**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum Objek Penelitian**
2. Profile Rumah Makan

Nama Pemilik : Edi Darmawan

Nama : Rumah Makan Saung Ibu

Alamat : Jl. Gang Pelor, Kp. Melayu Timur, Teluknaga Tangerang

Nomor tlp : 081210702227

1. Sejarah singkat Rumah Makan Saung Ibu

Rumah makan saung Ibu didirikan oleh pak Edi Darmawan sejak tanggal 1 juli 2017 dan mulai beroperasi pada saat itu juga. Rumah Makan Saung Ibu berlokasi di Jl. Gang Pelor Kp. Melayu Timur Teluknaga. Selain terkenal dengan menu makanan yang enak dan bervariasi Rumah Makan Saung Ibu juga memiliki tempat yang nyaman dan fasilitas yang mendukung. Apalagi dikalangan anak muda zaman sekarang yang bukan hanya menikmati menu makanan saja tetapi mereka juga menikmati suasana yang disediakan di Rumah Makan Saung Ibu diantaranya terdapat : Taman bermain anak-anak, photo shoot. Selain itu Rumah Makan Saung Ibu juga biasa digunakan untuk tempat berkumpul, dan rapat.

1. **Pembahasan dan Hasil Penelitian**
2. **Karakteristik Responden**

Sebelum dilaksanakan analisis, terlebih dahulu peneliti akan mengklasifikasikan responden kedalam beberapa karakter, yaitu berdasarkan jenis kelamin,umur dan pekerjaan. Berdasarkan karkteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah :

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden**

|  |  |
| --- | --- |
| Jenis Kelamin | Jumlah |
| Laki- laki | 37 orang |
| Perempuan | 61 orang |
| Jumlah | 98 orang |

Sumber : Rumah Makan Saung Ibu Tangerang

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah konsumen / pelanggan yang datang ke rumah makan saung ibu dan sekalgus menjadi responden berjumlah 98 orang yang meliputi 37orang laki-laki dan 61 orang perempuan.

Dengan responden yang sudah diketahui maka rekapitulasi data variabel X dan variabel Y anatara lai sebagai berikut :

1. Variabel X

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **jumlah** |
| 1 | Ahmad Syahal | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| 2 | Fitriyah Robiatul | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 62 |
| 3 | Ahmad Syahrul | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 59 |
| 4 | Dian Andiyanti | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 58 |
| 5 | Alfin Adam | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 57 |
| 6 | Iqbal Firdaus | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 7 | Annisah Rinanda | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 8 | Dandi Vahlefi | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 58 |
| 9 | fitriyawati | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 58 |
| 10 | Dika | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 59 |
| 11 | Enah | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 57 |
| 12 | Aldiansyah | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 60 |
| 13 | Haidar Abadi | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 55 |
| 14 | Putri | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 55 |
| 15 | Ika Ayu | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 53 |
| 16 | Safitri | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 17 | Iwan Saputra | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 60 |
| 18 | Kamelia | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 55 |
| 19 | Leo | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 61 |
| 20 | Annas Musakib | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 60 |
| 21 | Gunawan | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 61 |
| 22 | Robby | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| 23 | Sintia | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 61 |
| 24 | Nur Indah Yani | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 58 |
| 25 | Prassetio | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 26 | Fujiah | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 56 |
| 27 | Amel | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 62 |
| 28 | Heri Wahyudi | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 55 |
| 29 | Rindi | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 67 |
| 30 | Firman | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 31 | lely Yanah | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 55 |
| 32 | Kamallundin | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 62 |
| 33 | Sarif | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 64 |
| 34 | Siti Fatimah | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 58 |
| 35 | Siti Jembar | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 59 |
| 36 | Zahra | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 61 |
| 37 | Tasya | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 56 |
| 38 | Lutfiyah | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 61 |
| 39 | Fatimah | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 52 |
| 40 | Wardah Yusriah | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 62 |
| 41 | Puji Lestari | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 59 |
| 42 | M. Fajli Maulana | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 65 |
| 43 | Darmawan | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 59 |
| 44 | Rohmat | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 60 |
| 45 | Tya Puji Lestari | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 46 | Saepudin | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| 47 | Sahrul Bahrudin | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 48 | Akbar Maulana | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 49 | Tamara Sinta | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 50 | Rani Dwi Yanti | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 64 |
| 51 | Adelia | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 52 | Dwi Andika | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 53 | Ahmad Haidar | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 54 | Teddy Marliana | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 62 |
| 55 | khusnul | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 60 |
| 56 | Natasya | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 57 | Neng Mahesa | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 58 | Dahlia | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 59 | Dinda | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 60 | Atikah Putri | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| 61 | Noviyanti | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 62 |
| 62 | Merlyana | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 62 |
| 63 | Ade Lailana | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 64 | Yudi | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 69 |
| 65 | Ahmad Ayudi | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 66 |
| 66 | Nadia Nur | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 56 |
| 67 | Dita Rajuwita | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 68 | Nur Febriyasih | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 59 |
| 69 | Hadijah | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 52 |
| 70 | Ratna Komala | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 62 |
| 71 | Nana | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 66 |
| 72 | Rohmani | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 73 | Selvi Wulandari | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 68 |
| 74 | Ningsih | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 75 | Yoyo Kusumo | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 62 |
| 76 | Fenno Dikari | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 68 |
| 77 | Mutasya Lestari | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 55 |
| 78 | Novita | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 59 |
| 79 | Nurjaya | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 64 |
| 80 | Nurul | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 81 | Rialdinata | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 65 |
| 82 | Yosi | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 83 | Riska Novita | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 |
| 84 | Rohadi | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 63 |
| 85 | Siti Hapipah | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 61 |
| 86 | Rohmana Sari | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 87 | Siti Syarah | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 61 |
| 88 | Sri Astuti | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 89 | Sri Rahayu | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 90 | Suharti | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 59 |
| 91 | Tata Eki Wijaya | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 61 |
| 92 | Urmilawati | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 62 |
| 93 | Wahyu Aristiyo | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| 94 | Winardi | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 54 |
| 95 | Rifki Ilham | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 65 |
| 96 | Yusril | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 59 |
| 97 | Dimas Saputra | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| 98 | Rido Alzamzami | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 60 |

