

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
(CASE STUDY AT SAMPIT CHICKEN ROCKET'S DINING HOUSE)**

Gajali Rahman¹, Rayuwanto²

¹ Faculty of Business, Darwan Ali University, Sampit, Indonesian
email: ¹ gajalirahman.3693@gmail.com

² Faculty of Business, Darwan Ali University, Sampit, Indonesian

History of Article : received February 2020, accepted February 2020, published Maret 2020

Abstract - This study aimed to analyze the influence of service and product quality the to cunsomer loyalty, and customer satisfaction as the mediation. The population of the study was one hundred rocket chicken sampit customers and selected using accidental sampling methods. Analitical model used in this research path analysis The result showed that 1) service quality of rocket chicken sampit has no effect on customer satisfaction, 2) product quality of rocket chicken sampit has no effect on customer satisfaction, 3) customer satisfaction of rocket chicken sampit effect on customer loyalty, 4) service quality of rocket chicken sampit has no effect on customer loyalty, 5) product quality of rocket chicken sampit effect on customer loyalty.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN ROCKET CHICKEN SAMPIT)**

Gajali Rahman¹, Rayuwanto²

¹ Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali, Sampit, Kalimantan Tengah, Indonesia
email: ¹ gajalirahman.3693@gmail.com

² Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali, Sampit, Kalimantan Tengah, Indonesia

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan produk, terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan sebagai mediasi. Populasi penelitian ini adalah seratus pelanggan roket ayam sampit dan dipilih menggunakan metode accidental sampling. Model analitikal yang digunakan dalam analisis jalur penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan sampel ayam roket tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 2) kualitas produk sampel ayam roket tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 3) kepuasan pelanggan sampel ayam roket berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 4) kualitas layanan sampel ayam roket tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 5) kualitas produk sampel ayam roket berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

PENDAHULUAN

Menjadi pembisnis rumah makan siap saji atau yang dimasak terlebih dahulu ini menjadi peluang bisnis kuliner yang menjanjikan bagi para pengusaha rumah makan. Dikota Sampit sedang berkembang pesat rumah makan yang bahan utamanya adalah ayam, seperti KFC, CFC, Rocket Chicken dan beberapa ayam crispy di pinggir jalan kota Sampit.

Kenyataan yang dihadapi dibisnis rumah makan adalah bertahan di persaingan para pengusaha kuliner sangatlah susah. Karena semua memiliki keunggulan masing-

masing, baik produk maupun segala fasilitas yang dimiliki. Seperti KFC yang memiliki gedung besar, lahan parkir luas, dengan tersediannya fasilitas tempat yang bersih, juga lantai 2 mampu menampung banyak pelanggan, CFC juga ada menyediakan tempat yang luas dan strategis di pusat pembelanjaan Borneo City Mall.

Dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Rocket chicken Sampit terhadap para pelanggannya masih tergolong kurang, karena terjadi keterlambatan pelayanan pesanan yang diberikan. Padahal makanan yang diperjual

belikan sudah siap saji, tetapi karyawan yang melayani masih tergolong kurang memperhatikan pelanggan yang sudah memesan. Sempitnya lahan parkir yang digunakan juga menjadi masalah bagi pelanggan, karena jika ada pelanggan yang memakai mobil yang parkir di halaman Rocket Chicken pasti sulit keluar masuk kendaraan bagi pengunjung.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting bagi Rocket chicken dalam menjaga pelanggan agar tetap bertahan pada produk yang dikeluarkan Rocket Chicken, secara langsung pelayanan yang diberikan juga merupakan bagian dari produk Rocket Chicken. Pelanggan adalah raja, tanpa adanya pelanggan tak akan terjadi transaksi jual beli, maka dari itu kualitas pelayanan harus selalu dijaga dengan baik terhadap pelanggan. Pelanggan akan membeli kembali jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan.

Rocket chicken didirikan oleh Nurul Atik yang berdiri sejak Februari 2010. Bisnis waralaba ini telah memiliki 300 gerai yang tersebar di Indonesia.

