STS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
TS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0

⁸ Didin Fatihudin dan Muhammad Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 50.

N	0	1	0	1	1	3
%	0	1,04 %	0	1,04 %	1,04 %	3,12 %
S	28	31	27	26	29	29
%	29,17 %	32,39 %	28,13 %	27,09 %	30,21 %	30,21 %
SS	68	64	69	69	66	64
%	70,83 %	66,57 %	71,87 %	71,87 %	68,75 %	66,77 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, informasi hasil jawaban kuesioner untuk variabel harga (X2) adalah sebagai berikut:

- 1) Pada butir pernyataan harga pertama, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang menyatakan sangat setuju dengan harga yang ditawarkan lebih rendah dari produk pesaing lainnya berjumlah 68 orang dengan persentase 70,83%, dan menyatakan setuju berjumlah 28 orang dengan persentase 29,17%.
- 2) Pada butir pernyataan harga kedua, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang harga produk sesuai dengan harapan saya berjumlah 64 orang dengan persentase 66,57%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 31 orang dengan persentase 32,39% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
- 3) Pada butir pernyataan harga ketiga, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang harga produk memiliki manfaat yang sesuai dengan yang diberikan berjumlah 69 orang dengan persentase 71,87%, dan menyatakan setuju berjumlah 27 orang dengan persentase 28,13%.

- 4) Pada butir pernyataan harga keempat, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang Harga yang ditawarkan masih terjangkau berjumlah 69 orang dengan persentase 71,87%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 26 orang dengan persentase 27,69% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
 - 5) Pada butir pernyataan harga kelima, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan berjumlah 66 orang dengan persentase 68,75%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 29 orang dengan persentase 30,21% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
 - 6) Pada butir pernyataan harga keenam, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang harga produk Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus bervariasi sesuai kualitas produk berjumlah 64 orang dengan persentase 66,77%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 29 orang dengan persentase 30,21% dan 3 orang persentasenya sebesar 3,12% menyatakan ragu-ragu.
- c. Variabel Lokasi (X3)

Lokasi merupakan tempat atau lahan yang strategis dan unik dan tempat tersebut digunakan untuk beraktivitas.⁹ Adapun tanggapan dari responden terhadap pernyataan-pernyataan tentang lokasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

⁹ Chorms Gary Ganda Tua Sibarani, *Dasar-dasar Kewirausahaan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), 42.

Tabel 4.7
Frekuensi Variabel Lokasi (X3)

Jawaban Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6
STS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
TS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
N	0	1	0	1	0	3
%	0	1,04 %	0	1,04 %	0	3,12 %
S	26	32	29	21	32	33
%	27,08 %	33,43 %	30,21 %	21,86 %	33,43 %	34,47 %
SS	70	63	67	74	64	60
%	72,92 %	65,53 %	69,79 %	77,1 %	66,57 %	62,41 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, informasi hasil jawaban kuesioner untuk variabel lokasi (X3) adalah sebagai berikut:

- 1) Pada butir pernyataan lokasi pertama, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang menyatakan sangat setuju tentang pemilihan lokasi dekat perkotaan sehingga mudah untuk melakukan pembelian sebanyak 70 orang dengan persentase 72,29%, dan menyatakan setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 27,08%.

- 2) Pada butir pernyataan lokasi kedua, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang lokasi di pinggir jalan dan mudah diakses kendaraan umum maupun pribadi berjumlah 63 orang dengan persentase 65,53%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 32 orang dengan persentase 33,43% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
- 3) Pada butir pernyataan lokasi ketiga, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus mudah dilihat oleh semua orang berjumlah 67 orang dengan persentase 69,79%, dan menyatakan setuju berjumlah 29 orang dengan persentase 30,21%.
- 4) Pada butir pernyataan lokasi keempat, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang memiliki tempat parkir yang memadai bagi para pengunjungnya berjumlah 74 orang dengan persentase 77,1%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 21 orang dengan persentase 21,86% dan 1 orang dengan persentase 1,04% menyatakan ragu-ragu.
- 5) Pada butir pernyataan lokasi kelima, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang lokasi terletak dikawasan yang bersih dan nyaman berjumlah 64 orang dengan persentase 66,57%, dan menyatakan setuju berjumlah 32 orang dengan persentase 33,43%.
- 6) Pada butir pernyataan lokasi keenam, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang lokasi sekitar Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus cenderung aman.berjumlah 60 orang dengan persentase 62,41%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 33 orang dengan persentase 34,47%

dan 3 orang dengan persentase 3,12% menyatakan ragu-ragu.

d. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian konsumen terhadap suatu produk yang akan atau telah digunakannya.¹⁰ Adapun tanggapan dari responden terhadap pernyataan-pernyataan tentang kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Jawaban Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6
STS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
TS	0	0	0	0	0	0
%	0	0	0	0	0	0
N	1	0	1	3	2	2
%	1,04%	0	1,04%	3,12%	2,08%	2,08%
S	20	21	19	17	24	33
%	20,83%	21,87%	19,79%	17,71%	25%	34,47%
SS	75	75	76	76	70	61
%	78,13%	78,13%	79,17%	79,17%	72,92%	63,45%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 14

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, informasi hasil jawaban kuesioner untuk variabel kepuasan konsumen (Y) adalah sebagai berikut:

- 1) Pada butir pernyataan kepuasan konsumen pertama, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang saya akan merekomendasikan produk Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus kepada orang lain apabila ingin mengkonsumsi berbagai jenis *fried chicken* berjumlah 75 orang dengan persentase 78,13%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 20 orang dengan persentase 20,83% dan menyatakan ragu-ragu berjumlah 1 orang dengan presentase 1,04%.
- 2) Pada butir pernyataan kepuasan konsumen kedua, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang saya membeli produk Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus karena puas dengan harga dan kualitasnya mampu bersaing dengan produk pesaingnya berjumlah 75 orang dengan persentase 78,13%, dan menyatakan setuju berjumlah 21 orang dengan persentase 21,87%.
- 3) Pada butir pernyataan kepuasan konsumen ketiga, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang ada minat ketertarikan untuk mengkonsumsi produk Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus karena lokasi mudah diakses berjumlah 76 orang dengan persentase 79,17%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 19 orang dengan persentase 19,79% dan menyatakan ragu-ragu berjumlah 1 orang dengan presentase 1,04%.
- 4) Pada butir pernyataan kepuasan konsumen keempat, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju tentang saya puas dengan produk Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus karena produk dan harga yang ditawarkan cukup bervariasi sesuai

daya beli saya berjumlah 76 orang dengan persentase 79,17%, sedangkan menyatakan setuju berjumlah 17 orang dengan persentase 17,71% dan menyatakan ragu-ragu berjumlah 3 orang dengan presentase 3,12%.

- 5) Pada butir pernyataan kepuasan konsumen kelima, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus menyatakan sangat setuju lokasi yang luas dan aman membuat saya puas melakukan pembelian di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus berjumlah 70 orang dengan persentase 72,92%, sedangkan menyatakan setuju sebanyak 24 orang dengan persentase 25% dan menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 orang dengan presentase 2,08%.
- 6) Pada butir pernyataan kepuasan konsumen keenam, responden konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang menyatakan sangat setuju setelah saya melakukan pembelian di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus saya puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya sebanyak 61 orang dengan persentase 63,45%, dan yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang dengan persentase 34,47% dan menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 orang dengan presentase 2,08%.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas

Untuk menentukan validitas suatu data dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan data-data yang diperoleh setiap butir pertanyaan dengan skor total. Selanjutnya, menentukan nilai r hitung dan dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) pada uji 2 (dua) arah dan banyaknya data (n). apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel tersebut maka data tersebut bisa disimpulkan sebagai data yang signifikan dan tingkat validitas dari butir pertanyaan atau pernyataan tersebut tidak perlu

diragukan lagi.¹¹ Berikut ini adalah informasi hasil perhitungan uji validitas yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan aplikasi program SPSS.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel (n = 96)	Keterangan Validitas
Kualitas Pelayanan (X1)	Butir 1	0,409	0,2006	Valid
	Butir 2	0,462	0,2006	Valid
	Butir 3	0,416	0,2006	Valid
	Butir 4	0,441	0,2006	Valid
	Butir 5	0,256	0,2006	Valid
	Butir 6	0,247	0,2006	Valid
Harga (X2)	Butir 1	0,450	0,2006	Valid
	Butir 2	0,450	0,2006	Valid
	Butir 3	0,407	0,2006	Valid
	Butir 4	0,364	0,2006	Valid
	Butir 5	0,343	0,2006	Valid
	Butir 6	0,215	0,2006	Valid
Lokasi (X3)	Butir 1	0,352	0,2006	Valid
	Butir 2	0,476	0,2006	Valid
	Butir 3	0,454	0,2006	Valid