Sumber : Kuisioner

1. Variabel Y

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **Jumlah** |
| 1 | Ahmad Syahal | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 2 | Fitriyah Robiatul | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 28 |
| 3 | Ahmad Syahrul | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 |
| 4 | Dian Andiyanti | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 5 | Alfin Adam | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 6 | Iqbal Firdaus | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 30 |
| 7 | Annisah Rinanda | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 8 | Dandi Vahlefi | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 30 |
| 9 | fitriyawati | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 30 |
| 10 | Dika | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 11 | Enah | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 12 | Aldiansyah | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 28 |
| 13 | Haidar Abadi | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 14 | Putri | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 25 |
| 15 | Ika Ayu | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 23 |
| 16 | Safitri | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 17 | Iwan Saputra | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 18 | Kamelia | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 19 | Leo | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 20 | Annas Musakib | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 21 | Gunawan | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 30 |
| 22 | Robby | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 23 | Sintia | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 27 |
| 24 | Nur Indah Yani | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 25 | Prassetio | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 26 | Fujiah | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 27 | Amel | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 28 | Heri Wahyudi | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 29 | Rindi | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 31 |
| 30 | Firman | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 30 |
| 31 | lely Yanah | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 27 |
| 32 | Kamallundin | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 31 |
| 33 | Sarif | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 34 | Siti Fatimah | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 32 |
| 35 | Siti Jembar | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 30 |
| 36 | Zahra | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 28 |
| 37 | Tasya | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 |
| 38 | Lutfiyah | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 39 | Fatimah | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 40 | Wardah Yusriah | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 |
| 41 | Puji Lestari | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 42 | M. Fajli Maulana | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 30 |
| 43 | Darmawan | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 44 | Rohmat | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| 45 | Tya Puji Lestari | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 31 |
| 46 | Saepudin | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 47 | Sahrul Bahrudin | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 48 | Akbar Maulana | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 49 | Tamara Sinta | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 30 |
| 50 | Rani Dwi Yanti | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 30 |
| 51 | Adelia | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 52 | Dwi Andika | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 53 | Ahmad Haidar | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 54 | Teddy Marliana | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 24 |
| 55 | khusnul | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| 56 | Natasya | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 28 |
| 57 | Neng Mahesa | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 58 | Dahlia | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 59 | Dinda | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 60 | Atikah Putri | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 |
| 61 | Noviyanti | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 62 | Merlyana | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 |
| 63 | Ade Lailana | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 64 | Yudi | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| 65 | Ahmad Ayudi | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 66 | Nadia Nur | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 67 | Dita Rajuwita | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 68 | Nur Febriyasih | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 69 | Hadijah | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 70 | Ratna Komala | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 71 | Nana | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 72 | Rohmani | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 73 | Selvi Wulandari | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 74 | Ningsih | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 75 | Yoyo Kusumo | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 76 | Fenno Dikari | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| 77 | Mutasya Lestari | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 78 | Novita | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 79 | Nurjaya | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 80 | Nurul | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 81 | Rialdinata | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 82 | Yosi | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 83 | Riska Novita | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| 84 | Rohadi | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 85 | Siti Hapipah | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 86 | Rohmana Sari | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 87 | Siti Syarah | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 30 |
| 88 | Sri Astuti | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 |
| 89 | Sri Rahayu | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 90 | Suharti | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 27 |
| 91 | Tata Eki Wijaya | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 32 |
| 92 | Urmilawati | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 93 | Wahyu Aristiyo | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 94 | Winardi | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 95 | Rifki Ilham | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 96 | Yusril | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 97 | Dimas Saputra | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 30 |
| 98 | Rido Alzamzami | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 33 |