Menurut Kotler (2005), produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan untuk mengarahkan tenaga untuk menjual untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menu Rocket Chicken yang sejenis di beberapa lokasi di kota Sampit banyak, baik yang bermerek seperti KFC, CFC., Namun dalam hal produk yang sama dengan produk pesaing lainnya, yang sejenis ada beberapa perbedaan mengenai rasa yang memiliki khas tersendiri bagi masing-masing produk, cara penyajian yang berbeda, variannya yang disajikan juga berbeda.

Pelanggan yang sangat puas dengan apa yang telah diberikan oleh rocket chicken, baik dalam bentuk pelayanan yang sangat baik sesuai harapan pelanggan, pasti akan membeli kembali produknya yang dikeluarkan oleh Rocket Chicken. Produk pesaing yang sejenis pasti akan tidak menarik pelanggan Rocket Chicken jika sudah merasa puas maka akan timbul sifat loyalitas penelitian ini didukung oleh Purnama Sari (2018) menyatakan bahwa

kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan Rocket Chicken' mengutamakan kualitas produk yaitu ayam dengan berbagai macam varian masakannya, pelayanan yang diberikan juga ramah, padahal tempat usahanya tidak terlalu besar, jauh di bandingkan perusahaan rumah makan sejenis yang besar dan merek dagang yang sudah dikenal lama. Semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh rocket chicken atau jasa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan Kotler dan Keller (2009).

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah mempertahankan pelanggan dalam waktu lama. Kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong semua pelanggan setia kepada produk yang diciptakan. Kualitas Jasa yang diberikan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, menurut Kotler dan Armstrong (1997) adalah kemampuan suatu Jasa untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keandalan, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan. Naser et al (1999) dan Wijayanti (2008) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas Jasa yang ditawarkan, namun sayangnya dalam penelitian ini mencatat bahwa adanya kekurangan perhatian antara kualitas Jasa dengan kepuasan pelanggan dalam perusahaan jasa. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang di rasakan oleh pelanggan, sehingga muncul rasa kepuasan dengan sesuatu yang diberikan terhadap pelanggan. Menurut Parasuraman dkk (1998) yaitu :

1. Bukti nyata (Tangibles), dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa.
2. Keandalan (Reliability) perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
3. Ketanggapan (Responsiveness) daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk

memberikan kualitas jasa.

4. Jaminan (Assurance) merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan.

5. Empati (Empati) merupakan kemampuan perusahaan yang langsung oleh karyawan memberikan perhatian kepada konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu kepuasan bagi pelanggan Rocket Chicken yaitu dengan melakukan pendekatan indikator yang menjadi dimensi utama dalam kualitas pelayanan. Sehingga untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan harus melewati yang namanya dimensi suatu kualitas pelayanan, juga bisa membentuk suatu kepuasan dalam setiap pelanggan, jika pelanggan merasa terpenuhi segala kebutuhannya. Kepuasan yang dirasakan juga dapat menimbulkan rasa loyal dalam diri pelanggan, karena telah merasakan rasa puas.

Kualitas Produk

Produk menurut Kotler dan Keller (2009) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman acara, orang, tempat, property, organisasi dan ide. Sedangkan kualitas menurut Kotler (2009), didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Menurut Tjiptono (2014), kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Menurut Tjiptono (2008) terdapat delapan dimensi kualitas produk, yaitu sebagai berikut : Kinerja (performance), features, conformance, daya tahan (durability), servicability,

reabilitas, estetika, kualitas yang dipersepsikan (perceived quality).

Kualitas produk Rumah makan Rocket chicken Sampit, adalah sejauh mana Rocket chicken memberikan suatu barang dan jasa yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya agar tetap setia kepada produk yang diproduksi oleh Rocket chicken Sampit yang itu ayam kentucky, walaupun menu yang disediakan masih banyak varian tetapi bahan utamanya ayam. Menurut Assauri (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk yaitu :

1. Fungsi suatu produk untuk apa produk tersebut digunakan atau yang dimaksudkan, sehingga maksud dan tujuan produk dapat dirasakan.
2. Wujud luar, yaitu faktor luar yang terdapat dalam suatu produk tidak hanya terlihat dari bentuk produk tersebut namun juga warna yang membungkus lapisannya.
3. Biaya produk untuk perolehan suatu barang, misalnya harga serta biaya untuk barang itu sampai ke pembeli, sesuai dengan kualitas produk dan harapan pembeli.

