BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Rocket Chicken Kanigaran yang beralamat di Jl. Cokroaminoto no. 20, Kebonsari Kulon, Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo.

4.1.2 Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden perlu disajikan guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden pada Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo, sehingga dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 2 jenis, yaitu:

Tabel 3
Data Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Keterangan
1.	Laki-Laki	13	32,5%
2.	Perempuan	27	67,5%
Jumlah		40	100%

Sumber : Rocket Chicken Kanigaran, 2021

Dari data tersebut, responden berjenis kelamin laki-laki 13 orang atau 32,5% dan responden berjenis kelamin perempuan 27 orang atau 67,5%. Dan seluruhnya berjumla 40 orang atau 100% dari jumlah responden.

Tabel 4
Data Responden menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Responden	Keterangan
Karyawan Swasta	9	22,5%
Pelajar/Mahasiswa	11	27,5%
PNS	5	12,5%
Wiraswasta	3	7,5%
Ibu Rumah Tangga	12	30%
Jumlah	40	100 %

Sumber : Rocket Chicken Kanigaran, 2021

Dari data responden menurut jenis pekerjaan tersebut yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 9 pelanggan atau 22,5% dari jumlah responden. Lalu yang sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 11 pelanggan atau 27,5% dari jumlah responden. Kemudian yang bekerja sebagai PNS sebanyak 5 pelanggan atau 12,5% dari jumlah responden. Serta yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 3 pelanggan atau 7,5% dari jumlah responden. Dan yang sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 12 pelanggan atau 30% dari jumlah responden.

4.1.3 Deskripsi Data Penelitian

Dalam memperoleh data-data dan informasi dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung. Perolehan data-data dan informasi dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung. Namun demikian, sebelum peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden, terlebih dahulu melakukan pra-riset kepada industri tahu guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dan untuk mendapatkan ijin dari Rocket Chicken yang menjadi objek penelitian.

Pra-riset dilakukan di Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo pada bulan Januari 2021. Dalam pra-riset tersebut peneliti menggali informasi tentang sejarah dari Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo, serta menggali informasi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga di Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo kepada pelanggannya. Selanjutnya pada bulan Februari 2021 peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo dan diperoleh responden berjumlah 40 orang.

4.1.4 Deskripsi Skor Jawaban Responden

Setelah pembagian dan pengembalian angket dari responden, diperoleh rekapitulasi skor jawaban dari kualitas produk, harga dan saluran distribusi sebagai berikut :

Tabel 5
Data Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)	
1	Pernyataan 1	7	25	8	0	0	40
2	Pernyataan 2	3	28	9	0	0	40
3	Pernyataan 3	2	31	7	0	0	40
4	Pernyataan 4	3	30	7	0	0	40
5	Pernyataan 5	3	25	12	0	0	40
6	Pernyataan 6	6	26	8	0	0	40
7	Pernyataan 7	8	29	3	0	0	40
8	Pernyataan 8	1	28	11	0	0	40
Jumlah		33	222	65	0	0	320
Presentase		11%	69%	20%	0%	0%	100%

Sumber: Data yang diolah 2021

Dari Tabel 5 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pernyataan tentang kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa 11% responden menyatakan sangat setuju, 69% responden menyatakan setuju, 20% responden menyatakan kurang setuju, 0% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0% atau tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dari jawaban sangat setuju dan setuju sebesar 80%.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Kanigaran sudah terjamin dan nyaman dengan keinginan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 6
Data Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk

No	Item Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)	
1	Pernyataan 1	3	18	16	3	0	40
2	Pernyataan 2	2	23	15	0	0	40
3	Pernyataan 3	1	24	15	0	0	40
4	Pernyataan 4	4	19	14	3	0	40
5	Pernyataan 5	6	25	8	1	0	40
6	Pernyataan 6	3	28	9	0	0	40
7	Pernyataan 7	2	31	7	0	0	40
8	Pernyataan 8	2	30	7	1	0	40
Jumlah		22	198	91	8	0	320
Presentase		7%	62%	28%	3%	%	100%