¹¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 49

	Butir 4	0,317	0,2006	Valid
	Butir 5	0,362	0,2006	Valid
	Butir 6	0,258	0,2006	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Butir 1	0,433	0,2006	Valid
	Butir 2	0,421	0,2006	Valid
	Butir 3	0,500	0,2006	Valid
	Butir 4	0,554	0,2006	Valid
	Butir 5	0,562	0,2006	Valid
	Butir 6	0,298	0,2006	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, membuktikan bahwa seluruh butir pernyataan tentang variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), Lokasi (X3) dan kepuasan konsumen (Y) yang setiap variabel mempunyai sebanyak 6 butir pernyataan tersebut adalah valid. Karena nilai hasil dari r hitung lebih besar dari r tabelnya sehingga seluruh butir pernyataan tersebut bisa dipakai sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu indikator dari variabel atau konstruk dari suatu kuesioner. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu hasil pengukuran apabila alat pengukurnya digunakan berkali-kali. Untuk mempermudah peneliti dalam menguji reliabilitas suatu kuesioner dapat menggunakan aplikasi SPSS pada poin *Cronbach Alpha* pada uji statistik. Instrument dapat dikatakan reliabel apabila nilai yang didapatkan dalam proses pengujian pada poin *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60. Namun, apabila nilai yang didapatkan pada poin *Cronbach*

Alpha lebih dari 0,60 maka dapat disimpulkan instrument tersebut tidak reliabel.¹² Berikut ini adalah informasi hasil perhitungan uji reliabilitas yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan aplikasi program SPSS.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,642	Reliabel
Harga (X2)	0,644	Reliabel
Lokasi (X3)	0,640	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,727	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, terlihat bahwa seluruh variabel yang diajukan peneliti yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2), Lokasi (X3) dan kepuasan konsumen (Y) membuktikan nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga setiap variabel tersebut sudah reliabel dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.¹³ Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot Of Regression Standizzed Residual*. Dari variabel terikat, dimana jika:

- a) Jika data penyebaran di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi

¹² Masrukhin, *Metode Penelitian kuantitatif* (Kudus: Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press, 2015), 171-172.

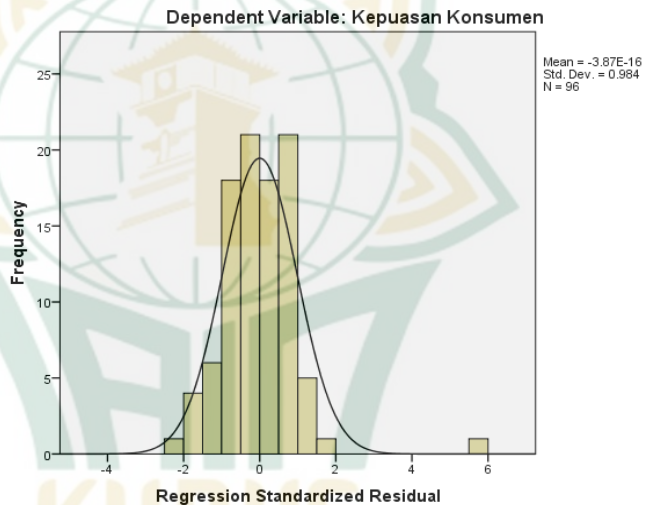
¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, 147-149.

notmal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.¹⁴

Berikut ini merupakan informasi hasil perhitungan uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS:

Gambar 4.2
Histogram

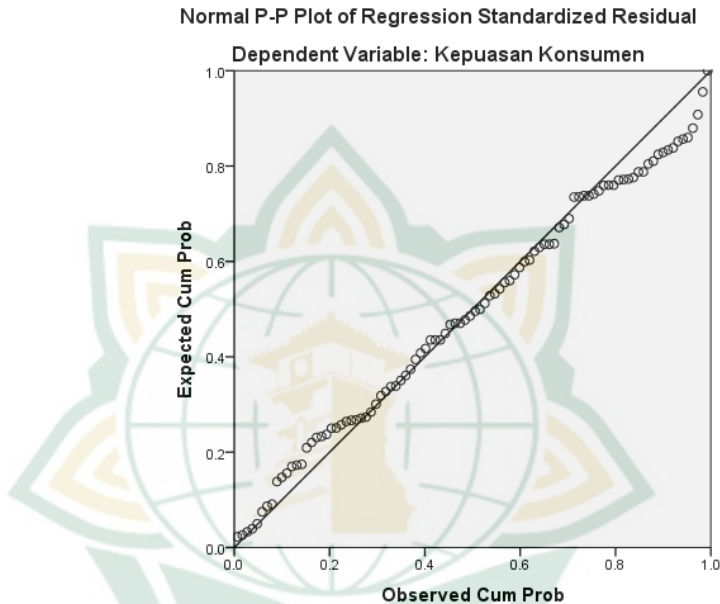


Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada grafik histogram diatas, gambar diagram-diagram batang kebanyakan mengikuti alur garis menunjukkan bahwa hasil uji normalitas yang menunjukkan distribusi data normal atau mendekati normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

¹⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, 147-149.