Bahwa kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan harus melalui dimensi suatu produk yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan, dan beberapa faktor agar produk bisa dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (2009), secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (realita) produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Penelitian oleh Pertama Putra (2018) dalam mengukur suatu kepuasan dibuktikan dengan tidak adanya komplein, dan pelanggan tidak adanya keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan maupun produk, terpenuhnya harapan konsumen, terpenuhnya harapan konsumen saat melakukan pembelian. Kepuasan adalah kesesuaian harapan pelanggan terhadap produk

Rocket Chicken dengan hasil yang telah diterima. Sehingga kepuasan adalah suatu yang dapat dirasakan baik itu berupa jasa maupun produk oleh pelanggan.

Loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan yang sesungguhnya tidak akan dapat terbentuk apabila pelanggan tidak atau belum melakukan proses pembelian terlebih dahulu. Pelanggan yang puas akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan yang tidak puas. Menurut Kotler (2008), loyalitas adalah sebagai komitmen yang berpegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan. Loyalitas pelanggan rumah makan Rocket Chicken adalah sebuah komitmen, kesetiaan pelanggan akan produk yatau jasa yang diberikan dan akan terus-menerus melakukan pembelian. Prilaku pembelian yang ditunjukkan oleh pelanggan Rocket ChickenSampit dalam membeli kembali produk, secara berulang-ulang kali, dan setia terhadap produk yang Rocket Chicken maka pelanggan tersebut loyal menurut suwarman (2001). Menurut Griffin (2005), karakteristik pelanggan yang loyal antara lain :

Melakukan pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk atau jasa, menunjukkan kekebalan dari tarikan persaingan tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan, menolak produk lain, merekomendasikan kepada orang lain.

Dengan beberapa hal diatas, maka akan dapat digambarkan prilaku pelanggan sehingga kebijakan pemasaran dapat di rancang dengan baik. Pelanggan yang loyal akan terus melakukan pembelian secara teratur , melakukan promo ke orang-orang dari apa yang dia rasakan pada rumah makan Rocket chicken.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Hubungan Kualitas pelayanan terhadap

kepuasan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken yang baik dapat membuat pelanggan merasa puas, jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik maka pelanggan akan tidak merasa puas terhadap Rocket Chicken. Pernyataan ini didukung oleh penelitain terdahulu oleh Listyan Pratama (2008), bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan,

yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan produk dalam mempengaruhi pelanggan, memberikan kemudahan, ketepatan, pengoperasian produk rumah makan Rocket Chicken Kotler dan Armstrong (2009).

H2 : Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Hubungan Kualitas produk terhadap kepuasan

Penelitian oleh Purnama Sari (2018) bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. adapun hubungan kualitas produk Rocket ChickenSampit terhadap kepuasan pelanggannya dengan menciptakan suatu kepuasan pelanggan dengan memahami produk sebagai pendorong kepuasan pelanggan menurut Irawan (2009). Semakin baik kualitas produk Rocket Chicken atau jasa yang diberikan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

H3 : Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Hubungan Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan

Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kepuasan pelanggan maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. hubungan ini sesuai dengan teori Kotler (2008). Hubungan antara kepuasan dan loyalitas saat dimana konsumen mencapoi kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan

komitmen jangka panjang dengan merek Rocket Chicken.

H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan

Hubungan Kualitas pelayanan loyalitas pelanggan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan produk dalam mempengaruhi pelanggan, memberikan kemudahan, ketepatan, pengoperasian produk rumah makan Rocket Chicken Kotler dan Amstrong (2009). Pernyataan ini didukung oleh Purnama Sari (2008) bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian oleh Dwi Ariyani (2010) berpendapat bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayan terhadap loyalitas pelanggan.

