

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
KFC KOTA PRABUMULIH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Prabumulih



Oleh:

NIA SAFHIRA

2021110028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC
Kota Prabumulih

Disusun Oleh

Nama : Nia Safhira

NIM : 2021110028

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

1. Amandin, S.Pt., M.M

21 Juli 2025



Pembimbing 1

2. Jumadi Waljro, S.E, M.M.

21 Juli 2025

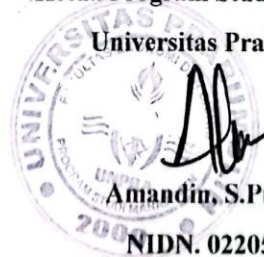


Pembimbing 2

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Prabumulih



Amandin, S.Pt., M.M

NIDN. 022057601

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC
Kota Prabumulih

Disusun Oleh

Nama : Nia Safhira

NIM : 2021110028

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,

Ketua Penguji

Amandin, S.Pt., M.M

NIDN. 022057601

Anggota Penguji I

Yudi Tusri, S.E., M.Si
NIDN.0214087201

Anggota Penguji II

Resi Marina, S.E., M.Si
NIDN. 0226067702

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Prabumulih

Amandin, S.Pt., M.M

NIDN. 022057601

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Safhira
NIM : 2021110028
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualita Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Kota Prabumulih” ini seluruh isinya merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan tidak melakukan plagiat atau penjiplakan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan norma, etika dan pedoman penulisan skripsi. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko dan sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian hasil karya saya ini.

Prabumulih, 09 Juli 2025

Yang membuat pernyataan


Nia Safhira

NIM. 2021110028

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan mengecewakan mereka, simpan keluh mu sebab letih mu tak sebanding dengan mereka merawat dan membesarkan mu sampai kamu ada di saat ini”

“Allah SWT tidak akan memberi kesulitan kepada seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah 2:286)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut. Tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah.”

(Joko Widodo)

Kupersembahkan kepada:

1. Ayahku **Sarjono** dan ibuku **Badaria** tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat kepadaku.
2. Cinta Ramadhani, Jia Karamoy, dan Jisa Oktariana selaku adik-adikku yang kusayangi
3. Fatner favoritku dan support systemku (Reski Pangestu)
4. Family Maryon & Family Mohtar terima kasih atas semua dukunganya
5. Fourbeautiful.gril (desteks, indiks dan ciciks)
6. Ury_gurly
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
8. Bapak/Ibu Dosen Penguji
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2021 dan Almamaterku
10. Terakhir untuk diriku sendiri (Nia Safhira S.E) terima kasih sudah betahan sejauh ini.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC KOTA
PRABUMULIH**

Oleh:
Nia Safhira
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih
Email: niasafhira03@gmail.com

ABSTRAK

Nia Safhira, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Kota Prabumulih, (Di bawah bimbingan Bapak Amandin, S.Pt., M.M dan Bapak Jumadi Walajro, S.E., M.M) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Kota Prabumulih. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 konsumen restoran KFC di Kota Prabumulih. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu berupa hasil kuesioner yang diperoleh dari konsumen restoran KFC Kota Prabumulih. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan F sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang Berjudul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Kota Prabumulih”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan manfaat bagi civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih tentang pemahaman Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program strata-1 di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah dilibatkan dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih.
2. Bapak Haidir Wady, S.E., M.Si. selaku Ketua Yayasan Pendidikan Prabumulih.
3. Bapak Ajabar, S.IP., M.M. selaku Dekan FEB Universitas Prabumulih.
4. Bapak Amandin, S.Pt., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen FEB Universitas Prabumulih.
5. Bapak Amandin, S.Pt., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan serta membantu penulis untuk mengembangkan pemikiran dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

6. Bapak Jumadi Waljro, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan serta membantu penulis untuk mengembangkan pemikiran dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen FEB Universitas Prabumulih, yang telah memberikan ilmunya dan menghantarkan penulis sehingga menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Aprilyadi selaku manager restoran KFC Kota Prabumulih yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Orang tua dan semua keluarga, serta sahabat dan teman seperjuangan yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan demi kesuksesan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu.. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Semoga rahmat dan hidayah-Nya senantiasa terlimpah kepada kita semua. Aamiin.

