

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Mie Ayam Mbok Dee di Bandar Lampung)

Angga aji saputra¹, Aginda danuarta², Alfina amalia³,
vicky f sanjaya⁴

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung
Jalan Letnan Kolonel H Jl. Endro Suratmin, Sukarame
Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada mie ayam mbok dee di bandar lampung. metode penlitian ini adalah deskriptif dan penelitian kompratif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pada mie ayam mbok dee di bandar lampung dan sampel penelitian ini sebanyak 80 responden, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu metode Accidental Peneliti berharap kepada mie ayam mbok_dee agar lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dan juga dapat memperhatikan fasilitasnya supaya konsumen mempunyai rasa ingin pembelian ulang karna konsumen juga melihat dari segi pelayanan dan juga fasilitas bukan cuma tentang rasa untuk melakukan pembelian ulang .

Keywords: *kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan.

Dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas.

Fasilitas juga merupakan salah satu penunjang bisnis, dimana dengan adanya fasilitas dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Kuliner Mie Ayam Mbok_dee merupakan salah satu tempat kuliner di Bandar Lampung yang saat ini sedang berkembang, konsep ruang makan konsumen yang sederhana. Dalam hal ini setiap layanan ditampilkan menarik untuk memikat minat konsumen, namun konsep layanan dalam pembayaran dan layanan dalam memesan menu makan menggunakan konsep layan diri. hal tersebutlah yang menimbulkan masalah di karenakan dengan layanan seperti itu menimbulkan antrian yang cukup lama dan dalam penyajian makanan yang lambat membuat konsumen menjadi kurang puas atas kualitas pelayanan yang di berikan. Kemudian dari segi fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya meja dan kursi untuk mengonsumsi mie ayam mbok dee, yang tidak cukup untuk menampung para pelanggan / konsumen dari mie ayam mbok dee. Melihat dari banyaknya pengunjung yang datang membuat manajemen berfikir bahwa konsep ini tentunya sudah dinilai baik dapat diterima dan memberikan kepuasan terhadap konsumen (tangible/nyata).

Terhadap kepuasan pelanggan mie ayam mbok dee peneliti ingin mengetahui apakah pelanggan di mie ayam mbok dee tersebut sudah merasa puas terhadap kualitas layanan yang dijalankan dan variabel manakah dari kualitas layanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di mie ayam mbok dee Berdasarkan fenomena latar belakang tersebut, maka judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah **“pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen mie ayam mbok_dee di bandar lampung”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen

2. Untuk Mengetahui Apakah Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

C. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini tidak terlepas dari peneliti sebelumnya yang mana sebagai bahan perbandingan serta bahan literatur untuk penulis. Hasil-hasil penelitian yang akan dijelaskan tidak terlepas dari penelitian yang akan penulis lakukan yakni (Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Ayam Mbok Dee Di Bandar Lampung). Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini:

1. Sasongko. F. (2013) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Ayam Penyet Ria
Hasil penelitian : Bahwa tangible, reliability, responsiveness, ansurance, dan empathy berpengaruh kepuasan pelanggan
2. WULANDARI 2013 “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopikita Semarang ” Hasil: Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Maretza Naufal Fishendra “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space Semarang”. Hasil : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu, perlu lebih di tingkatkan dan di maksimalkan. Pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan perlu di perhatikan dan di jaga
4. Dealisma Pantilu, Rosalina A.M, Koleangan Dan Ferdy Roring. “Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Bendito Kawasan Megamas Manado”. Hasil : Bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5. Monica Indriani “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Soup Buah Di Kecamatan Kamal”. Hasil : Bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. METODOLOGI

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan peneelitan ini adalah di jalan pangeran senopati raya sukarama.

B. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Rancangan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian komparatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Indevendent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan. Selain bersifat deskriptif dan penelitian komparatif penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik (Kuncoro, 2015 : 134). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua

variabel atau lebih. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.,

2. Populasi dan sumber data
1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu orang lingkup dalam waktu yang kita tentukan. Menurut, Ismiyanto (2014 :157). Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa; orang, benda, / suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan mie ayam mbok dee di bandar lampung.

