BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Sego Bebek Samudra

Sego Bebek Samudra yang berada di Jln. Waringin Kurung No. 87, merupakan lembaga *franchise* (waralaba) yang berdiri padatahun 2004.Sego Bebek Samudra yangdidirikan oleh bapak Aji Prawoto. Awal berdirinya Sego Bebek Samudra didasari karena semakin banyaknyarumah makan atau restoran yang menyajikan makanan khas dari berbagai daerah, akan tetapi rumah makan sego bebek samudra tidak kalah lezatnya dari rumah makan atau restoran lain karena memiliki cita rasa yang khas dari Surabayadengan daging bebeknya yang empuk serta ditambah sambal mangga dan bumbu karinya yang khas dan enak. Dengan semangat dan kerja keras, Sego Bebek Samudra ingin menjadi rumah makan yang maju dan terus berkembang

dibandingkanrumah makan atau restoran yang lain yang ada di Kota Serang hingga Kota Cilegon.[1]

Awal dibukanya Sego Bebek Samudra higga beberapa waktu belum begitu banyak orang yang mengetahui bahwa di kelurahan Margatani tersebut terdapat rumah makan atau restoran, dan kebanyakan yang mengetahuinya adalah hanya warga sekitar lokasi. Tetapi seirring berjalannya waktu dan tersebarnya informasi dari mulut ke mulut, barulah Sego Bebek Samudra ini mulai dikenal banyak orang dan komunitas pecinta kuliner dari Kota Serang hingga Kota Cilegon.

2. Perkembangan

Awal mula perkembangan Sego Bebek Samudra, ketika pertama kali di buka belum begitu ramai dan tempatnya masih kecil hingga area parkir belum luas hanya terdapat untuk motor saja. Kemudian pada waktu-waktu berikutnya dengan profit yang cukup, Sego Bebek Samudra melebarkan usahanya dengan menambahkan beberapa fasilitasnya.

---

[1]Aji Prawoto, "Tentang Rumah Makan Sego Bebek Samudra", Diwawancarai Oleh Muhamad Rizki Angga Kusumah, *Tape Recording*, Serang, 17 April 2018.

Pada tahun 2009 dengan kecerdasan dan keahlian manajer pengelola dan kearifan para karyawannya untuk hal pelayanan, konsumen Sego Bebek Samudra semakin bertambah banyak, hingga area parkir yang tersedia dirasa tidak mencukupi tempat yang telah disediakan.

Sego Bebek Samudra buka untuk semua hari kecuali hari libur nasional, dengan waktu buka dari pukul 16:30 –21:30 WIB. Sego Bebek Samudra menjadi salah satu tempat favorit untuk kuliner di Kota Cilegon oleh para kalangan remaja, kerabat dan keluarga. Hingga saat ini Sego Bebek Samudra masih ada dan buka, dan akan terus berkembang dan maju lagi untuk kedepannya.[2]

3. Fasilitas-fasilitas

Untuk menunjang pelayanan kepada para konsumen, Sego Bebek Samudra menyediakan fasilitas-fasilitas di sekitarnya, ada banyak fasilitas yang disediakan oleh Sego Bebek Samudra, yaitu:

---

[2]Aji Prawoto, "Tentang Rumah Makan Sego Bebek Samudra", Diwawancarai Oleh Muhamad Rizki Angga Kusumah, *Tape Recording*, Serang, 17 April 2018.

1) Tempat parkir luas untuk sepeda motor dan mobil
2) Wastafel
3) Tempat sampah
4) Kipas angin
5) Tempat menunggu
6) CCTV
7) Live music
8) Kamar kecil

4. Daftar harga Sego Bebek Samudra

Tabel 4.1

Daftar Harga Sego Bebek Samudra

Menu	Harga
• **Bebek 1 Ekor**	• **Rp. 105.000,-**
• **Dada**	• **Rp. 24.000,-**
• **Paha**	• **Rp. 23.000,-**
• **Hati / Ampela**	• **Rp. 6.000,-**
• **Leher**	• **Rp. 5.000,-**
• **Nasi**	• **Rp. 5.000,-**
• **Jeruk Es / Panas**	• **Rp. 7.000,-**

• **Lemon Tea**	• **Rp. 5.000,-**
• **Es Teh Manis / Panas**	• **Rp. 4.000,-**
• **Es Tawar**	• **Rp. 1.000,-**