Prabumulih, 24 Januari 2025

Penulis

Nia Safhira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Fasilitas.....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Metode Dan Desain Penelitian	24

3.1.1 Metode Penelitian.....	24
3.1.2 Desain Penelitian.....	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2.2 Waktu Penelitian.....	25
3.3 Populasi Dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data.....	27
3.4.1 Jenis Data.....	27
3.4.2 Sumber Data.....	27
3.5 Variabel Dan Definisi Operasional.....	28
3.5.1 Definisi Operasional.....	28
3.5.2 Variabel penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan data dan analisis data.....	30
3.6.1 Penelitian lapangan.....	30
3.6.2 Penelitian kepustakaan.....	30
3.7 Uji Instrumen penelitian.....	32
3.7.1 Uji Validitas.....	32
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.8 Uji Amsusi Klasik.....	33
3.8.1 Uji Normalitas.....	33
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.8.3. Uji Multikolinearitas.....	34
3.9 Uji Regresi Liner Berganda.....	34

3.10 Pengujian Hipotesis	35
3.10.1 Uji Persial (Uji t)	35
3.10.2 Uji Simultan (Uji f)	35
3.10.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran umum objek penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat KFC Di Kota Prabumulih..	38
4.1.2 Lokasi KFC Di Kota Prabumulih.....	40
4.1.3 Visi dan Misi Restoran KFC Di Kota Prabumulih.....	40
4.1.4 Karakteristik Responden	41
4.1.4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	41
4.1.4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	42
4.1.4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	43
4.1.4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden.....	43
4.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner	43
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1).....	44
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (X_2)	45
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.3 Uji Instrumen Penelitian	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Uji Asumsi Klasik	51
4.4.1 Uji Normalitas	51
4.4.2 Uji Multikolonearitas	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	54
4.6 Uji Hipotesis	56
4.6.1 Uji t (Uji Parsial).....	56
4.6.2 Uji F (Uji Simultan)	57
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58

4.7 Pembahasan dan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	32
Tabel 4.1 Jumlah Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Jumlah Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	42
Tabel 4.3 Jumlah Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.4 Jumlah Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1).....	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (X_2).....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X_2).....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

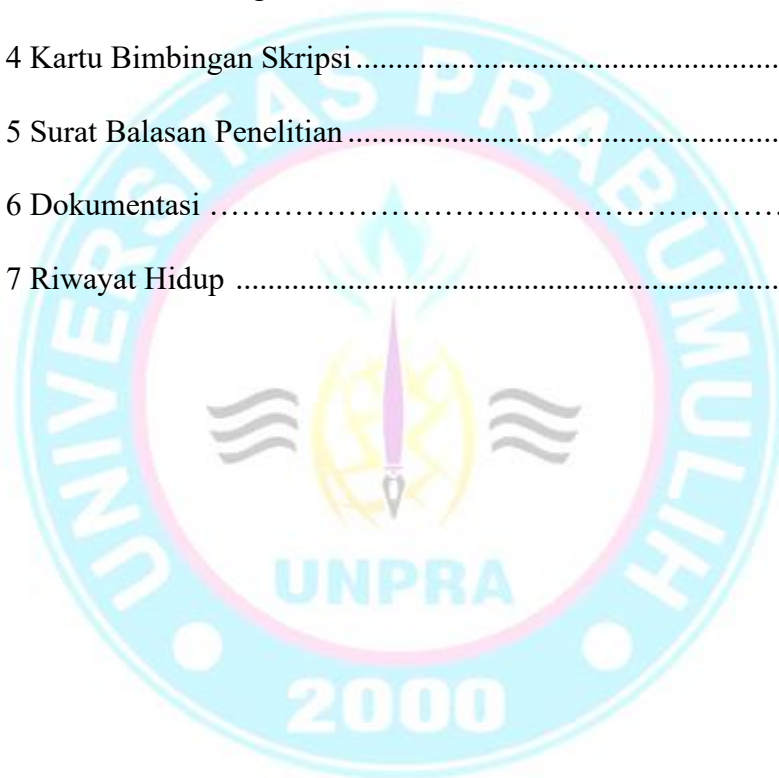
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Tabulasi Responden	71
Lampiran 3 Hasil Analisis Regresi.....	78
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	87
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian	97
Lampiran 6 Dokumentasi	98
Lampiran 7 Riwayat Hidup	99



