

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum perusahaan**

##### **1. Sejarah singkat Warung Makan Pecel Lele Mas Dian**

Warung Makan Pecel Lele Mas Dian, didirikan pada tahun 2021 akhir, yang beralamat di Jl. Lingkar Selatan, link. Keracak Banjarnegara, ciwandan, cilegon-banten. Meskipun belum 1 tahun berdiri tapi banyak sekali pengunjung yang datang untuk makan. Apalagi kalau malam, banyak anak muda yang nongkrong dan ngopi disitu. Sebelum beliau membuka warung makan pecel lele, beliau telah lebih dulu membuka warteg bersama istrinya.

Menurut beliau memang sulit untuk mempertahankan pelanggan apalagi pada waktu itu musim pandemi pengunjung yang melakukan pembelian sedikit, kadang sehari tidak ada pengunjung sama sekali. Dan setelah lama tidak jualan, akhirnya beliau mencetuskan usaha barunya yaitu warung makan pecel lele. Walaupun di daerah sekitar itu banyak juga yang jualan. Tetapi warung makan beliau tidak pernah sepi konsumen. Daftar harga makanan yang tersedia ditempat itu mulai dari Rp.10.000 – Rp.25.000 selain beliau jualan pecel lele

ternyata beliau juga menjual aneka makanan lainnya seperti Pecel ayam, nasi uduk, dan masih banyak lagi menu yang terdaftar disitu.

## 2. Struktur Organisasi Warung Makan

Terdiri dari:

- a. Pemilik adalah pimpinan tertinggi atau pemilik Warung Makan Pecel Lele. Serta yang bertanggung jawab atas aktivitas yang dilaksanakan oleh tempat usaha tersebut
- b. Kasir  
Bertindak sebagai pemegang keuangan saat transaksi pembayaran dan membuat laporan sesuai dengan tugas dan dilaporkan kepada pemiliknya
- c. Karyawan  
Petugas melayani pelanggan yang menikmati jasa Warung Makan Pecel Lele

## 3. Personalia perusahaan

Kepegawaian atau personalia adalah salah satu unsur mutlak dalam perusahaan, sebab pegawai atau karyawan merupakan sarana untuk mencapai tujuan perusahaan. Jumlah tenaga kerja pada warung makan pecel lele mas dian dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Jumlah tenaga kerja : 4 orang (3 pria, 1 wanita)
- b. Jam kerja: pukul 15.00 WIB – 00.00 WIB

#### 4. Produk Warung Makan Pecel Lele Mas Dian

Terdiri dari

- a. Pecel lele
- b. Pecel ayam
- c. Tahu dan Tempe
- d. Tumis Kangkung
- e. Dll

### **B. Hasil Penelitian**

#### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam studi ini adalah pelanggan Warung Makan Pecel Lele Mas Dian dengan menggunakan metode purposive sampling. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang adapun karakteristik responden yang dianalisis dalam studi ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi lamanya responden menjadi pelanggan Warung Makan Pecel Lele.

##### a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden diketahui bahwa dari 100 orang responden 64,3 % berjenis kelamin wanita dan selebihnya 35,7% berjenis kelamin pria

### b. Usia Responden

Usia responden cukup variatif dari 100 orang responden, rentang usia 17-25 tahun mendominasi sekitar 47,9% diikuti rentang usia 25-33 tahun sebanyak 26,4% dan usia di atas 33 tahun sebanyak 25,7%.

## 2. Deskripsi variable

Variable dalam studi ini adalah bauran pemasaran yang diukur dengan indikator kepuasan pelanggan dan loyalitas Pelanggan sehingga akan diperoleh suatu gambaran yang jelas mengenai tanggapan atau jawaban.

Berdasarkan dari uraian ketiga indikator tersebut diketahui bahwa dari total 100 responden persentase jawaban responden untuk nilai 5 berjumlah 6,98%, untuk nilai 4 berjumlah 54,42%, untuk nilai 3 berjumlah 32,50%, dan untuk nilai 2 berjumlah 5,13%. Variable yang paling dominan adalah  $Z_{32}$  sebesar 64%,  $Z_{21}$  sebesar 65,7% terakhir  $Z_{3,2}$  sebesar 64,3%.