B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu penulis ingin mengklasifikasikan responden kedalam beberapa karakter, yaitu karakter berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan status.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki-laki	62
2	Perempuan	71
Jumlah		133

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 133 orang responden mengenai jenis kelamin, dinyatakan bahwa yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 62 orang sedangkan yang berjenis kelamin perempuan adalah 71 orang.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa banyaknya konsumenSego Bebek Samudra adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)
1	17-20 tahun	20
2	20-25 tahun	31
3	26-30 tahun	36
4	>30 tahun	46
Jumlah		133

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (orang)
1	SD/MI	16
2	SMP/Sederajat	30
3	SMA/Sederajat	41
4	D3/S1/S2	46
Jumlah		133

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Hobi

No.	Hobi	Jumlah (orang)
1	Olahraga	15
2	Mendengarkan Musik	20
3	Jalan-jalan (*Travelling*)	30

4	Membaca	29
5	Menonton Film	17
6	Belanja (*Shoping*)	22
Jumlah		133

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui validitas setiap instrument sehingga item tersebut layak untuk penelitian dengan menggunakan SPSS 16.0 sebagai berikut :

Tabel 4.7

Output SPSS Uji Reliabiliti Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Correlations

		TOTAL
ITEM.1	Pearson Correlation	.396**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.2	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.3	Pearson Correlation	.548**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.4	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.5	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.6	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.7	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.8	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.9	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
ITEM.10	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	133
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	133

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari uji diatas dapat diketahui nilai korelasi antara skor item dengan skor total.Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel.r tabel dicari pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 133, maka didapat r tabel sebesar 0,170. Dapat disimpulkan bahwa item-item lebih dari 0,170 dan instrument tersebut valid.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel X

ITEM	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
X1	0,396	>0,170	Valid
X2	0,462	>0,170	Valid
X3	0,548	>0,170	Valid
X4	0,698	>0,170	Valid
X5	0,527	>0,170	Valid
X6	0,652	>0,170	Valid
X7	0,622	>0,170	Valid
X8	0,592	>0,170	Valid
X9	0,555	>0,170	Valid
X10	0,545	>0,170	Valid

Variabel (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	11

Hasil uji realibitas dapat dilihat dari cronbanch's alpha variabel X sebesar 0,738. Nilai variabel tersebut lebih dari batasan pengujian realibitas yaitu sebesar 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukan jumlah, sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercayai atau menunjukan bahwa instrument memiliki konsisten jika pengukuran diulang.

Tabel 4.9

Output SPSS Uji Reliabiliti Variabel Y (Kepuasan)

Correlations

		TOTAL
ITEM.1	Pearson Correlation	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	132
ITEM.2	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.3	Pearson Correlation	.314**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.4	Pearson Correlation	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.5	Pearson Correlation	.414**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.6	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.7	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.8	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	132
ITEM.9	Pearson Correlation	.264**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	132
ITEM.10	Pearson Correlation	.472**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	132
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	132

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari uji di atas dapat diketahui nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel. r tabel dicari pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 133, maka didapat r tabel sebesar 0,170. Dapat disimpulkan bahwa item-item lebih dari 0,170 dan instrument tersebut valid.

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabitas

Variabel Y

ITEM	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
X1	0,474	>0,170	Valid
X2	0,555	>0,170	Valid
X3	0,314	>0,170	Valid
X4	0,531	>0,170	Valid
X5	0,414	>0,170	Valid

X6	0,572	>0,170	Valid
X7	0,548	>0,170	Valid
X8	0,506	>0,170	Valid
X9	0,264	>0,170	Valid
X10	0,472	>0,170	Valid

Variabel (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	11

Hasil uji realibitas dapat dilihat dari cronbanch's alpha variabel Y sebesar 0,698. Nilai variabel tersebut lebih dari batasan pengujian realibitas yaitu sebesar 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. UjiNormalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi

terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal

Tabel 4.11

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

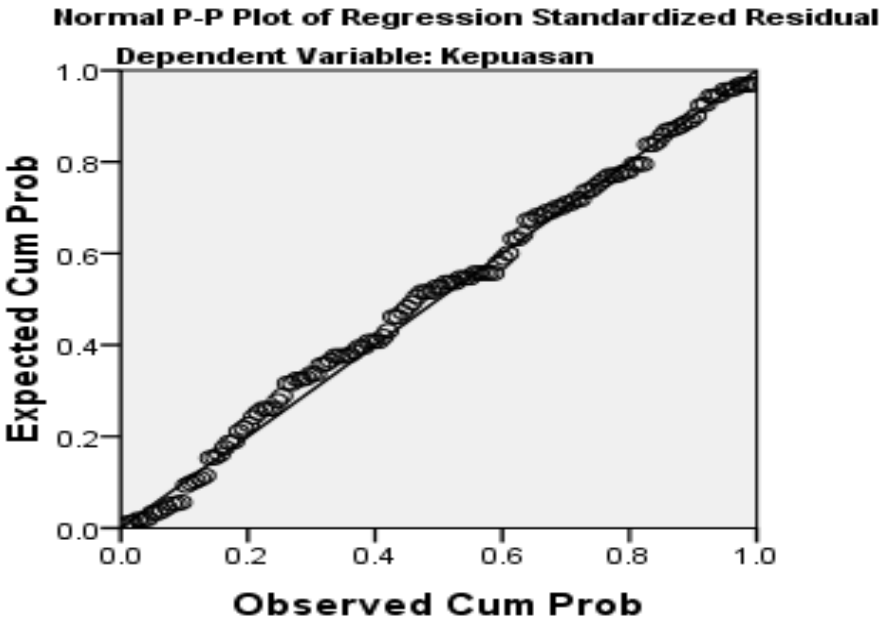
		Unstandardized Residual
N		132
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.34116108
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.043
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.664
Asymp. Sig. (2-tailed)		.771

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel *Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui nilai signifikansi 0,771> 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.Selain itu Uji Normalitas juga dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini.

Gambar 4.1

Uji Normalitas



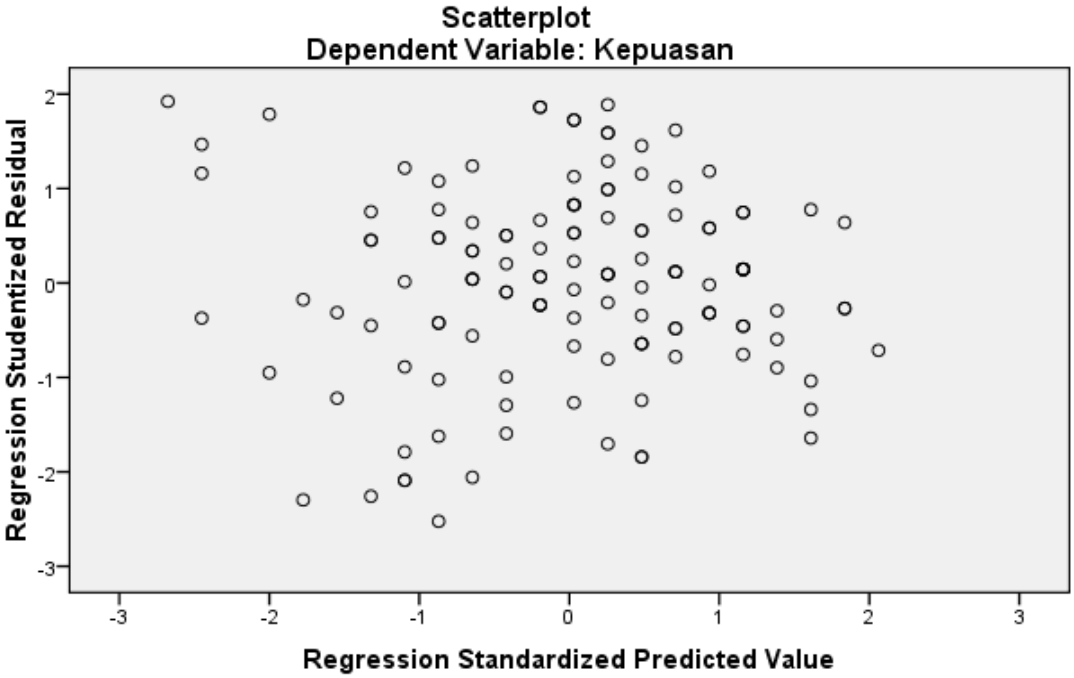
Terlihat sebaran data dari gambar di atas, dengan masing-masing bulatan mengikuti garis dengan beraturan. Hal ini menandakan adanya hubungan yang positif antara dua variabel. Antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan berarti tabel diatas menandakan berdistribusi normal sehingga bisa menjutkan ke uji selanjutnya.

b. UjiHeteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dalam residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Gambar 4.2

Uji Heteroskedastisitas



Dilihat dari gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengidentifikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dilakukan untuk mendeteksi masalah autokorelasi. Pengujian terhadap gejala autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson (DW).