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan zaman dan dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat memberikan pengaruh terhadap pola konsumsi dan perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu gaya hidup yang berkembang saat ini adalah mengkonsumsi makanan yang ditawarkan oleh restoran cepat saji. Makanan cepat saji menjadi pilihan utama bagi masyarakat perkotaan terutama bagi masyarakat yang memiliki rutinitas dan kesibukan setiap harinya.

Hal tersebut berdampak pada timbulnya kebutuhan masyarakat terhadap makanan yang cepat dan instant. Hal ini bisa kita lihat dengan ramainya pengunjung restoran cepat saji setiap harinya. Kehadiran *fast food* sangat disukai oleh masyarakat perkotaan karena cara penyajiannya yang cepat sehingga memudahkan untuk menyantapnya dimana saja. Seperti kata Chen-Bo Zhong (2021), menyatakan bahwa, “*Fast food* telah mewakili budaya saat ini yang membutuhkan waktu cepat dan kepuasan instant”. Makanan cepat saji atau *Fast Food* merupakan hidangan alternatif yang biasanya berupa ayam goreng, kentang goreng, burger, pasta, atau roti isi. Restoran cepat saji merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan makanan, minuman dan penyediaan layanan lainnya. Salah satu restoran cepat saji yang banyak diminati oleh masyarakat perkotaan adalah *Kentucky Fried Chicken* (KFC)). *Kentucky Fried Chicken* (KFC) adalah salah satu perusahaan cepat saji yang menyediakan ayam goreng cepat saji terbaik saat ini.

Meskipun banyak kuliner *fast food* lainnya seperti *McDonals*, *Richeese Factory*, Hoka Hoka Bento yang juga menawarkan produk serupa dengan KFC, namun KFC mampu meraih posisi pertama dalam ajang penghargaan *Top Brand Award* selama beberapa tahun terakhir menjadi *Top Brand* untuk kategori *fast food* (makan cepat saji).

Kualitas pelayanan menjadi perhatian utama bagi semua bisnis. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan, konsumen dengan terlebih dahulu menentukan bagaimana merasakan layanan yang mereka butuhkan dan inginkan dan kemudian menyesuaikan persepsi ini dengan layanan yang ditawarkan oleh restoran. Kesesuaian dan harapan terhadap pelayanan yang diterima mempengaruhi persepsi konsumen terhadap baik atau tidaknya pelayanan suatu perusahaan. Akibatnya, kualitas layanan menjadi kriteria untuk kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian.

Tidak hanya kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan seorang pengusaha, akan tetapi fasilitas yang dibutuhkan seorang konsumen harus diperhatikan. Fasilitas juga masuk kedalam faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kolter dan Keller dalam Maydiana (2019) mengemukakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen, Fasilitas yang dibutuhkan konsumen diantaranya: keberadaan tempat parkir, toilet, kenyamanan dan kebersihan tempatnya.

Alasan serupa berlaku untuk penggunaan fasilitas. Salah satu faktor yang memudahkan pelanggan dalam melakukan suatu aktivitas adalah ketersediaan fasilitas. Semakin lengkap fasilitas suatu restoran, maka pelanggan akan semakin senang, dan pelanggan akan tetap memprioritaskan restoran tersebut dalam mengambil keputusan. Setiap pemilik restoran kini harus lebih kreatif lagi dalam mengembangkan usahanya dengan menyediakan fasilitas yang menarik karena adanya kemajuan teknologi yang semakin beragam. Oleh karena itu, usaha jasa makanan mengalami banyak inovasi, khususnya restoran cepat saji seperti KFC, yang membutuhkan kelengkapan dan kemudahan untuk menjamin kepuasan konsumen dan membantu konsumen untuk terbiasa dalam mengambil keputusan pembelian. Meskipun demikian, tidak sedikit perusahaan yang kurang menyadari arti penting kepuasan konsumen.

