

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Aziz Jaya Resto

Aziz Jaya Resto adalah sebuah perusahaan waralaba yang bergerak dibidang jasa boga atau makanan. Dengan ciri khas masakan khas negeri Jiran Malaysia. Bapak Abdul Aziz sebagai pendiri sekaligus pemilik yang telag begitu gigih dan tekun sehingga Aziz Jaya resto menjadi satu-satunya resto yang menyajikan masakan khas Malaysia di kecamatan Winong kabupaten Pati.

Sebelum mendirikan resto, Bapak Abdul Aziz mencari rejeki dengan merantau ke Malaysia. Bapak Abdul Aziz bekerja dengan menjadi juru masak di rumah makan besar di Malaysia. Tidak heran jika Bapak Abdul Aziz memiliki bakat besar dalam hal memasak. Dan akhirnya pada tahun 2018, Bapak Abdul Aziz bertekad kuat untuk berhenti merantau dan memutuskan untuk membuka resto dengan ciri khas masakan Malaysia.

Aziz Jaya Resto didirikan pada tahun 2018 dan diresmikan pada 8 September 2018 oleh owner dan team. Aziz Jaya Resto terletak di desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati, tepatnya di jalan kecamatan Winong - kecamatan Jakenan. Usahanya sampai saat ini sudah hampir dua tahun. Meskipun usaha yang bergerak dibidang kuliner ini resmi dibuka baru hampir dua tahun, namun keramaiannya tidak dapat dipandang sebelah mata. Aziz Jaya Resto buka setiap hari pukul 09.00-22.00 WIB.

Aziz Jaya Resto adalah satu-satunya resto di kecamatan Winong yang menyajikan masakan khas Negeri Jiran Malaysia. Jadi tidak heran jika Aziz Jaya Resto banyak dikunjungi orang-orang baik dari luar kecamatan bahkan sampai luar kabupaten.

Dengan menu andalannya roti canai dan tom yam, Aziz Jaya Resto dapat membuat pengunjung ketagihan sehingga sering datang untuk menyantap menu-menu di Aziz Jaya resto.

Meskipun makanan yang disajikan di Aziz Jaya resto merupakan masakan khas Malaysia, namun banyak juga pengunjung yang berlangganan ke Aziz Jaya Resto untuk mencoba aneka menu yang disajikan Aziz Jaya Resto. Pengunjung Aziz Jaya Resto dibidang banyak baik dari daerah kecamatan Winong maupun luar kecamatan Winong. Pengunjung berdatangan silih berganti mulai pukul 09.00-22.00 WIB.

Bapak Abdul Aziz selaku pendiri dan pemilik Aziz Jaya Resto, juga yang memasak menu-menu yang tidak bisa dilakukan oleh para karyawannya. Khususnya menu roti canai yang membutuhkan keahlian khusus dalam proses pembuatannya. Karena proses pembuatannya sangat rumit dan harus telaten, maka khusus menu roti canai hanya Bapak Aziz yang bisa membuanya. Dengan menu andalannya aneka roti canai tersebut, dapat menarik pengunjung untuk loyal dan berlangganan datang ke Aziz Jaya Resto.¹

¹ Berdasarkan wawancara dengan owner *Aziz Jaya Resto*, 24 Januari 2020.

2. Struktur Perusahaan

Adapun struktur perusahaan dari Aziz Jaya Resto yaitu, sebagai berikut:



3. Keadaan Sarana dan Prasarana di Aziz Jaya Resto

Proses produksi membutuhkan adanya sarana dan prasarana atau fasilitas baik bersifat fisik maupun non fisik. Masing-masing tidak dapat berdiri sendiri, akan tetapi satu sama lain harus

saling menunjang. Peningkatan kualitas produk memerlukan adanya berbagai fasilitas yang mendukung, baik tempat produksi maupun sarana prasarana lain, sehingga produksi dapat berjalan dengan lancar.

Adapun sarana dan prasarana pendukung serta penunjang pelaksanaan kegiatan operasional yang ada di Aziz Jaya Resto adalah sebagai berikut:

- a. Tempat produksi (dapur)
- b. Alat-alat produksi (alat-alat masak)
- c. Tempat penyimpanan bahan-bahan
- d. Tempat makan pengunjung
- e. Tempat tunggu pengunjung
- f. Toilet
- g. Tempat parkir pengunjung