Sumber: Data yang diolah 2021

Dari Tabel 6 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pernyataan tentang kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa 7% responden

menyatakan sangat setuju, 62% responden menyatakan setuju, 28% responden menyatakan kurang setuju, 3% atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0% atau tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dari jawaban sangat setuju dan setuju sebesar 69%.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diberikan oleh Rocket Chicken Kanigaran sudah terjamin dan sesuai oleh pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 7
Data Frekuensi Jawaban Variabel Harga

No	Item Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)	
1	Pernyataan 1	6	26	8	0	0	40
2	Pernyataan 2	6	29	5	0	0	40
3	Pernyataan 3	6	29	5	0	0	40
4	Pernyataan 4	1	33	6	0	0	40
5	Pernyataan 5	8	25	7	0	0	40
6	Pernyataan 6	7	30	3	0	0	40
7	Pernyataan 7	4	31	5	0	0	40
8	Pernyataan 8	7	25	8	0	0	40
Jumlah		45	228	47	0	0	320
Presentase		14%	71%	15%	0%	0%	100%

Sumber: Data yang diolah 2021

Dari Tabel 7 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pernyataan tentang kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa 14% responden menyatakan sangat setuju, 71% responden menyatakan setuju, 15% responden menyatakan kurang setuju, 0% atau tidak ada responden

yang menyatakan tidak setuju, dan 0% atau tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dari jawaban sangat setuju dan setuju sebesar 85%.

Hal ini menunjukkan bahwa harga yang diberikan oleh Rocket Chicken Kanigaran sangat terjangkau sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 8
Data Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Item Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)	
1	Pernyataan 1	10	25	5	0	0	40
2	Pernyataan 2	13	23	4	0	0	40
3	Pernyataan 3	9	30	1	0	0	40
4	Pernyataan 4	8	30	2	0	0	40
5	Pernyataan 5	10	26	4	0	0	40
6	Pernyataan 6	8	29	3	0	0	40
7	Pernyataan 7	16	22	2	0	0	40
8	Pernyataan 8	18	19	3	0	0	40
Jumlah		92	204	24	0	0	320
Presentase		29%	64%	7%	0%	0%	100%

Sumber: Data yang diolah 2021

Dari Tabel 8 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pernyataan tentang kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa 29% responden menyatakan sangat setuju, 64% responden menyatakan setuju, 7% responden menyatakan kurang setuju, 0% atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0% atau tidak ada juga responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dari jawaban sangat setuju dan setuju sebesar 93%.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sudah sangat merasa puas dan akan melakukan pembelian kembali di Rocket Chicken Kanigaran.

4.2 Analisis Data

Pengujian analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik (multikolinieritas, autokorelasi, heteroskedastisitas dan uji normalitas), analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2) dan pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan komputer program *IBM SPSS Statistic 22*. Hasil uji analisis disajikan sebagai berikut:

4.2.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari hasil output *(corrected item-total correlation*) dengan r_{tabel}. Jika r_{hitung} lebih besar dengan r_{tabel} maka butir pernyataan dikatakan valid. Tetapi jika sebaliknya maka butir pernyataan tersebut dikatakan tidak valid. Uji validitas ini menggunakan *IBM SPSS Statistic 22*. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 dengan df = 40-2 = 38, sehingga diketahui r_{tabel} = 0,2706 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Kode Item	r hitung	r table 5%	Keterangan
Kualitas Pelayanan	$X_{1.}1$	0,580	0,3081	Valid
	$X_{1.}2$	0,583	0,3081	Valid
	$X_{1.}3$	0,542	0,3081	Valid
	$X_{1.}4$	0,600	0,3081	Valid
	$X_{1.}5$	0,633	0,3081	Valid
	$X_{1.}6$	0,719	0,3081	Valid
	$X_{1.}7$	0,618	0,3081	Valid
	$X_{1.}8$	0,646	0,3081	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2021

Tabel 9 hasil analisis uji validitas di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan r_{hitung} > 0,3081. Maka kuesioner variabel Kualitas Pelayanan semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya.