Selain itu, kepuasan konsumen adalah komponen penting karena memberi tahu KFC seberapa baik layanannya dinilai dari segi kualitas, dan seberapa baik fasilitasnya dipelihara. Restoran cepat saji bersaing satu sama lain untuk mengeluarkan atau memproduksi produk dengan menekankan banyak manfaat dari setiap produk. Menurut Kolter (2019) Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja, produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan pendorong utama bagi retensi (mempertahankan pelanggan) dan loyalitas pelanggan. Sebagaimana pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan

pelayanan dan fasilitas yang mereka butuhkan. Kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai cara antara lain: umpan balik secara volunter seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survei pelanggan, riset pasar, dan forum diskusi pemantauan *online*.

Restoran akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi rutin. Kepuasan pelanggan yang lebih besar juga berhubungan dengan tingkat pengembalian yang lebih tinggi dan risiko yang lebih rendah di pasar.

Permasalahan yang ada semakin meningkatkan persaingan yang ada, para konsumen juga cenderung memperhatikan pelayanan dan fasilitas, pemilik KFC mengatakan bahwa KFC mengalami penurunan pengunjung beberapa tahun terakhir disebabkan adanya restoran atau rumah makan yang serupa di sekitar lokasi, maka dari itu KFC Kota Prabumulih harus menciptakan kepuasan konsumen dengan cara mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas baik sebelum ataupun sesudah melakukan transaksi, agar dapat melakukan

inovasi dan perbaikan yang diharapkan dapat bersaing dengan restoran atau rumah makan lainnya.

Fenomena yang terjadi di KFC Prabumulih menunjukkan bahwa meskipun pelayanan ramah, kebersihan terjaga, parkir yang luas dan toilet yang bersih, masih ada saja konsumen yang tetap merasa tidak puas tentang pelayanan dan fasilitas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan mereka, seperti beberapa konsumen mengeluhkan waktu tunggu yang lama bahkan ketika restoran tidak terlalu ramai, dan kecepatan pelayanan tidak konsisten. Selain itu, ada juga keluhan meskipun parkir yang luas namun sering kali ditemukan kesulitan dalam mencari tempat parkir yang tersedia, terutama pada jam-jam sibuk seperti di waktu jam makan siang. Hal ini kadang menurunkan kenyamanan pengunjung, terutama terkait dengan pelayanan dan fasilitas yang tidak konsisten, dimana ketidaknyamanan di satu area dapat mempengaruhi kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hariaji dan Iriyanto (2019), kualitas pelayanan dan fasilitas itu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada warung kopi srintil di temanggung. Dari jurnal Muhammad Yusril Izza Mahendra, Winaika Irawati (2023), dengan jurnal yang berjudul pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran warung pak kumis pare.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari permasalahan di atas, terdapat beberapa rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan Konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan atas penjabaran dari latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Menambah wawasan dan pengetahuan, baik bagi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas prabumulih maupun pihak lain yang berkepentingan serta dapat menjadi referensi dalam pengembangan penelitian yang akan datang.

1. Manfaat Praktis

Bagi Restoran cepat saji KFC kota Prabumulih hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan bab ini, penulis membagi rencana dan sistematika penulisan dalam 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang beberapa alasan penulis mengambil penelitian ini seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu: pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kota Prabumulih.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, definisi konsep operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

pada bab ini berisi tentang semua hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dengan didukung oleh data yang menggambarkan hasil penelitian terdiri dari hasil penelitian, gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang hasil akhir dari penelitian ini dapat dijadikan intisari dari permasalahan yang diangkat pada bab sebelumnya. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, tetapi juga menciptakan kepercayaan, loyalitas, dan citra positif terhadap organisasi.