4. **Produk yang Diproduksi**

Aziz Jaya Resto memproduksi makanan dan minuman sebagai berikut:

a. **Makanan**

- 1) Roti Canai
 - a) Roti Canai Kosong
 - b) Roti Canai Telor
 - c) Roti Canai Sardine
 - d) Roti Canai Janian
 - e) Riti Canai Boom
 - f) Roti Canai Plania
 - g) Roti Canai Pisang
- 2) Tom Yam
 - a) Tom yam ayam
 - b) Tom Yam Seafood
 - c) Tom Yam Daging
 - d) Tom Yam Campur
 - e) Tom Yam Mie
 - f) Tom Yam Bihun
 - g) Tom Yam Mie Teuw
- 3) Kerang
 - a) Kerang Rebus
 - b) Kerang Saus Tiram

- c) Kerang Masak pedas
- d) Kerang Masam Manis
- 4) Kepiting
 - a) Kepiting Masak Pedas
 - b) Kepiting Masam Manis
 - c) Kepiting Saus Tiram
- 5) Paprik
 - a) Nasi Paprik Ayam
 - b) Nasi Paprik Udang
 - c) Nasi Paprik Seafood
 - d) Nasi Paprik Daging
- 6) Masak Merah
 - a) Masak Merah Ayam
 - b) Masak Merah Udang
 - c) Masak Merah Sotong
 - d) Masak Merah Daging
- 7) Masak Kicap
 - a) Ayam Masak Kicap
 - b) Udang Masak Kicap
 - c) Sotong Masak Kicap
 - d) Daging Masak Kicap
- 8) Mie/Bihun/Mie Teuw
 - a) Goreng Kering
 - b) Goreng Basah
 - c) Goreng Pattaya
 - d) Goreng Kungfu
 - e) Mie Hailam
 - f) Mie Bandung
 - g) Mie Ladna
- 9) Capcay
 - a) Capcay Ayam
 - b) Capcay Udang
 - c) Capcay Sotong
- 10) Nasgor
 - a) Nasgor Sosis
 - b) Nasgor Kampung
 - c) Nasgor Ayam
 - d) Nasgor Udang

- e) Nasgor Petai
- f) Nasgor Sotong
- g) Nasgor Daging
- h) Nasgor U.S.A
- i) Nasgor Pattaya
- j) Nasgor Tomyam
- k) Nasgor Ayam Spesial
- 11) Nasgor Paprik
 - a) Nasgor Paprik Ayam
 - b) Nasgor Paprik Udang
 - c) Nasgor Paprik Sotong
 - d) Nasgor Paprik Daging
- 12) Bistik
 - a) Ayam
 - b) Udang
 - c) Sotong
 - d) Daging
 - e) Telor Bungkus
 - f) Telor Dadar
- 13) Sup
 - a) Sup Ekor Sapi + Nasi
 - b) Sup Ayam + Nasi
- 14) Ikan Lele + Nasi Putih
 - a) Goreng Sambal Ijo
 - b) Goreng Sambal Bawang
 - c) Goreng Sambal Geprek
 - d) Goreng Sambal Korek
- 15) Ikan Nila + Nasi putih
 - a) Masak pedas
 - b) Masak Kicap
 - c) Masak Asam Manis
 - d) Masak Tiga Rasa
 - e) Masak Tomyam
- 16) Goreng
 - a) Kentang Goreng
 - b) Udang Goreng Crispy
 - c) Sotong Goreng Crispy
 - d) Jamur Goreng Crispy

e) Ayam Goreng Crispy

b. Minuman

- 1) The Tarik
- 2) Teh Ais
- 3) Teh Anget
- 4) Teh Ais
- 5) Teh Panas
- 6) Kopi Ais
- 7) Milo Tarik
- 8) Milo Ais
- 9) Nescafe Tarik
- 10) Nescafe Ais
- 11) Neslo Ais
- 12) Jeruk Panas
- 13) Jeruk Ais
- 14) Sirup Ais
- 15) Teh Ais Limau
- 16) A B C
- 17) Es Teller
- 18) Es Buah
- 19) Kuku Bima Anggur

c. Jus Buah

- 1) Jus Apel
- 2) Jus Wortel
- 3) Jus Nanas
- 4) Jus Melon
- 5) Jus Mangga
- 6) Jus Tomat
- 7) Jus Jeruk
- 8) Jus Jambu
- 9) Jus Alpukat

B. Gambaran umum Responden

Deskripsi responden disajikan dalam penelitian ini guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat

profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket. Untuk penyebaran kuesionernya dilakukan dengan cara peneliti langsung menyerahkan *kuesioner* yang ada kepada pembeli untuk diisi, hal ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini, dengan mengambil sampel sebanyak 97 responden sebagai syarat pemenuhan sampel yang dapat mewakili populasi. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	55	56,70%
Perempuan	42	43,29%
Jumlah	97	100%

Sumber: Olah Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang atau 56,70% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang atau 43,29%.