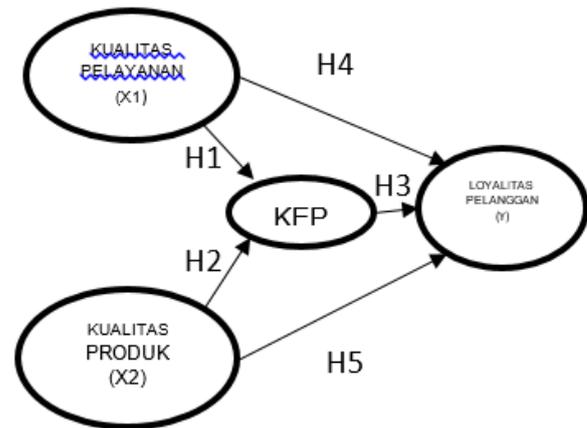
H5 : Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Hubungan Kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan

Kualitas produk adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan ciri pada setiap produk yang di keluarkan, sehingga dapat menimbulkan rasa loyal karena merasakan fungsinya seperti, keandalan produk dan mendapat manfaat kemudahan penggunaannya.

Hasil ini didukung oleh Novita Dian Utami (2015), yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini juga didukung oleh Febrian dkk (2018), kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan menghasilkan pengaruh signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Kerangka pemikiran untuk memperjelas hubungan keterkaitan variabel yang akan diteliti. Kerangka konseptual yang kita rencanakan atau topik yang akan kita teliti. Kerangka konseptual guna menjelaskan ringkasan kegiatan untuk menjelaskan masalah. Menurut Irawan (2009), kualitas produk yang baik dapat menciptakan suatu kepuasan pelanggan dengan memahami produk sebagai pendorong kepuasan pelanggan. Menurut Listyan pratama (2018), jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Teori Kotler (2008), semakin baik kepuasan pelanggan maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Bowen dan Nurkholis Buchari (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan, dimana pelanggan yang dipuaskan akan menjadi pelanggan yang loyal. Kualitas produk juga perlu ditingkatkan kualitas dan dimensi-dimensinya agar loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka loyalitas akan berpengaruh signifikan, hasil ini didukung oleh Dwi ariyani (2010).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan di penelitian ini kuantitatif yaitu langsung ke lapangan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan koersioner. Pada prinsipnya adalah anggota semua kelompok atau pelanggan Rocket Chicken Sampit cabang

H.M arsyad, sehingga dapat disimpulkan hasil kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), kepuasan (intervening), dan loyalitas (Y). Variabel tersebut terdapat hubungan yang saling mempengaruhi pada rumah makan rocket chicken Sampit.

Sampling menurut Sugiono (2006) adalah pengambilan *probability sampling* dan non *probability sampling*. Menurut Arikunto (2002) sampel adalah sebagian dari populasi atau yang mewakili populasi yang diteliti pada objek yang diteliti yaitu pelanggan pada rumah makan Rocket Chicken Sampit cabang H.M Arsyad. Di penelitian ini menggunakan Metode analisis jalur (*path analysis*), pengambilan data menggunakan koesioner dengan tehnik *Accidental sampling* Menurut Sugiono (2009) metode ini memilih jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Metode pengambilan data

Pengambilan data dengan menggunakan koesioner yang diberikan kepada pelanggan Rocket Chicken Sampit sehingga dapat dibuat dalam bentuk data.

Analisi Hasil Penelitian Dan Pengembangan
Tabel 1 Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X1)	STS	TS	S	SS	Jumlah
X1.1	0	11	56	33	100
X1.2	0	0	54	46	100
X1.3	0	6	54	40	100
X1.4	0	10	57	33	100
X1.5	0	14	47	39	100
X1.6	0	14	55	31	100
X1.7	0	13	60	27	100
X1.8	0	14	54	32	100
X1.9	0	0	56	44	100