Menurut Kaihatu (dalam Pangestu dkk 2020:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut pelanggan. Sementara menurut Tjiptono (2019:304), kualitas layanan pelanggan merujuk pada usaha yang dilaksanakan guna merespons kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan cepat dan efisien guna meningkatkan pengalaman pelanggan. Saat memberikan layanan, kualitas layanan dinilai. Kualitas pelayanan ditentukan oleh harapan dan kehendak konsumen untuk memaksimalkan pengalaman konsumen. Setiap interaksi yang terjadi mewakili peluang tertentu, peluang untuk mengenal pelanggan secara keseluruhan atau sebagian. Menurut Kotler (dalam Brigittetombeng, dkk 2019: 893) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan

pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti kualitas yang baik bukan berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan persepsi pelanggan.

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima atau dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dengan perkataan lain para pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Dalam hal ini perusahaan tentunya berupaya memberikan jasa atau pelayanan (*service quality*) yang baik kepada pelanggan. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk dapat tampil beda dengan perusahaan pesaingnya. Tetapi ketika pelayanan yang dirasakan atau diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di apresiasi sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Dan begitu sebaliknya ketika yang di rasakan atau diterima lebih rendah maka kualitas pelayanan dianggap kurang baik. Kualitas harus dapat memenuhi keinginan pelanggan agar dapat diapresiasi dengan baik dan memuaskan.

2.1.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Martinus 2022:71) menyatakan bahwa terdapat beberapa tujuan dan manfaat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat akan setia kepada lembaga

Pelayanan yang baik kepada masyarakat menimbulkan kepercayaan penuh kepada lembaga.

2. Masyarakat bisa menjadi media iklan gratis

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga menjadikan bahan perbincangan dalam masyarakat melalui rekan, tetangga maupun saudara sehingga lembaga menjadi semakin dikenal.

3. Kelangsungan bisnis jangka panjang dan terjamin

Semakin banyaknya masyarakat yang percaya tidak perlu kuatir akan tanggung jawab dan kualitas lembaga.

4. Masyarakat tidak akan mempermasalahkan mengenai harga

Rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan.

5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi

Kebutuhan masyarakat selain dari kualitas produk juga dari kualitas pelayanan lembaga.

6. Nama baik lembaga meningkat

Kualitas pelayanan yang baik menjadikan masyarakat semakin puas dan menjadi pelanggan yang setia sehingga nama lembaga semakin baik pula.

7. Unggul dalam persaingan bisnis

Kepercayaan dari segi pelayanan dan kualitas dari masyarakat menjadikan modal bagi lembaga untuk semakin maju.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut

Nangoi (dalam Mahmudin 2022:26), yaitu:

1. Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

2. Semangat kerja tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

3. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

4. Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi Kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan dinyatakan sebagai berikut (Tjiptono, 2019:305):

1. Keandalan (*reliabilty*), adalah kemampuan menghadirkan bantuan secara cepat, akurat, dan menyeluruh.
2. Ketanggapan atau kepedulian (*responsiveness*), atau keinginan karyawan untuk menolong dan memberi layanan yang responsif.
3. Jaminan (*assuranse*), ialah kemampuan untuk dipercaya, memberikan dukungan kepada konsumen, dan kemampuan menjawab semua pertanyaan mereka.
4. Empati (*empathy*), meliputi mudah bergaul, mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, memperhatikan diri sendiri, dan memahami kebutuhan pelanggan lain.
5. Berwujud (*tangibles*). Akibat ketidakmampuan suatu layanan untuk dilihat, dipahami, atau digunakan secara langsung, atribut fisik menjadi sangat penting ketika mengevaluasi suatu layanan. Pelanggan menggunakan persepsi visual untuk menentukan tingkat kualitas layanan mana yang akan berdampak terhadap harapan mereka.

2.1.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Kaihatu (dalam Pangestu dkk 2020:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut pelanggan.

Menurut Tjiptono (dalam Mutiara dkk 2021:45) mengutip dari Mowen bahwa kepuasan konsumen dirumuskan sebagai bentuk sikap atau perilaku konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dikonsumsi atau diperoleh, sehingga akan menimbulkan rencana untuk pembelian ulang serta menimbulkan rasa kepuasan atau ketidakpuasan. Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen merasa puas, sehingga akan membentuk loyalitas kepuasan konsumen.