Tabel 4.12

Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.518[a]	.268	.263	3.35399	1.745

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sebesar 1.745 nilai ini akan dibandingkan dengan menggunakan nilai $\propto$ = 0,05 dan jumlah data (*n*) adalah 133 serta jumlah variabel independen (k) adalah 1, jadi dapat dilihat dari nilai dL dan dU masing-masing dL = 1.7017, dU = 1.7319, 4-dL = 2.2983, 4-dU = 2.2681 dan Dw = 1.745. maka tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.13
Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.972	2.652		8.286	.000
	Pelayanan	.457	.066	.518	6.907	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari analisis data SPSS di atas dapat disimpulkan bahwa:

Y = a + bX

Y = 21.972 + 0.457X

Dimana :

Y = kepuasan konsumen

X = pelayanan

Sesuai dengan persamaan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut terdapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 21.972: artinya, jika pelayanan (X) sama dengan 0 maka nilai kepuasan (Y) 21.972

b. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0.457: artinya, jika pelayanan mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.457. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

4. Uji Analisis Korelasi

Uji analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara satu variabel dengan variabel lain.

Tabel 4.14
Uji Analisis Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.518[a]	.268	.263	3.35399	1.745

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh koefisien korelasi r adalah 0,518. Hal ini menunjukan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara pelayanan dengan kepuasan. Hal ini berdasarkan tabel interpretasi nilai R yang berada

pada titik 0,400 - 0,599dengan tingkat hubungan yang sedang.

5. Uji Koefisien Determinasi

Nilai r^2 (koefisien determinasi) dilakukan untuk melihat seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.518[a]	.268	.263	3.35399	1.745

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,268 atau sebesar 26,8% yang artinya variabel X (pelayanan) dapat mempengaruhi variabel Y (kepuasan) sebesar 26,8% dan sisanya 73,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Tabel 4.16
Uji Hepotesis

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.972	2.652		8.286	.000
	Pelayanan	.457	.066	.518	6.907	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil tabel di atas menunjukan bahwa t_{hitung} sebesar 6.907 dan t_{tabel} sebesar 1.656, dengan df = n-k-1 = 131 dan α sebesar 5% atau 0,05 hal ini menunjukan bahwa nilai t_{hitung} > dari t_{tabel} yang artinya pelayanan rumah makan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima.

Gambar 4.3

Hipotesis

-1.656 1.656 6.907

Dari gambar di atas menunjukan nilai t_{hitung} 6.907> t_{tabel} 1.656 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima maka angka tersebut menunjukan signifikan yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Konsumen atau pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggan perusahaan

menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Sego Bebek Samudra merupakan salah satu franchise (waralaba) yang sangat memperhatikan kepuasan konsumen atau pelanggannya. Salah satu faktor untuk menjaga kepuasan konsumen atau pelanggan adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, bahwa variabel pelayanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 26,8% yang artinya memiliki hubungan yang sedang antara pelayanan dengan kepuasan dan 73,2% sisanya yang tidak diteliti oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti pada rumah makan Sego Bebek Samudra. Dalam menjalankan bisnisnya rumah makan Sego Bebek Samudra akan terus menjaga layanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan meskipun keluhan dari pelanggan relatif sedikit.

Dalam ekonomi Islam memberikan pelayanan terhadap pengunjung atau pembeli diharapkan dilakukan dengan baik, karena dalam Islam segala sesuatu yang dilakukan dengan baik akan memberikan hasil yang baik. salah satu pelayanan yang baik dan menunjukan telah sesuai dengan syariat Islam dapat terlihat dari karyawan telah menggunakan pakaian yang rapih dan sopan, bentuk pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari budi pekerti, sikap sopan santun serta kejujuran dari karyawan rumah makan Sego Bebek Samudra.

Kepuasan pengunjung rumah makan merupakan hal yang paling penting dalam kelangsungan siklus hidup rumah makan Sego Bebek Samudra. Karena pelanggan rumah makan Sego Bebek Samudra dapat terlihat dari kejujuran yang merasa puas saat setelah membeli, karyawan yang memiliki sifat amanah sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan karyawan selalu mengajak pada kebenaran dan berbuat baik, oleh karena itu pihak rumah makan Sego Bebek Samudra selalu berupaya untuk mengajak kepada kebaikan.