X1.10	0	14	37	49	100
-------	---	----	----	----	-----

Sumber : Hasil Data kuesioner 2019

Pernyataan X1.1 berdasarkan tabel 5.7 dengan fasilitas pada rocket chicken dalam keadaan baik, 56 orang menjawab setuju, 33 orang sangat setuju dan 11 orang tidak setuju. Pernyataan X1.2 ruangan rumah makan rocket chicken bersih dengan 54 orang menjawab setuju, 46 orang sangat setuju. Pernyataan X1.3 pelayan berseragam rapi dengan 54 orang menjawab setuju, 40 orang sangat setuju dan 6 orang tidak setuju. Pernyataan X1.4 pelayan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan dengan 57 orang menjawab setuju, 33 orang sangat setuju dan 10 orang tidak setuju. Pernyataan X1.5 pelayan selalu melayani pelanggan dengan ramah, 47 orang menjawab setuju, 39 orang sangat setuju dan 14 orang tidak setuju. Pernyataan X1.6 pelayan membersihkan meja dan sebelum dan sesudah dipakai dengan 55 orang menjawab setuju, 31 orang sangat setuju dan 14 orang tidak setuju. Pernyataan X1.7 pelayan merespon dengan cepat dengan 60 orang menjawab setuju 27 orang sangat setuju dan 13 orang tidak setuju. Pernyataan X1.8 pelayan memproses pesanan dengan cepat dengan 54 orang menjawab setuju, 32 orang sangat setuju dan 14 orang tidak setuju. Pernyataan X1.9 melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan dengan 56 orang menjawab setuju, 44 orang sangat setuju. Pernyataan X1.10 pelayan memastikan pesanan pelanggan sudah datang semua dengan 37 orang menjawab setuju, 49 orang sangat setuju dan 14 orang tidak setuju.

Tabel 2 data Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk

Kualitas Produk (X2)	STS	TS	S	SS	Jumlah
X2.1	0	14	47	39	100
X2.2	0	21	60	19	100
X2.3	0	19	61	20	100

X2.4	0	18	61	21	100
X2.5	0	13	46	41	100

Sumber : Data kuesioner 2019

Pernyataan X2.1 berdasarkan tabel 5.8 rasa olah rocket chicken tidak cepat berubah dengan 47 orang menjawab setuju, 39 orang sangat setuju dan 14 orang tidak setuju. Pernyataan X2.2 cara penyajian yang baik dengan 60 orang menjawab setuju, 19 rang sangat setuju dan 21 orang tidak setuju. Pernyataan X2.3 hasil olahan yang khas ayam crispy dengan 61 orang menjawab setuju, 20 orang sangat setuju dan 19 orang tidak setuju. Pernyataan X2.4 rasa ayam olah rocket chicken selalu konsisten dengan 61 orang menjawab setuju, 21 orang sangat setuju dan 18 orang tidak setuju. Pernyataan X2.5 kualitas olahan sangat baik sehingga aman dikonsumsi dengan 46 orang menjawab setuju, 41 orang sangat setuju dan 13 orang tidak setuju.

Tabel 3 data Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (Y1)	STS	TS	S	SS	Jumlah
Y.1.1	0	21	60	19	100
Y.2.1	0	21	59	20	100

Sumber : Hasil Data kuesioner 2019

Pernyataan Y1.1 berdasarkan tabel 5.10 saya merasa puas dengan apa yang diberikan oleh rocket chicken dengan 60 orang menjawab setuju 19 orang sangat setuju dan 21 orang tidak setuju. Pernyataan Y1.2 kualitas yang rocket chicken berikan sesuai dengan harapan saya dengan 59 orang menjawab setuju, 20 rang sangat setuju dan 21 orang tidak setuju. Data Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan (Y2)	STS	TS	S	SS	Jumlah
Y.2.1	0	18	45	37	100
Y.2.1	0	21	59	20	100

Sumber : Data kuesioner 2019

Pernyataan Y2.1 berdasarkan tabel 5.11 saya akan merekomendasikan rumah makan rocket chicken ke orang lain dengan 45 orang menjawab setuju, 37 orang sangat setuju dan 18 orang tidak setuju. Pernyataan Y2.2 saya akan melakukan pembelian secara teratur dengan 59 orang menjawab setuju, 21 orang sangat setuju 20 orang tidak setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan pengujian statistik yang harus dipenuhi terlebih dahulu dalam analisis regresi linier. Mengingat data penelitian yang digunakan adalah sekunder, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan sebelum uji hipotesis melalui uji t maka, perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu: Normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian normalitas menggunakan probability plot adalah jika titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi dikatakan normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika titik menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka pola distribusi tidak normal sehingga model regresi tidak memenuhi asumsi.