Tabel 10
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Variabel	Kode Item	r hitung	r table 5%	Keterangan
Kualitas Produk	$X_{2.}1$	0,711	0,3081	Valid
	$X_{2.}2$	0,724	0,3081	Valid
	$X_{2.}3$	0,609	0,3081	Valid
	$X_{2.}4$	0,632	0,3081	Valid
	$X_{2.}5$	0,470	0,3081	Valid
	$X_{2.}6$	0,522	0,3081	Valid
	$X_{2.}7$	0,450	0,3081	Valid
	$X_{2.}8$	0,586	0,3081	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2021

Tabel 10 Hasil analisis uji validitas di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan r_{hitung} > 0,3081. Maka kuesioner variabel Kualitas Produk semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya.

Tabel 11
Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Variabel	Kode Item	r hitung	r table 5%	keterangan
Harga	$X_{3.}1$	0,623	0,3081	Valid
	$X_{3.}2$	0,620	0,3081	Valid
	$X_{3.}3$	0,737	0,3081	Valid
	$X_{3.}4$	0,631	0,3081	Valid
	$X_{3.}5$	0,731	0,3081	Valid
	$X_{3.}6$	0,665	0,3081	Valid
	$X_{3.}7$	0,665	0,3081	Valid
	$X_{3.}8$	0,715	0,3081	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2021

Tabel 11 Hasil analisis uji validitas di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan r_{hitung} > 0,3081. Maka kuesioner variabel Harga semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya.

Tabel 12
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Kode Item	r hitung	r table 5%	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,722	0,3081	Valid
	Y.2	0,627	0,3081	Valid
	Y.3	0,630	0,3081	Valid
	Y.4	0,648	0,3081	Valid
	Y.5	0,687	0,3081	Valid
	Y.6	0,635	0,3081	Valid
	Y.7	0,619	0,3081	Valid
	Y.8	0,793	0,3081	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2021

Tabel 12 Hasil analisis uji validitas di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan r_{hitung} > 0,3081. Maka kuesioner variabel Kepuasan Pelanggan semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* bantuan program *IBM SPSS Statistic 22*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujian masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	*Alpha* 0,60	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,765	0,60	Reliabel
Kualitas Produk	0,728	0,60	Reliabel
Harga	0,825	0,60	Reliabel
Kepuasaan Pelanggan	0,824	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel 13 uji reliabilitas, diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Menurut Sujarweni jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14
Coefficients

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.420	2.381
	Kualitas Produk	.670	1.494
	Harga	.437	2.288

Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

Pada table 14 diatas, terlihat bahwa dengan menggunakan alpha atau *tolerance* 10% atau 0,1 maka VIF= 1 dari hasil ouput, besar VIF hitung Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 2,381, VIF hitung Kualitas Produk (X_2) sebesar 1,494 dan VIF hitung Harga (X_3) sebesar 2,288 lebih besar dari VIF= 1 dan tolerance variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 0,420=42,0%, variabel Kualitas Produk (X_2) 0,670=67,0% dan variabel Harga (X_3) 0,437=43,7% diatas 0,1 atau 10%, dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas terjadi Multikolinearitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Hasil uji autokorelasi dalam penelitian ini bisa dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 15

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.971[a]	.943	.939	.747	1.632