Sumber : Kuisioner

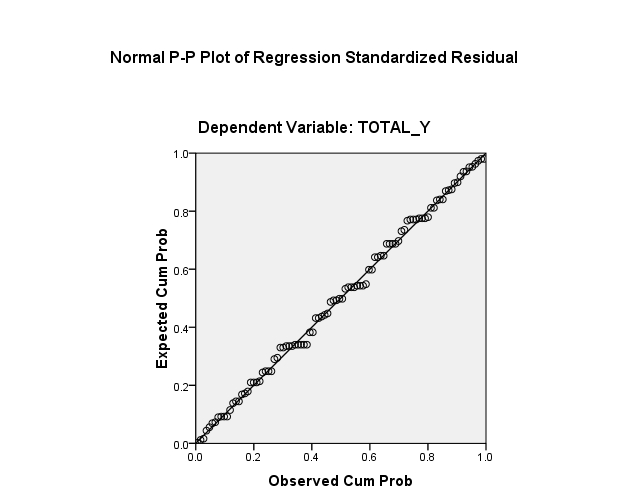
1. **Uji Asumsi Klasik**
2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen , independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berditribusi normal atau tidak dapat diketahui melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garus diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.[[1]](#footnote-1)

Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalu asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Berdasarkan pengujian normalitas dengan SPS 16.0 didapat output P-Plot sebagai berikut

**Gambar 4.1**

**Uji Normalitas**



Dalam uji normalitas menggunakan grafik normal P- Plot Plot of regression standartdized Residual, suatu data dikatakan berdistribusi normal jika garis data rill(titik-titik mengikuti garis diagonal. Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa titik titik sampel keseluruhan mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu berdistribusi normal. Untuk menegaskan hasil uji normalitas di atsa maka peneliti melakukan uji kolmogorov smirnov dengan hasil sebagai berikut :

| **Tabel 4.2**  **Uji Normalitas**  **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
| --- | --- | --- |
|  |  | Unstandardized Residual |
| N | | 98 |
| Normal Parametersa | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.90971389 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .048 |
| Positive | .048 |
| Negative | -.044 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .480 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .975 |

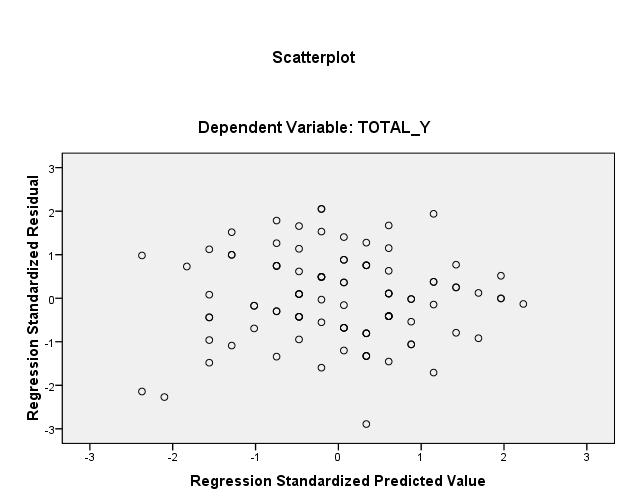
Selanjutnya, dalam uji normalita menggunakan kolmogorov smirnov test suatu data dikataakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya berada diata 0.05 dan sebaliknya pda tabel diata diketahui nilai signifikansi *( asymp.sig.2-tailed)* adalah 0.975 mana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 sehingga hasil ini disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika tidak disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedasita yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan scatterplot.