2. Usia Responden

Adapun mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
25-35	25	25,77%
36-45	32	32,98%
46-55	40	41,23%
Jumlah	97	100%

Sumber: Olah Data Primer, 2020

Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang memiliki usia 25-35 tahun adalah sebanyak 25 orang atau 25,77% antara usia 36-45 tahun sebanyak 32 orang atau 32,98% dan antara usia 46-55 tahun sebanyak 40 orang atau 41,23%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa usia responden secara rata-rata sekitar usia antara 46-55 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
PNS	4	4,12%
Pegawai	17	17,52%
Petani	24	24,74%
Pedagang	21	21,64%
Wiraswasta dan IRT	31	31,95%
Jumlah	97	100%

Sumber: Olah Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai PNS sejumlah 4 orang atau 4,12% pegawai sejumlah 17 orang atau 17,52% petani sejumlah 24 orang atau 24,74% pedagang sejumlah 21 orang atau 21,64% dan wiraswasta dan IRT sejumlah 31 orang atau 31,95%.

C. Deskripsi Statistik Angket Responden

Tabel 4.4

Deskripsi Statistik Angket Responden

No	Variabel	Pertanyaan	Rata-rata (Mean)	Modus
1.	<i>Kualitas Produk</i>	5	4,01	20
2.	<i>Kualitas Pelayanan</i>	5	3,88	20
3.	<i>Harga</i>	5	4,00	20
4.	<i>Kepuasan Konsumen</i>	7	3,82	28

Sumber: Olah Data Primer, 2020

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (nilai korelasi antar variabel sama dengan nol). Dalam pengertian sederhana

setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregras terhadap variabel bebas lainnya. Multikolinieritas terjadi apabila antar variabel bebas terdapat hubungan yang signifikan.² Sebagaimana disajikan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Multikolinieritas

No	Model	Collinearity	Statistic
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk	.338	2.960
	Kualitas Pelayanan	.691	1.447
	Harga	.333	3.000

Sumber: Olah Data Primer, 2020

Hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas yaitu *Kualitas Produk* $0,338 > 0,10$, *Kualitas Pelayanan* $0,691 > 0,10$ dan *Harga* $0,333 > 0,10$ memiliki nilai *tolerance* lebih dari 10% atau 0,01. Hasil dari perhitungan *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan semua variabel bebas yaitu *Kualitas Produk* $2,960 < 10$, *Kualitas Pelayanan* $1,447 < 10$ dan *Harga* $3,000 < 10$ memiliki nilai VIF < 10 .

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t

²Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 105.

dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Menurut Ghozali untuk mendeteksi gejala autokorelasi dapat dilakukan dengan pengujian Durbin Watson (DW test).³ Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	.803 ^a	.645	.633	2.40441	1.756

Sumber: *Olah Data Primer, 2020*

Berdasarkan tabel diatas terlihat Durbin Watson atau d sebesar 1,756 dengan melihat tabel Durbin Watson, maka nilai du sebesar 1,711. Nilai du yaitu 1,711 dan kurang dari $(4-du) = 4 - 1,711 = 2,289$. Dapat disimpulkan bahwa $du < d < 4-du$ ($1,711 < 1,756 < 2,289$) maka tidak ada autokorelasi pada model regresi.

3. Uji Normalitas

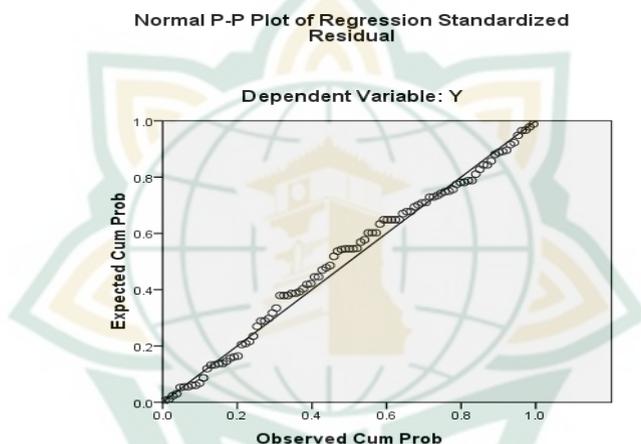
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.⁴ Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan metode grafik

³ Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 110.