2. Sampel

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Menurut Sabar, (2014 :137). Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Accidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan dengan membagikan kuisisioner kepada pelanggan pelanggan mie ayam mbok dee di bandar lampung , adapun jumlah pelanggan yang akan dijadikan sampel untuk mewakili semua pelanggan pada penelitian ini yaitu berjumlah 80 orang pelanggan.

3. Teknik pengumpulan data

Menurut Edi Riadi (2016:48) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu.

1. Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah

data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data primer, data primer didapat melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian. dalam penelitian ini berupa hasil survey kuesioner dengan responden yaitu masyarakat kota Bandar Lampung yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner menggunakan google form.

2. Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis.

Pada penelitian ini sumber pengumpulan data sekunder di peroleh dari:

1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan datanya diperoleh melalui browsing di internet. Dalam hal ini peneliti membaca beberapa literatur dalam bentuk berita, peraturan, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang masih relevan.

2. Jurnal dan hasil penelitian jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diteliti digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

3. Analisis Data

- A. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

1. Model

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen dikatakan valid atau tidak valid dalam mengukur suatu variable penelitian, misalnya pada kuesioner. Suatu instrumen dari kuesioner dikatakan valid bila instrumen tersebut dapat dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa validitas berhubungan dengan “ketepatan” dengan alat ukur. Dengan instrumen yang valid akan menghasilkan data yang valid pula. Istilah valid sukar untuk dicari penggantinya, sebagian peneliti ada yang menyebutkannya dengan “sahih”, “tepat”, dan juga “cermat”. Maka alat ukur yang valid atau benar maka hasil pengukuranpun pasti akan benar. Menurut Sugiyono (2014), pengujian validitas instrumen terbagi atas 3 yaitu: (1) Pengujian validitas konstruksi (construct validity), untuk menguji validitas konstruksi, dapat digunakan pendapat dari ahli (judgment experts). Instrumen yang telah dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. (2) Pengujian validitas isi, pengujian validitas isi untuk instrumen yang berbentuk tes dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. (3) Pengujian validitas eksternal, validitas eksternal instrumen diuji dengan cara membandingkan (untuk mencari kesamaan) antara kriteria yang ada pada instrumen dengan faktafakta empiris di lapangan.

Untuk itu, perlu adanya uji validitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan alat bantu olah data Smart PLS.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Ghazali (2018:45). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Menurut Nursalam (2003) Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama-sama memegang peranan penting dalam waktu yang bersamaan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu hasilnya relatif sama. Jadi uji reliabilitas adalah suatu uji atau tes untuk mengetahui ketepatan atau kejegan tes tersebut, artinya kapan pun tes tersebut digunakan akan memberikan hasil yang sama atau relatif sama. Untuk mengukur reliabilitas konstruk dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai composite reliability yang dapat dinyatakan memenuhi syarat apabila nilainya $> 0,7$. Akan

tetapi jika nilai $>0,6$ masih dapat diterima. Adapun perhitungan dilakukan dengan menggunakan Smart PLS.

c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah metode untuk menguji suatu klaim atau hipotesis tentang suatu parameter dalam suatu populasi, dengan menggunakan data yang diukur dalam suatu sampel (Poletiek, 2013). Dengan melakukan uji hipotesis seorang peneliti tentunya dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan menyatakan penolakan atau penerimaan terhadap hipotesis tersebut. Kebenaran hipotesis secara pastinya tidak pernah diketahui kecuali apabila dilakukan pengamatan terhadap seluruh anggota populasi. Untuk melakukan hal tersebut tentu sangat tidak efisien terlebih bila ukuran populasinya sangat besar. Penarikan sejumlah sampel secara acak dari suatu populasi, kemudian diamati karakteristiknya serta dibandingkan dengan hipotesis yang diajukan merupakan sebuah langkah dalam melakukan uji hipotesis. Apabila sampel acak ini memberikan indikasi yang dapat mendukung hipotesis yang telah diajukan maka hipotesis tersebut dapat diterima, sedangkan jika sampel acak itu memperlihatkan indikasi yang bertentangan terhadap hipotesis yang diajukan, maka hipotesis tersebut ditolak (Taeger & Kuhnt, 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Objek Penelitian