Gambar 4.3
Hasil Perhitungan Uji Normalitas Normal
Probability Plots



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada grafik normal plot diatas, dapat dilihat bahwa seluruh titik-titik menyebar di daerah sekitar garis diagonal. Oleh karena itu, model grafik ini membuktikan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sudah memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena mempunyai model distribusi informasi atau data yang normal atau mendekati normal.

d. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui adanya hubungan linear yang pasti antara peubah-peubah bebasnya maka menggunakan uji multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya masalah multikolinearitas dapat menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factory) dan nilai *tolerance*. Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka

multikolinearitas tidak terjadi.¹⁵ Berikut ini merupakan informasi hasil perhitungan uji multikolinearitas menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Kualitas Pelayanan (X1)	0,893	1,119	Bebas Dari Multikolinearitas
Harga (X2)	0,782	1,278	Bebas Dari Multikolinearitas
Lokasi (X3)	0,784	1,276	Bebas Dari Multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, membuktikan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas sehingga menjadikannya suatu model korelasi yang sempurna antara variabel-variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan lokasi (X3), karena hasil nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan hasil nilai VIF lebih kecil dari 10.

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.¹⁶ analisis regresi linear berganda dapat digunakan apabila ada 2 (dua) atau lebih jumlah dari variabel independennya dan nantinya variabel-variabel tersebut akan disusun ke dalam rumus model persamaan $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$. Berikut

¹⁵ Agus Purwoto, Panduan Laboratorium Statistik Inferensial, (Jakarta: Grasindo, 2007), 97.

¹⁶ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2014), 148

ini merupakan informasi hasil perhitungan analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.979	4.031		.491	.625
Kualitas_pelayanan	.271	.113	.217	2.398	.019
Harga	.371	.119	.301	3.110	.002
Lokasi	.302	.121	.242	2.504	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah: $Y = 1,979 + 0,271X_1 + 0,371X_2 + 0,302X_3$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat membuktikan beberapa informasi sebagai berikut:

- 1) Nilai dari konstanta sebesar 1,979 mempunyai arti bahwa apabila kualitas pelayanan, harga dan lokasi bernilai tetap (konstan) maka besarnya perhitungan nilai dari kepuasan konsumen adalah 1,979.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,271 bernilai positif mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel harga sebesar 0,371 bernilai positif mempunyai arti bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika persepsi konsumen terhadap

harga semakin baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

- 4) Nilai koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,302 bernilai positif mempunyai arti bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika persepsi konsumen terhadap lokasi semakin baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.¹⁷ Berikut ini merupakan informasi hasil perhitungan analisis koefisien determinasi menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Detreminasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 ^a	.326	.304	1.78784

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas_pelayanan, Harga

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 0,326 diperlihatkan pada poin R *Square* yang berarti bahwa kemampuan dari seluruh

¹⁷ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: AMP YKPN, 2001), 100.

variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) untuk bisa mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 32,6%, sedangkan sebesar 67,4% ($100\% - 32,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

g. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji signifikan simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen dipengaruhi oleh semua variabel independen secara simultan. Analisis yang digunakan pada pengujian ini adalah uji distribusi F dengan membandingkan antara nilai kritis F (F_{tabel}) dengan F Rasio (F_{hitung}) yang berada pada tabel *Analysis Variance* dari hasil perhitungan. Apabila nilai F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} , maka penelitian ini menerima daerah hipotesis nol (H_0) yang artinya secara statistik dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai pada variabel dependen (Y). Sedangkan, apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} , maka penelitian ini menerima hipotesis alternatif (H_a) yang artinya secara statistik dapat dikatakan bahwa data yang digunakan membuktikan bahwa seluruh variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) berpengaruh terhadap perubahan nilai pada variabel dependen (Y).¹⁸ Berikut ini merupakan informasi hasil perhitungan uji signifikan simultan menggunakan aplikasi SPSS:

¹⁸ Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), 72-73.