Uji Multikolenearitas

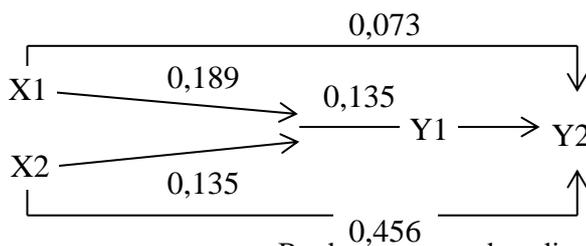
Kriteria pengambilan keputusan penggunaan nilai toleran dan VIF tersebut adalah jika nilai toleran $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 maka tidak ada multikoleniaritas di antara variabel independen. Sebaliknya, jika nilai

toleran $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 maka ada multikoleniaritas di antara variabel independen.

Uji Heterokedastisitas

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2 Model analisis jalur



Berdasarkan gambar di atas maka pengaruh yang terjadi secara langsung antara variabel X1 terhadap Y2 adalah sebesar 0,073. Sedangkan pengaruh yang terjadi secara tidak langsung antara Variabel X1 terhadap Y2 melalui Y1 dengan nilai sebesar 0,026. Kesimpulan yang dapat ditarik bahwa pengaruh langsung yang dihasilkan lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung yang dihasilkan.

Pengaruh yang terjadi antara Variabel X2 terhadap Y1 menghasilkan pengaruh langsung sebesar 0,456. Sedangkan variabel X2 terhadap Y2 melalui Y1 menghasilkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,018. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah pengaruh langsung yang dihasilkan lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung.

Uji T

Uji signifikansi ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Nilai uji ini dapat dilihat pada nilai p-value pada item sig. jika nilai statistic beta

sama dengan 0, maka variabel independen (X) tidak memiliki hubungan signifikan dengan variabel dependen (Y).

Kriteria penerimaannya adalah Jika probabilitas $> 0,005$, maka Ho diterima dan Jika probabilitas $< 0,05$, maka Ho ditolak.

Tabel 5.24 Hasil Uji T Regresi 1

Variabel bebas	B	Signifikansi (sig)
Constant	1.934	0,009
Kualitas Pelayanan (X1)	0,189	0,119
Kualitas Produk (X2)	0,139	0,395

Dependen Y1 : Kepuasan pelanggan
 $Y1 = 1.934 + 0,189X1 + 0,139X2 + e1$

Hasil pengujian pada tabel diatas nilai beta pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,189 dan nilai signifikansi sebesar 0,119 yang berarti variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai signifikansi $> 0,05$.

Hasil pengujian pada tabel diatas nilai beta pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,139 dan nilai signifikansi sebesar 0,395 yang berarti variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai signifikansi $> 0,05$.

Tabel 5.25 Hasil Uji T Regresi 2

Variabel bebas	B	Signifikansi (sig)
Constant	2.278	0,000
Kepuasan pelanggan (Y1)	0,135	0,178

Dependen Y2 : Loyalitas pelanggan
 $Y2 = 2.278 + 0,135Y1 + e2$

Hasil pengujian pada tabel diatas nilai beta pada variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 2.278 dan nilai signifikansinya sebesar 0,135 yang berarti variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, karena nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 5.26 Hasil Uji T Regresi 3

Variabel bebas	B	Signifikansi (sig)
Constant	1.174	0,037
Kualitas Pelayanan (X1)	0,073	0,529
Kualitas Produk(X2)	0,456	0,004

Dependen Y2 : Loyalitas pelanggan
 $Y2 = 1.174 + 0,073X1 + 0,456X2$

Hasil pengujian pada tabel diatas nilai beta pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,073 dan nilai signifikansi sebesar 0,529 yang berarti variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, karena nilai signifikansi > 0,05.