bahwasanya setelah dilakukannya pra survey di warung makan mie ayam mbok_dee ini begitu banyak pelanggan yang sangat menggemari dari cita rasa mie ayam mbok_dee, namun di warung makan mbok_dee ini masi ada kekurangan di pelayan dan fasilitasnya seperti pelayanannya kurang gesit dan kursi mejanya masi kurang. Di warung makan mie ayam mbok_dee ini juga menyediakan menu lainnya seperti seblak special, seblak biasa, bakso, dan es campur, dan berbagai macam minuman, juga harganya yang sangat ekonomis di kantong mahasiswa dan pelajar.

2. Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini adalah Kecamatan Sukarame, Bandar Lampung. Secara khusus, sampelnya mencakup masyarakat, pelajar, mahasiswa sukarame. Responden dipilih secara sengaja oleh peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dan dapat diandalkan dari responden yang tepat yang memiliki informasi memadai tentang permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan responden yang didapat dari kuesioner, karakteristik yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin, usia, status.

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

N o.	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki – laki	47	53,2%
2	Perempuan	34	46,8%
Total		81	100%

Sumber data : data prime, diolah 2023

b. Responden berdasarkan usia

Tabel 4.2

Usia Responden

No .	Usi a	Jumla h	Presenta se
1	18	4	5%
2	19	7	8,75%
3	20	33	41,25%
4	21	17	21,25%
5	22	12	15%
6	24	2	2,5%
7	25	3	3,75%
8	28	1	1,25%
9	31	1	1,25%
Total		80	100%

Sumber data : data prime, diolah 2023

c. Responden berdasarkan status

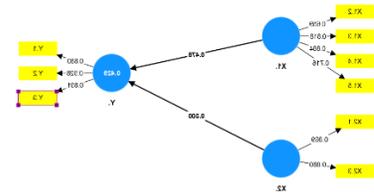
Tabel 4.3

Status responden

N o.	Status	Juml ah	Presen tase
1	Pekerja	16	20,3%
2.	Mahasi swa	64	79,7%
Total		80	100%

Sumber data : data prime, diolah 2023

Tampilan Output Model Pengukuran (Outher Loading)



Tabel 4.4 Loading Factor

Indikator	Kualit as pelaya nan	Fasili tas	Kepua san konsu men	Ketera ngan
X1.2	0,659			valid
X1.3	0,818			Valid
X1.4	0,884			Valid
X1.5	0,716			valid
X2.1		0,869		Valid
X2.3		0,880		valid
Y.1			0,880	Valid
Y.2			0,928	valid
Y.3			0,891	valid

B. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas (Outher Model)

a. Uji Validitas

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 80 orang responden, diperoleh distribusi jawaban yang terbagi dalam tiga variabel yakni variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), dan Variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) pada Mahasiswa dan masyarakat di kecamatan sukarama bandar lampung diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

Berdasarkan data yang telah disajikan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa item-item pernyataan sudah memenuhi syarat nilai validitas konvergen dengan melihat pada nilai outer loading yang sudah memenuhi syarat yaitu > 0.60.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh ataupun dari kuesioner yang dibagikan. Jawaban dari kuesioner dikatakan reliabilitas atau handal jika jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu.