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	141.935	3	47.312	14.802	.000 ^b
Residual	294.065	92	3.196		
Total	436.000	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, membuktikan bahwa hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 14,802. Sementara nilai dari F tabel sebesar 2,70. Oleh karena itu, nilai F hitung (14,802) lebih besar dari F tabel (2,70) sehingga dalam penelitian ini menolak daerah hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), yang berarti bahwa secara statistik informasi yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian ini membuktikan bahwa seluruh variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Y).

h. Uji Statistik Parsial (Uji T)

Proses pengujian ini pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan sejauh mana variabel dependen dipengaruhi satu variabel independen secara parsial atau individual dengan cara membandingkan nilai T_{hitung} dari setiap koefisien regresi dengan nilai T_{tabel} (nilai kritis) yang ditetapkan sesuai dengan tingkat signifikan yang digunakan. Apabila nilai T_{hitung} lebih kecil dari nilai T_{tabel} , maka peneleitian ini menerima daerah hipotesis nol (H_0) yang artinya variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) tersebut tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Y). Sedangkan apabila pada pengujian terhadap suatu

koefisien regresi T_{hitung} absolut lebih besar dari pada nilai T_{tabel} , maka penelitian menolak hipotesis nol (H_0), dan menerima hipotesis alternatif (H_a) yang artinya koefisien regresi variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) tersebut berbeda dengan 0 (nol) dan berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Y).¹⁹ Berikut ini merupakan informasi hasil perhitungan uji statistik parsial menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.15
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.979	4.031		.491	.625
Kualitas_pe layanan	.271	.113	.217	2.398	.019
Harga	.371	.119	.301	3.110	.002
Lokasi	.302	.121	.242	2.504	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat membuktikan beberapa hasil uji T sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan pada informasi hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,398 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,019) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (2,398) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan

¹⁹ Algifari, *Analisis Rgresi Teori, Kasus dan Solusi*, 70-71.

berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

- 2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan pada informasi hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel harga sebesar 3,110 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,002) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (3,110) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

- 3) Lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan pada informasi hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,504 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,014) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (2,504) lebih besar dari T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

C. Pembahasan

Dengan melibatkan sebanyak 96 orang responden yang sudah bersedia memberikan informasi atau data tentang pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Suatu kuesioner dapat dikatakan berguna untuk suatu penelitian apabila kuesioner tersebut valid dan reliabel.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9, hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dikatakan valid karena hasil dari nilai dari r hitung yang lebih besar dari pada nilai r tabelnya sehingga seluruh butir pernyataan tersebut bisa dipakai sebagai instrumen penelitian.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10, hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai dari Cronbach Alpha yang lebih dari atau sama dengan 0,60.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji adanya pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus. Berdasarkan informasi dari perhitungan analisis penelitian diatas maka dapat menyimpulkan beberapa pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

Berdasarkan hasil analisis di atas, pada tabel 4.15 membuktikan bahwa hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,398 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,019) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (2,398) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.²⁰ Apabila harapan pelanggan terpenuhi maka pelanggan tersebut merasa puas akan produk yang telah digunakannya.

2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

Berdasarkan hasil analisis diatas, pada tabel 4.15 memberikan informasi hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel harga sebesar 3,110 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,002) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (3,110) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas

²⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 243

menandakan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai dengan teori harga digunakan untuk mengartikan kualitas sebelum konsumen mendapatkan pengalaman membeli produk atau jasa tersebut.²¹ Semakin baik penetapan harga suatu perusahaan maka kemampuan perusahaan tersebut dalam memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan konsumen akan semakin baik.

3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus

Berdasarkan hasil analisis diatas, pada tabel 4.15 memberikan informasi hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,504 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,014) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (2,504) lebih besar dari T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai dengan teori pemilihan lokasi yang baik adalah salah satu yang harus diperhatikan oleh wirausaha agar usahanya dapat terlihat strategis dalam memperoleh konsumen. Lokasi yang baik akan berdampak baik pula bagi perusahaan dan konsumen.²² lokasi yang strategis, sesuai dengan harapan konsumen akan membuat konsumen merasa nyaman dan puas.

4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rocket chicken 3 Kabupaten Kudus

Berdasarkan keterangan hasil analisis diatas, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus. Melalui analisis uji signifikan simultan (uji F) diperoleh hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F

²¹ Siti Maro'ah, *Buku Ajar Marketing Syari'ah* (Pasuruan: Qiara Media, 2019), 137.

²² Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: UIN Maliki Pres, 2011), 72-73.

hitung sebesar 14,802. Sementara nilai dari F tabel sebesar 2,70. Oleh karena itu, nilai F hitung (14,802) lebih besar dari F tabel (2,70), yang berarti bahwa secara statistik informasi yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian ini membuktikan bahwa seluruh variabel independen (X1, X2, dan X3) berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Y).

Berdasarkan nilai uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 0,326 diperlihatkan pada poin R Square yang berarti bahwa kemampuan dari seluruh variabel independen (X1, X2 dan X3) untuk bisa mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 32,6%, sedangkan sebesar 67,4% (100%-32,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