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

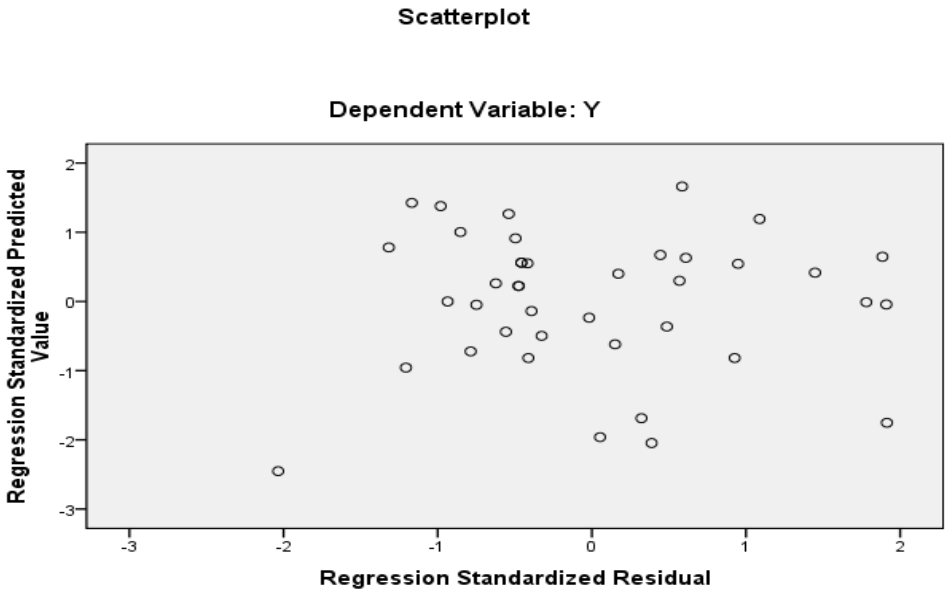
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

Dari hasil tabel 15 diatas, ditemukan Durbin-Watson test sebesar 1,632 dan $-2 \leq DW \leq +2$. Maka dapat disimpulkan bahwa data diatas tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini :

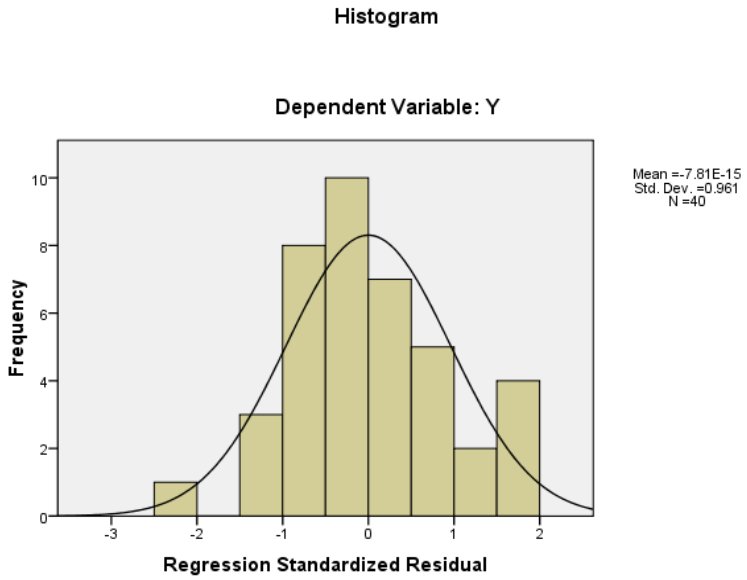


Gambar 2 : *Scatterplot Regression Standardized Residual*
Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

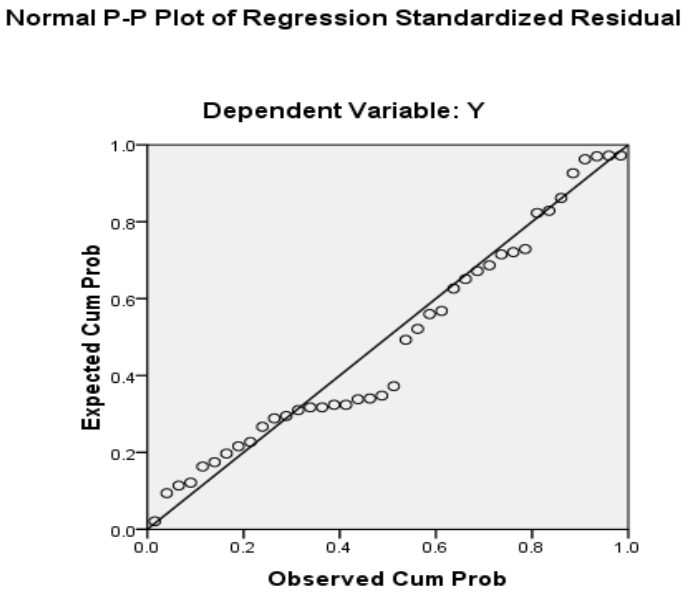
Analisis hasil *output* SPSS *scatterplot* di atas di dapatkan titik menyebar dan tidak berkumpul pada satu tempat. Jadi kesimpulannya variabel bebas di atas tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan *normal probability plot*