**Gambar.4.2**

**Uji Heteroskedasitisitas**



Berdasarkan gambar diata terlihat bahwa adanya pola yang menyebar dan menyempit yang terbentuk pada scatterplot. Maka dinyatakan terjadinya heteroskedastisita pada data angket tersebut.

1. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antara data yang ada paa variabel-variabel penelitian. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Durbin watson (DW test).

Berdasarkan pengujian autokorelasi dengan SPSS 16.0 didapat Output sebagai berikut :

**Tabel 4.3**

**Uji Autokorelasi**

| **Model Summaryb** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|
| 1 | .426a | .181 | .173 | 1.920 | 1.771 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X | | | |  |  |
| b. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | |  |  |

Dari hasil output diatas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,771 sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0.05 dari jumlah data (n)= 96 serta k=2 umlah seluruh variabel diperoleh dari nilai DL sebesar 1,6504 dan DU sebesar 1,6916. Berdasarkan tabel keputusan autokorelasi bisa diambil kesimpulan bahwa tidak ada autokorelasi, karena DU<DW<4-DU atau 1.6916<1.771<2.3084. hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi atau tidak terdapat autpkorelasi positif atau negatif pada data yang diuji.

**Gambar 4.3**

**Pedoman statistik Durbin Watson**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Auto + | No Conclution | No Correlation | No Conclution | Auto - |

1. **Analisis data**
2. **Uji Validitas**

**Tabel 4.4**

**Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No Pertanyaan** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Validitas** |
| 1 | 0.483 | 0.1986 | Valid |
| 2 | 0.470 | 0.1986 | Valid |
| 3 | 0.321 | 0.1986 | Valid |
| 4 | 0.205 | 0.1986 | Valid |
| 5 | 0.310 | 0.1986 | Valid |
| 6 | 0.358 | 0.1986 | Valid |
| 7 | 0.259 | 0.1986 | Valid |
| 8 | 0.372 | 0.1986 | Valid |
| 9 | 0.382 | 0.1986 | Valid |
| 10 | 0.347 | 0.1986 | Valid |
| 11 | 0.245 | 0.1986 | Valid |
| 12 | 0.239 | 0.1986 | Valid |
| 13 | 0.348 | 0.1986 | Valid |
| 14 | 0.242 | 0.1986 | Valid |
| 15 | 0.282 | 0.1986 | Valid |

Dari hasil pengukuran setiap pertanyaan diperoleh hasil seperti diatas, dari 15 pernyataan semuanya dinyatakan valid. Validita suatu item dilihat dari r hitung (total corelation) lebih besar dari r tabel, untuk mengukur tabel ditentukan dengan nilai df ( degree of freedom) yaitu jumlah responden dikurangi 2 (df=N-2) maka diperoleh hasil 96. Dengan jumlah df 96 maka diketahui r tabel yaitu 0.1986, Sedangkan nilai validitas variabel kepuasan pelanggan adalah :

**Tabel 4.5**

**Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No Pertanyaan** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Validitas** |
| 1 | 0.385 | 0.1986 | Valid |
| 2 | 0.469 | 0.1986 | Valid |
| 3 | 0.384 | 0.1986 | Valid |
| 4 | 0.396 | 0.1986 | Valid |
| 5 | 0.609 | 0.1986 | Valid |
| 6 | 0.417 | 0.1986 | Valid |
| 7 | 0.419 | 0.1986 | Valid |

Dari hasil pengukuran setiap pertanyaan diperoleh hasil seperti diatas, dari 7 pernyataan semua dinyatakan valid . Validitas suatu item dilihat dari r hitung (total corelation) lebih besar dari r tabel, untuk mengukur tabel ditentukan dengan nilai df ( degree of freedom) yaitu jumlah responden dikurangi 2 (df=N-2) maka diperoleh hasil 96. Dengan jumlah df 96 maka diketahui r tabel yaitu 0.1986.