Hasil pengujian pada tabel diatas nilai beta pada kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,456 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 yang berarti variabel kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, karena nilai signifikansi < 0,05. Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rocket chicken. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik atau buruk kualitas pelayanan yang diberikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian sependapat dengan Tri Arbiantoro dkk (2018) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas

produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rocket chicken. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik atau buruk kualitas produk yang diberikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini didukung oleh Hartanto dan Andrean (2019), bahwa Kualitas produk berpengaruh secara positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rocket chicken. Sehingga dapat disimpulkan bahwa puas atau tidak puas pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga sependapat dengan Shartykarini (2016), bahwa variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data pengujian hipotesis maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
4. Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
5. Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis

menyarankan :

1. Kepada rocket chicken Sampit diharapkan agar mempertahankan kualitas pelayanannya seperti fasilitas, kerapian seragam karyawan, ketanggapan karyawan.
2. Kepada rocket chicken Sampit diharapkan agar terus meningkatkan kualitas produk yang sudah ada, seperti meningkatkan kualitas pengolahan agar rasa tidak berubah dan mempunyai ciri khas yang lebih kuat, aman dikonsumsi dan meningkatkan cara penyajian yang lebih baik.
3. Jika peneliti selanjutnya ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan agar menambahkan variabel-variabel lainnya seperti variabel promosi atau harga untuk menyempurkan penelitian sebelumnya.

REFERENSI

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen pemasaran dan jasa*. Bandung: alfabeta
- Aryani, D.dan Rosinta, F.2010. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal ilmu adminitrasi dan organisasi*, mei –agust 2010, hal 114-126 vol.17.
- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen produksi dan operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Brilly Listyan P.P 2018. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal manajemen fakultas ekonomi universitas negeri Surabaya*, vol 6 no. 1.
- Buchari, Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.Bandung: Alfabeta.
- Bungin, burhan. 2001. *Metedeologi penelitian social*, format-format kuantitatif dan kualitatif. Surabaya: Air langga university pers
- Denga, Yaobin Lu, Kee Wei, Jinlong Zhang. 2010. Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, Vol 30, pp.289-300.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer loyalty :Menumbuhkan dan mempertahankan kesetian pelanggan*. Alih bahasa Dr.Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hika.Fakultas ekonomi & bisnis 2014 “Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (studi pada waralaba Rocket Chicken semarang)”.
- Hendrianto, 2018 “ Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Mobile broadband* di Palembang” *Jurnal Keuangan dan Bisnis*Hidayat, Rachmad.2009. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah Bank Mandiri.*Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*.(Vol.11 No. 1 maret 2009)
- <https://radarjogja.jawapos.com/2019/01/05/rocket-chicken-merambah-ke-kelas->

- premium/Hari jum'at 19 juli 2019, jam 20:38 WIB.
- Indriantoro & Bambang. 2009. Penelitian Bisnis untuk Akutansi & Manajemen. Edisi 1. Penerbit BPFE. Yogyakarta
- Inka j, Sembiring, Suharyono & Andriani K 2014 "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan" Jurnal adminitrasi bisnis Oktober 2014, vol 15 no 1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, edisi 13 jilid 1 dan 2, Alih bahasa: Bob Sabran Jakarta Erlangga.
- Novita, Dian. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmu dan riset manajemen, Vol. 4. No. 5. P. 4.
- Pengaruh brand image, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya,
<https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-undergraduate-8734>. Hari kemis 20 November 2018, jam 19 : 20 WIB.
- Anthony dan Andreani 2019. "Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di demanailing café Surabaya" AGORA Vol. 7, No. 1 (2019).
- Randy febrian, Suharyono & sunarti "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan" jurnal; adminitrasi bisnis, vol 61 no.1 agustus 2018.
- Shary Shartykarini 2016. "Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan" (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 1, Februari 2016
- Sani, A, dan Maharani 2013. *Metedeologi Penelitian Sumber Daya Manusia. Teori, koesioner, dan Analisis Data Cetakan II* Malang: Uin Maliki Press.
- Sugiono, 2000. Metode penelitian bisbns. Bandung CV, Alfabeta
- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, 2013, Alfabeta, CV, Bandung
- Suharmi Arikunto, 1993 Manajemen penelitian, Jakarta : Karya Cipta
- Tri A, Ayun, Pujianto "Analisi pengaruh cita rasa, kualitas pelayanandan harga terhadapkepuasan pelanggan" (Studi Kasus Bakso Gibrass Jl. Kutisari Selatan No. 45 Surabaya).
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014 pemasaran jasa : Yogyakarta: Andi Offset.