Gambar 3 : Hasil Grafis Histogram
Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021



Gambar 4 : Hasil Pengujian *Probability Plots*
Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

Dari gambar 3 hasil grafik histogram didapatkan garis kurva nomal, ini berarti data yang diteliti diatas berdistribusi normal, demikian juga dari gambar 4 *probability plot* di atas terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal ini berarti menunjukan bahwa pola distribusi normal.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari uji analisis regresi berganda dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 16

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.858	1.551		-1.198	.239
	Kualitas Pelayanan	.250	.070	.220	3.588	.001
	Kualitas Produk	.110	.051	.105	2.172	.036
	Harga	.766	.063	.735	12.236	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

Sehingga dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$
$$Y = -1858 + 0{,}250X_1 + 0{,}110X_2 + 0{,}766\ X_3$$

1) Diketahui nilai konstanta sebesar -1,858 menyatakan jika tidak ada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Kualitas Produk (X_2), dan variabel Harga (X_3), maka akan diperoleh nilai sebesar -1,858.
2) Koefisien Regresi b_1 (Kualitas Pelayanan) = 0,250 yang menyatakan bahwa kualias pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan sebesar 0,250 dengan variabel bebas lainnya berupa kualitas produk dan harga dianggap konstan. Hal ini menunjukkan semakin baik dan terjamin kualitas pelayanan yang cepat dan tepat maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.
3) Koefisien Regresi b_2 (Kualitas Produk) = 0,110 yang menyatakan bahwa kualitas produk akan mempengaruhi tingkat kepuasan sebesar 0,110 dengan variabel bebas lainnya berupa kualitas pelayanan dan harga dianggap konstan. Hal ini menunjukkan semakin baik dan terjamin kualitas produk maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4) Koefisien Regresi b_3 (Harga) = 0,766 yang menyatakan bahwa harga akan mempengaruhi tingkat Kepuasan sebesar 0,766 dengan variabel bebas lainnya berupa kualitas pelayanan dan kualitas produk dianggap konstan. Hal ini menunjukkan semakin terjangkaunya harga maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.2.4 Koefisien Determinasi R^2

Determinasi menunjukkan besarnya pengaruh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat yang diperoleh dari nilai R Square berikut ini.

Tabel 17
Data Analisis Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.971[a]	.943	.939	.747	1.632

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel 17 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,943 hal ini berarti 94,3% variabel dependen Kepuasan dipengaruhi oleh variabel independen Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga. Sedangkan sisanya 5,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.2.5 Pengujian Hipotesis

Uji T (Pengujian Signifikan Secara Parsial)

Uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menguji kemampuan koefisien regresi secara parsial, hasil uji secara parsial ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 18
Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.858	1.551		-1.198	.239
	Kualitas Peleyanan	.250	.070	.220	3.588	.001
	Kualitas Produk	.110	.051	.105	2.172	.036
	Harga	.766	.063	.735	12.236	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: Data hasil SPSS tahun 2021

Berdasarkan data tabel 18 diatas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} 3,588 lebih besar dari t_{tabel} 2,024 dengan nilai *sig.* t = 0,001, karena nilai *sig.* t < 0,10 terbukti jika hipotesis pertama dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Variabel Kualitas Produk (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} 2,172 lebih besar dari t_{tabel} 2,024 dengan nilai *sig.* t = 0,036, karena nilai *sig.* t < 0,10 terbukti jika hipotesis kedua dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Variabel Harga (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} 12,236 lebih besar dari t_{tabel} 2,024 dengan nilai *sig.* t = 0,000, karena nilai *sig.* t < 0,10 terbukti jika hipotesis ketiga dapat diterima karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dengan demikian terbukti jika semua hipotesis dapat diterima yaitu "Ada pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Harga (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo"

4.3 Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo adalah positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken maka pelanggan akan merasa puas dan akan berkunjung kembali ke Rocket Chicken Kanigaran.