1. Composite Reliability

Composite Reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi composite reliability apabila memiliki nilai composite reliability > 0.6. berikut ini adalah nilai compositere liability dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 4.5
Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan (X1)	0.884
Fasilitas (X2)	0.693
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.888

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian > 0.6. hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi nilai composite reliability sehingga dapat disimpulkna bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

2. Cronbach's Alpha
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai

satu. Tingkat keandalan nilai Cronbach's alpha>0,40-0,60 dapat dinyatakan cukup andal atau reliabel (Widi, 2011). Apabila suatu variabel menunjukkan nilai Cronbach's alpha>0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur (Putri, 2015). Berikut adalah nilai cronbach's alpa dari masing - masing variabel :

**Tabel 4.6
Cronhbach's Alpa**

Variabel	Cronhbach's Alpa
Kualitas Pelayanan (X1)	0.808
Fasilitas (X2)	0.692
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.883

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari variabel penelitian X1, X2,dan Y > 0.6. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa variabel penelitian X1, X2, dan Y telah

Hipotesis	Pengaruh	Original Sampel (O)	Sampl e Man (M)	Stand ardevia tion (STD EV)	T - statisti c	P - values
H1	XI - Y	0.300	0.300	0.117	2.559	0.011
H2	X2 - Y	0.478	0.493	0.097	4.912	0.00

memenuhi persyaratan nilai cronbach's alpha. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingka reliabilitas yang tinggi.

2. Uji Hipotesis

Dalam Smartpls pengujian setiap hubungan antar variabel dilakukan dengan menggunakan metode Bootstrapping. Pengujian ini sendiri memiliki tujuan untuk meminimalisir ketidak normalan data didalam penelitian. Untuk mengetahui pengaruh suatu hubungan antar variabel, dapat dilihat dari nilai T-statistic pada output tabel pengaruh hubungan langsung berikut ini uji hasil total effect.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas.

Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan hipotesis adalah ketika T-statistik > 1,96 dan P-Value < 0,05. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui inner model.

Tabel 4.7

T-Statistic dan P-Value

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Berikut ini adalah hasil dari pengujian Hipotesis dengan menggunakan Smart PLS 4 dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada penelitian ini menguji apakah eservice quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan pada Mie Ayam Mbok_dee. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai original sample (O) positif 0,300, dari hasil ini didapatkan kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Tstatistics 2.559 > 1,96 dan P-values 0,011 < 0,05, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen . Sehingga hipotesis ke-1 pada penelitian ini tidak didukung. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Hipotesis 2 : Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada penelitian ini menguji apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Mie Ayam Mbok_dee. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai original sample (O) positif 0,478, dari hasil ini didapatkan bahwa fasilitas secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai T-statistics 4,912 > 1,96 dan P-values 0,00 < 0,05, hal tersebut membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Sehingga hipotesis ke-2 pada penelitian ini didukung. Hal tersebut membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) berguna untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara silmuta terhadap variabel Y.

Tabel 4.8
R-square

Item	R-square
Kepuasan Pelanggan	0.429

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Dari hasil R^2 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,429. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel (X1) kualitas pelayanan dan (X2) fasilitas, berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen sebesar 42,9% dan sisanya sebesar 57,1% dipengaruhi oleh konstruk diluar dari penelitian ini.

4. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

Bedasarkan hasil penelitian yang dipaparkan sebelumnya, maka dapat dilakukan rekapitulasi hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Tabel 4.9**Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis**

	Hipotesis	Keterangan
H1	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Didukung
H2	fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Didukung

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah di lakukan oleh peneliti maka di peroleh hasil pembahasan berikut ini :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada mie ayam mbok dee di bandar lampung

Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dengan variabel kepuasan konsumen , hal ini dibuktikan dengan nilai Original Sample (O) positif 0,300 dari hasil ini didapatkan kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada mie ayam mbik dee . Nilai T-statistics 2,559 > 1,96 dan Pvalues 0,011 < 0,05, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Sehingga hipotesis ke-1 pada penelitian ini didukung. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan mie ayam mbok de di bandar lampung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Dealisma Pantilu, Rosalina A.M, Koleangan Dan Ferdy Roring yang menyatakan bahwa Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada mia ayam mbok dee di bandar lampung

Variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dengan variabel kepuasan konsumen , hal ini dibuktikan dengan nilai Original Sample (O) positif 0,478 dari hasil ini didapatkan kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada mie ayam mbik dee . Nilai T-statistics 4,912 > 1,96 dan Pvalues 0,00 < 0,05, hal tersebut membuktika bahwa fasilitas

berpengaruh secara signifikan terhadap pkepuasan konsumen Sehingga hipotesis ke-2 pada penelitian ini didukung. Hal tersebut membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan mie ayam mbok de di bandar lampung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh monic indriani menyatakan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap penelitian yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE AYAM MBOK_DEE DI BANDAR LAMPUNG”** adalah sebagai berikut:

1. Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mie ayam mbok_dee di bandar lampung. Kualitas pelayanan menggunakan teori serqual dari zeinthamal Parasuraman dan Berry pada tahun 1988 yang digunakan untuk mengukur kualitas dinyatakan bermutu jika kenyataan lebih dari yang di

harapkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan tersebut tidak bermutu dan jika kenyataan sama dengan harapan maka kualitas tersebut memuaskan.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen mie ayam mbok dee menunjukkan adanya berpengaruh positif dan signifikan pada variabel fasilitas. Artinya jika fasilitas yang di sediakan memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen, maka konsumen pun akan lebih tertarik untuk melakukan pembelian kembali , Karena jika dari segi fasilitas nya saja tidak memadai maka konsumen pun akan lebih ennggan untuk melakukan pembelian kembali.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan simpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Peneliti berharap kepada mie ayam mbok_dee agar lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dan juga dapat memperhatikan fasilitasnya supaya konsumen mempunyai rasa ingin pembelian ulang karna konsumen juga melihat dari segi pelayanan dan juga fasilitas bukan cuma tentang rasa untuk melakukan pembelian ulang .

2. Bagi Peneliti
Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dari pertimbangan dengan penelitian sejenis. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan studi kasus yang berbeda. Penelitian ini juga diharapkan dapat mencari responden yang lebih banyak lagi dan bisa menggunakan variabel yang berbeda.
3. Bagi Akademisi
Peneliti berharap penelitian ini dapat dikembangkan lagi dan semakin lebih baik. Penelitian ini dapat diharapkan untuk menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- (Kotler, 2012) Anuraga, Artanti
Indrasetyaningih, A. (2021). *PELATIHAN PENGUJIAN HIPOTESIS STATISTIKA DASAR DENGAN SOFTWARE R*. 3(02), 587–599.
- Felita Sasongko, D. H. S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 4(7), 252117.
- Indriani, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Soup Buah di Kecamatan Kamal*.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*. In *Jakarta: Erlangga*.
- Maretza Naufal Fishendra. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
- Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73.
<https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.199>
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Program, D., Pendidikan, S., Sekolah, G., & Dharma, U. S. (n.d.). *Buku teknik penyusunan instrumen penelitian*.
- Puspasari, H & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards. *Jurnal Kesehatan*, 13, 65–71.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58.
<https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Syahsudarmi, S. (2018). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI BENGKALIS DI PEKANBARU*. 6(1), 47–60.
- Teni, & Agus Yudiyanto. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1), 105–117.
<https://doi.org/10.36418/japendi.v2i1.73>
- Wulandari, N. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan

Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen,
Skripsi. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3 no
4, 59.

(Anuraga , Artanti Indrasetianingsih, 2021;
Felita Sasongko, 2013; Indriani, 2021;

Maretza Naufal Fishendra, 2022; Pantilu et
al., 2018; Program et al., n.d.; Puspasari, H
& Puspita, 2022; Sari & Zefri, 2019;
Slamet & Wahyuningsih, 2022;
Syahsudarmi, 2018; Teni & Agus
Yudiyanto, 2021; Wulandari, 2013)