2.1.2 Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan elemen penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi suatu kegiatan, baik di sektor publik maupun swasta. Keberadaan fasilitas yang memadai tidak hanya menciptakan bagi pengguna, tetapi juga berperan dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

Menurut Kotler (dalam Maqdalena, dkk 2024:156), fasilitas ialah bukti fisik yang dipersembahkan oleh penyedia layanan guna meningkatkan kesejahteraan pelanggan. Setiap fasilitas yang tersedia harus diperhatikan, termasuk kondisinya, panjangnya, desain interior dan eksteriornya, serta pemeliharaannya, terutama yang berkaitan langsung dengan manfaat dan pengalaman jangka panjang konsumen. Fasilitas yang lengkap akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Sementara Menurut Kotler (dalam Handrijaningsih dkk 2023:72) fasilitas adalah perlengkapan fasilitas yang lengkap untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung dalam melaksanakan aktifitas. Tingkat aktifitas yang ada sangat memudahkan konsumen untuk beraktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas.

Fasilitas yang memadai akan memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan konsumen. Menurut Priansa (dalam Pangestu dkk 2020:21) fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Menurut Tjiptono (dalam Sri 2021:62) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

2.1.2.2 Manfaat Fasilitas

Menurut Purnomo(dalam Jesica,dkk 2022:167) manfaat fasilitas adalah:

1. Mengurangi investasi peralatan kembali
2. Pemanfaatan ruang yang lebih efektif
3. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para karyawan dan konsumen
4. Meningkatkan efektivitas
5. Memaksimalkan pelayanan

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Bagozzi (dalam Maqdalena dkk 2024:156), faktor yang mempengaruhi fasilitas adalah:

1. Desain peralatan
2. Fungsi nilai
3. Estetika
4. Kondisi pendukung
5. Pendukung peralatan.

2.1.2.4 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (dalam Maqdalena dkk 2024:156) indikator fasilitas ada enam, yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial (tata ruang)

Fitur-fitur seperti proporsi, tekstur, dan pesan diungkapkan, dianalisis, dan dikembangkan untuk meningkatkan respons emosional dan intelektual pengguna atau orang lain yang berinteraksi dengannya.

2. Perencanaan ruang

Selain itu, unit ini mencakup desain interior dan arsitektur, termasuk desain furnitur, perencanaan ruang, dan pengecatan luar. Penting untuk mempertimbangkan penataan ruang tunggu, penataan furnitur, dan tambahannya.

3. Perlengkapan/perabotan

Furnitur bertindak sebagai panduan untuk memberikan penampilan, kenyamanan, dan infrastruktur untuk mendukung penggunaan produk. Fasilitas yang diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain hotspot internet, listrik, meja atau kursi, lukisan atau bahan bacaan, dan alat tulis.

4. Tata cahaya dan warna

Pencahayaan ini berkaitan dengan warna, jenis warna pada ruangan, dan pengaturan pencahayaan merupakan aktivitas dan suasana yang diinginkan. Penggunaan warna menimbulkan kesan santai, mengurangi tingkat kecelakaan dan meningkatkan efisiensi. Peringatan yang digunakan pada

peralatan dapur dalam ruangan harus dihubungkan dengan dampak negatif dari peringatan yang dipakai.

5. Pesan yang di sampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dari komponen-komponen tersebut antara lain tampilan, susunan, warna, pencahayaan, serta simbol dan simbol yang digunakan untuk tujuan tertentu. Contohnya termasuk foto, foto hitam putih, poster, lembar informasi, dll.

6. Unsur pendukung

Yang utama adalah fasilitas yang tidak boleh terbengkalai tanpa fasilitas tambahan seperti toilet, tempat makan dan minum, lahan parkir, mendengarkan musik, internet area yang luas, dan selalu memperhatikan standar kebersihan.