⁴ Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 160.

yaitu dengan ,elihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardize residual. Hasilnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Uji Normalitas



Sumber: Output Olah Data SPSS Versi 17.0

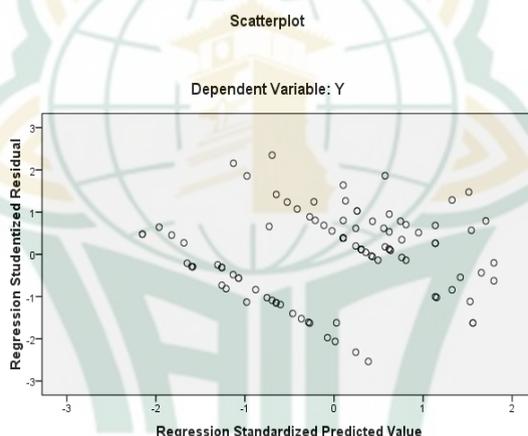
Pada gambar diatas, terlihat titik-titik data disepanjang berada di sekitar garis diagonal, hal ini berarti data berdistribusi normal.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak

terjadi Heteroskedastisitas.⁵ Alat untuk menguji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan alat grafik, dimana suatu model regresi dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara tidak membentuk suatu pola tertentu serta tersebar baik di atas maupun di bawah nol pada sumbu Y. Hasilnya disajikan dalam gambar 4.3 berikut:

Gambar 4.3
Uji Heterokedastisitas



Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi dipakai untuk memprediksi model penelitian.

⁵ Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 139

E. Hasil Analisis Data

1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier adalah analisis untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan persamaan linier. Jika menggunakan satu variabel independen maka disebut analisis regresi linier sederhana dan jika menggunakan lebih dari satu variabel independen maka disebut analisis regresi linier berganda. Analisis regresi bermaksud menguji hubungan fungsional yang terjadi antara satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui nilai estimasi variabel dependen yang dihasilkan atas pengaruh variabel independen.

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana pengaruh *kualitas produk*, *kualitas pelayanan* dan *harga* terhadap *kepuasan konsumen*. dengan menggunakan bantuan program SPSS 17 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7
Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficient	t	Sig.
1	B	Beta	t	Sig.
(Constant)	-5.874		-2.256	0,26
<i>Kualitas Produk</i>	.645	.384	3.615	.000

<i>Kualitas Pelayanan</i>	.599	.147	.303	4.081	.000
<i>Harga</i>	.403	.180	.240	2.238	.028

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas, amka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = *Kepuasan Konsumen*

X₁ = *Kualitas Produk*

X₂ = *Kualitas Pelayanan*

X₃ = *Harga*

a = Konstanta

b₁₋₂ = Koefisien Regresi

Adapun model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = -0,645 + 0,645X_1 + 0,599X_2 + 0,403X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan bahwa:

- Konstanta sebesar -0,645 menunjukkan bahwa jika variabel independen adalah konstan (0) maka kepuasan konsumen adalah sebesar -0,456.
- Koefisien regresi dari *kualitas produk* adalah 0,645 berarti setiap kenaikan satu satuan *kualitas produk*, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,645 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi bernilai tetap.
- Koefisien regresi dari *kualitas pelayanan* adalah 0,599 berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan *kualitas pelayanan*, maka

kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,599 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari regresi yang bernilai tetap.

- d) Koefisien regresi dari *harga* adalah 0,403 berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan *harga*, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,403 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi bernilai tetap.

2. Hasil Analisis Uji Hipotesis

- a) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁶ Jika probabilitas atau signifikan $\alpha > 0,05$ maka variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, jika $\alpha < 0,05$ maka variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. uji t tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Statisti t

Model	Unstsn dardiz ed Coeffi cients	Standardi zed Coefficie nt		

⁶ Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 68.

1	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	-5.874	2604		-2.256	0,26
Kualitas Produk	.645	.179	.384	3.615	.000
Kualitas Pelayanan	.599	.147	.303	4.081	.000
Harga	.403	.180	.240	2.238	.028

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi dari variabel *kualitas produk* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai signifikansi dari variabel *kualitas pelayanan* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai signifikansi dari variabel *harga* sebesar $0,028 < 0,05$, maka variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimaksudkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05 (5%). Kriteria pengujian uji F adalah apabila nilai signifikansi F lebih rendah dari 0,05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yang diteliti secara bersama-sama mempengaruhi variabel

dependen. Uji F tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.9
Uji F

Model		<i>Sum of Squares</i>	D F	<i>Mean Squares</i>	F	Sig.
1	Regression	976.412	3	325.471	56.298	.000
	Residual	537.650	93	5.781		
	Total	1514.062	96			

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dari hasil pengujian ini H_A diterima dan H_0 ditolak yang menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati.

c) **Koefisien Determinasi (r)**

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi

variabel dependen.⁷ Adapun hasil analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.803 ^a	.645	.633

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka R disebut koefisien korelasi antara variabel *kualitas produk*, *kualitas pelayanan* dan *harga* terhadap kepuasan konsumen adalah 0,803 ini artinya hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga sangat kuat (signifikan) sebesar 80,30%. Adjusted R² dalam penelitian ini sebesar 0,633 atau 63,30%. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati sebesar 63,30% atau hanya sebesar 63,30% variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 26,70% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

⁷ Duwi, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 66.