1. **Uji Reliabilitas**

**Tabel 4.6**

**Tabel hasil uji reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| **Reliability Statistics** | |
| --- | --- |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .393 | 15 |

**Sumber : SPSS**

Dari hail pengukuran Variabel kualitas pelayanan dipetroleh nilai *croanbach Alpha 0.393*, nilai tersebut dibandingkan dengan r tabel. Jumlah responden 98 dan r tabelnya yang ke 96 adalah 0.1671 dengan demikian nilai r hitung variabel X lebih besar dari nilai r tabel maka item pernyataan tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 4.7**

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

| **Reliability Statistics** | |
| --- | --- |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .299 | 7 |

Sumber : SPSS

Dari hail pengukuran Variabel kualitas pelayanan dipetroleh nilai *croanbach Alpha*  0.299, nilai tersebut dibandingkan dengan r tabel. Jumlah responden 98 dan r tabelnya yang ke 96 adalah 0.1986dengan demikian nilai r hitung variabel X lebih besar dari nilai r tabel maka item pernyataan tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

1. **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadapat kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis regresu menggunakan SPSS diketahui regresi sederhana sebagai berikut :

**Tabel 4.8**

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

| **Coefficientsa** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 14.454 | 3.213 |  | 4.498 | .000 |
| TOTAL\_X | .243 | .053 | .426 | 4.611 | .000 |
| a. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |

Berdasarkan tabel diatas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut :

**Y = 14.454 + 0.243X +e**

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

* Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.243 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 % maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.243 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif anataravariabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Semakin bertambah kualitas pelayanan makan semakin bertambah kepuasan pelanggan.
* Garis regresi yang dapat digambarkan berdasarkan persamaan adalah :

Y = 14.454 + 0.243X**+e**

1. **Koefisien Korelasi**

**Tabel 4.9**

**Koefisien Korelasi**

| **Model Summaryb** | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|
| 1 | .426a | .181 | .173 | 1.920 | 1.771 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X | | | |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | |  |  |  |  |  |  |  |

Berdasarkan tabel di atas, menunjukan bahwa nilai koefisien korelasi R adalah 0,426 dan terletak antara interval 0,40 - 0,599 yang berarti tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sedang.

1. **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi R2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.[[2]](#footnote-2) Semakin besar koefisien determinasi menunjukan semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen.

**Tabel 4.10**

**Koefisien Determinasi**

| **Model Summaryb** | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|
| 1 | .426a | .181 | .173 | 1.920 | 1.771 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X | | | |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | |  |  |  |  |  |  |  |

Dari tabel di atas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,181. Angka tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 18.1% sedangkan sisanya sebesar 81.9 % (100% - 18% = 81.9 %) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelskan dalam penelitian.

1. **Pengujian Hipotesis**

**Tabel 4.11**

**Uji Hipotesis**

| **Coefficientsa** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 14.454 | 3.213 |  | 4.498 | .000 |
| TOTAL\_X | .243 | .053 | .426 | 4.611 | .000 |
| a. Dependent Variable: TOTAL\_Y | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |

Sumber SPSS

Jika t hitung t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika t hitung t tabel maka H0 diterima H1 ditolak

T tabel dapat dicari melalui tabel statistik pada taraf signifikansi 0.05 dengan df= n-k-1( n = jumlah sampel, k= jumlah variabel independen).

Keterangan : 1.98498

0.05 adalah taraf signifikansi

96 adalah n – k – 1 (98 – 1 – 1)

Dari hasil uji statistik melalui aplikasi SPSS diperoleh t hitung variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 4.611 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.9849 dengan tingkat signifikansi 0.025. karena nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel (4.611 > 1.9849), maka dengan kata lain H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulan yang dihasilkan yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Saung Ibu Tangerang.

1. Husen umar,*metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis, (*Jakarta: Rajawali pers,2013), 181. [↑](#footnote-ref-1)
2. Imam gozali aplikasi analisis multivariet dengan program spss (semarang BPUD, 2011) [↑](#footnote-ref-2)