2.1.2.5 Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (dalam Handrijaningsih dkk 2023:72) fasilitas adalah perlengkapan fasilitas yang lengkap untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung dalam melaksanakan aktifitas. Tingkat aktifitas yang ada sangat memudahkan konsumen untuk beraktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas. Fasilitas yang memadai akan memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (dalam Mutiara dkk 2021:45) mengutip dari Mowen bahwa kepuasan konsumen dirumuskan sebagai bentuk sikap atau perilaku konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dikonsumsi atau diperoleh, sehingga akan menimbulkan rencana untuk pembelian ulang serta menimbulkan rasa kepuasan atau ketidakpuasan. Berdasarkan uraian diatas fasilitas yang baik

dapat membuat konsumen merasa puas, sehingga akan membentuk loyalitas kepuasan konsumen.

2.1.3 Kepuasan Konsumen

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan produk atau layanan. Konsumen yang puas tidak hanya berkontribusi terhadap loyalitas, tetapi juga mendukung pertumbuhan organisasi melalui rekomendasi positif dan meningkatkan reputasi.

Menurut Tjiptono (dalam Mutiara dkk 2021:45) mengutip dari Mowen bahwa kepuasan konsumen dirumuskan sebagai bentuk sikap atau perilaku konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dikonsumsi atau diperoleh, sehingga akan menimbulkan rencana untuk pembelian ulang serta menimbulkan rasa kepuasan atau ketidakpuasan. Sementara Menurut Engel, et al (dalam Yuliamir dkk 2020:3) kepuasan konsumen merupakan evaluasi paska beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen dipandang sebagai konsep multidimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Menurut Kotler dan Keller (Handrijaningsih dkk 2023:72) kepuasan konsumen adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang diukur dari hasil prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen

Adapun faktor menurut Tjiptono (dalam Nuraeni 2021: 96) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai tinggi kepada pelanggannya.
3. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
4. Faktor emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk merek tertentu.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.

2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (dalam Mahmudin 2022:29) pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu:

1. Sistem keluhan dan usulan
2. Survey kepuasan konsumen
3. Konsumen samaran
4. Analisis pelanggan yang berhenti

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (dalam Yuli dkk, 2023:55) terdapat 4 indikator untuk Kepuasan konsumen, yaitu:

- 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan, yaitu melalui kinerja produk secara umum.
- 2) Konfirmasi Harapan, yaitu pengukuran kepuasan secara tidak langsung yang dilakukan dengan menyimpulkan kesesuaian atau ketidakpuasan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual suatu produk.
- 3) Niat Beli Ulang, yaitu kepuasan yang diukur berdasarkan kesediaan/kemauan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali atas pelayanan sama yang telah dikonsumsi sebelumnya.
- 4) Kesediaan Untuk Merekomendasikan, yaitu kepuasan yang diukur ketika pelanggan melakukan marketing secara tidak langsung kepada seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ia gunakan/konsumsi.

1.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

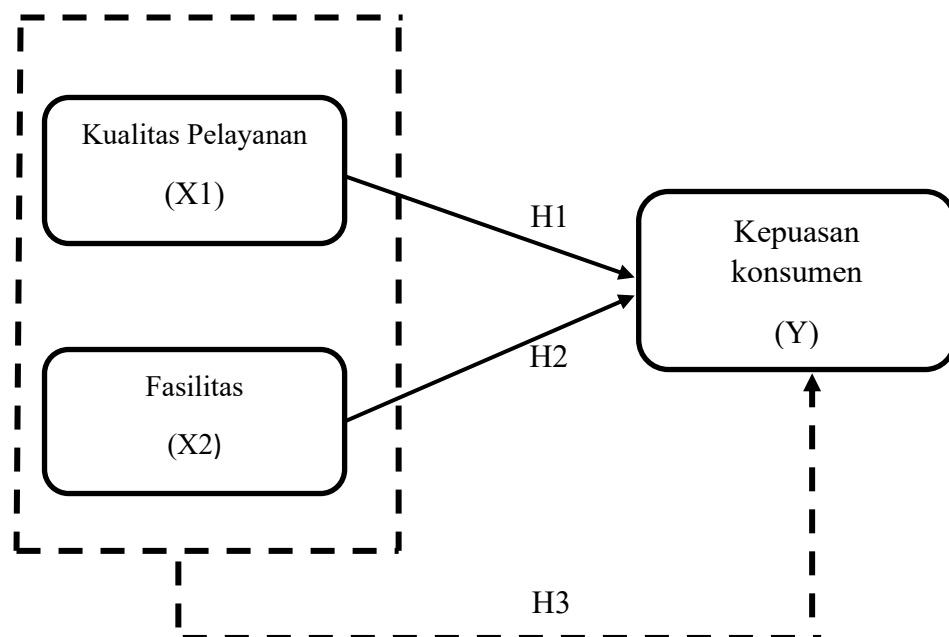
No	Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	Joko Mulyono dan Al-May Farhan Alwi (2023)	Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan "Menantea Caffe" Teluk Jambe Karawang.	Hasil Penelitian Pengaruh Harga, Lokasi, kualitas pelayanan, Fasilitas, Kualitas Produk Secara Simultan Berpengaruh Signitifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan "Menantea Caffe" Teluk Jambe Karawang.