F. Pembahasan dan Analisis

1. Pengaruh *Kualitas Produk* terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 17.0 diperoleh nilai t_{hitung} untuk *kualitas produk* sebesar 3,615 dengan signifikansi sebesar 0,000, sedangkan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,660, sehingga nilai $t_{hitung} = 3,615 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,660$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Kualitas produk* menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah produk, sehingga produsen dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar.

Adanya atau tidaknya kepuasan konsumen tersebut tidak terlepas dari kualitas produk, dimana jika produk berkualitas tentunya pelanggan akan merasakan puas. Jadi sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa boga tentunya harus mengutamakan kualitas produk untuk dapat bersaing di pasar. Hal itu mengingat dengan adanya produk yang berkualitas akan menciptakan kepuasan konsumen dan pelanggan bisa lebih loyal.

2. Pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 17.0 diperoleh nilai t_{hitung} untuk *kualitas pelayanan* sebesar 4,081 dengan signifikansi sebesar 0,000, sedangkan

nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,660, sehingga nilai $t_{\text{hitung}} = 4,081 > \text{nilai } t_{\text{tabel}} = 1,660$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila kinerja dari sumber daya manusia memiliki ketepatan, kecepatan dalam pelayanan, yaitu mulai dari design, sampai dengan barang jadi yang telah dijanjikan oleh perusahaan. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak dapat terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. *Kualitas pelayanan* adalah kemampuan perusahaan untuk menyediakan jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, Aziz Jaya Resto selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggannya. Pelayanan yang baik tersebut diterapkan oleh para karyawan Aziz Jaya resto terhadap para pelanggan yang datang ke Aziz Jaya Resto.

Selain itu Aziz Jaya Resto juga menerapkan *kualitas pelayanan* dengan cara bersikap sopan dalam melayani pelanggan, ramah dan selalu rendah hati dalam setiap melayani pelanggannya. Hal tersebut tentunya dapat menciptakan rasa senang dan nyaman para pelanggannya untuk datang ke Aziz Jaya resto, sehingga para pelanggannya merasa lebih dihormati dan dihargai.

3. Pengaruh *Harga* terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 17.0 diperoleh nilai

t_{hitung} untuk *harga* sebesar 2,238 dengan signifikansi sebesar 0,028, sedangkan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,660, sehingga nilai $t_{hitung} = 2,238 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,660$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari harga terhadap kepuasan konsumen.

Harga adalah jumlah uang ditambah beberapa produk apabila memungkinkan yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Berdasarkan sudut pandang pemasaran harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukarkan dengan memperoleh hak kepemilikan suatu barang atau jasa.

Harga yang ditetapkan oleh Aziz Jaya Resto standart sangat sesuai dengan makanan dan minumannya. Aziz Jaya Resto tidak menetapkan harga yang mahal meskipun tidak semua resto menyajikan makanan yang disajikan oleh Aziz Jaya Resto. Oleh karena itu, harga yang ditetapkan oleh Aziz Jaya resto menjadikan para pelanggan senang dan ingin selalu datang ke Aziz Jaya Resto.

4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati

Kualitas produk, kualitas pelayanan dan *harga* merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan konsumen. dari hasil uji F didapat hasil pengujian statistik yang diperoleh nilai sebesar 56,298 dengan taraf signifikasinya 0,000. Kesimpulannya adalah nilai $F_{hitung} 56,298 > F_{tabel} 3,94$ dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 artinya variabel *kualitas produk, kualitas pelayanan* dan *harga* secara bersama-

sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

G. Implikasi Penelitian

Melihat hasil pengujian penelitian diatas, maka terdapat implikasi penelitian baik secara teoritik maupun praktik, yaitu:

1. Teoritik

Implikasi teoritik dari penelitian ini adalah sebagai dukungan empiris adanay kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan atau referensi dalam penelitian

2. Praktik

Implikasi praktik dari penelitian ini yaitu semoga penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan pada usaha dibidang boga dalam menjaga kualitas produk, meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat harga, sehingga kedepannya dapat memberikan yang terbaik untuk para konsumen agar dapat lebih maju dan dikenal di lingkungan luas dan berkembang serta dapat meningkatkan kepuasan konsumen.