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 3,588 > 2,024 dengan nilai *sig.* = 0,001 < 0,05. Sehingga hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terbukti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rocket Chicken kanigaran Kota Probolinggo. Dari hasil pembahasan diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ubaidillah (2017), menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *Cafe* milk moo Sidoarjo adalah positif dan signifikan. Dan penelitian yang dilakukan juga oleh Willian (2020), menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Rocket Chicke Kanigaran Kota Probolinggo adalah positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan terjaminnya kualitas produk ayam oleh Rocket Chicken Kanigaran maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas produk ayamnya.

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} untuk variabel Kualitas Produk lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 2,172 > 2,024 dengan nilai *sig.* = 0,001 < 0,05. Sehingga hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terbukti Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rocket Chiken Kanigaran Kota Probolinggo. Dari hasil pembahasan diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Artika (2016), menunjukkan bahwa kualitas produk (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Honda Beat (Y).

c. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

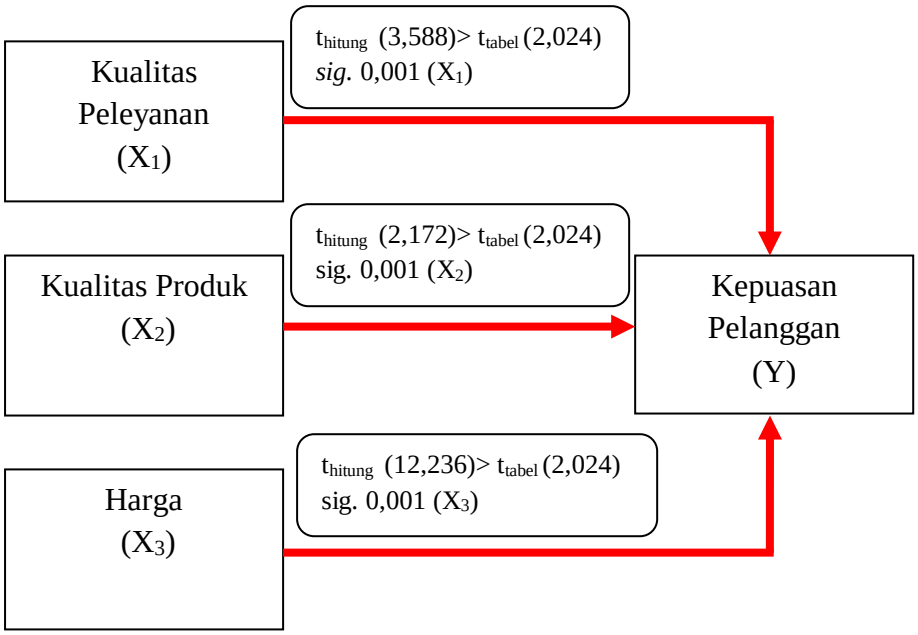
Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan di Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo adalah positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang sangat terjangkau di Rocket Chicken Kanigaran maka pelanggan akan merasa puas karena harganya yang berbeda dengan pesaing yang lain.

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} untuk variabel Harga lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 12,236 > 2,024 dengan nilai *sig.* = 0,001 < 0,05.

Sehingga hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terbukti Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rocket Chicken kanigaran Kota Probolinggo. Dari hasil pembahasan diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ubaidillah (2017), menunjukkan pengaruh harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *cafe* Milk Moo Sidoarjo adalah positif dan signifikan. Dan penelitian yang dilakukan juga oleh Willian (2020), menunjukkan harga (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y).

4.3.1 Hasil Kerangka Berpikir

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo



Gambar 5 : Hasil Kerangka Pemikiran
Sumber : Data Hasil SPSS tahun 2021