2	N.L.W.S. Telagawathi dan M.A.R Satrya (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC	Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Secara Simultan Berpengaruh Signitifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC
3	Bimo Pangestu, Dr. Yuniar Kasih, M.Si dan Herry Widagdo, M.Si (2021)	Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Fasilitas, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cepat Saji KFC Di Kota Palembang	Hasil Penelitian Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Fasilitas, Dan Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Signitifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cepat Saji KFC Di Kota Palembang
4	Mutiara Zahara,Nando Andreansyah Dan Relawati (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Lampung	Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan Berpengaruh Signitifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Lampung

Sumber data diambil dari berbagai jurnal oleh peneliti tahun 2024

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Prabumulih sebagaimana terdapat gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan gambar

1. —————> Pengaruh secara parsial
2. -----> Pengaruh secara simultan (secara bersama-sama)

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (dalam Mahmudin 2022:33) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah karena sifatnya masih sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1:** Diduga kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC Kota Prabumulih.
- H2:** Diduga Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC Kota Prabumulih.
- H3:** Diduga kualitas pelayan (X1) dan Fasilitas (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC Kota Prabumulih.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sujarweni (dalam Pangestu dkk, 2020:21) Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebarkan kepada responden. Analisa data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat.

Hipotesis yang telah dibuat akan diuji apakah ada pengaruh diantara variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

3.1.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan data agar dapat dilaksanakan dengan teratur. Desain penelitian melibatkan seperangkat keputusan mengenai topik apa yang akan dipelajari, bagaimana populasi penelitian metode penelitian apa yang digunakan dan apa tujuan dilaksanakannya penelitian.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel maka peneliti menggunakan variabel independen (terikat) dan variabel dependen (tidak terikat),

variabel terikat kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) sedangkan yang tidak terikat kepuasan konsumen (Y).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Restoran KFC Kota Prabumulih yang terletak di Jl. Jendral Sudirman, Muara Dua, Kec. Prabumulih Timur, Sumatera Selatan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan dalam delapan bulan dari bulan November 2024 s/d Juni 2025 hingga data yang diperlukan sudah lengkap untuk digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (dalam Yuliamir 2022:4). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pada restoran KFC Kota Prabumulih pada bulan oktober 2024 sampai bulan november 2024 yang jumlahnya tidak di ketahui pada Restoran KFC Kota Prabumulih.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (dalam Yuliamir 2022:4) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut, penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel

berdasarkan secara kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, (sugiono 2019:124). Dalam penelitian ini dilakukan pada konsumen restoran KFC Kota Prabumulih yang sedang melakukan pembelian. Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui oleh karena itu untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel Yang Dicari

z : Nilai Standar 1,96

p : Fokus Khusus Nilai Maksimal 50% = 0,5

α : Sampling Error 0,1 (10%)

$$n = \frac{z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96^2)0,5(1 - 0,5)}{(0,01)^2}$$

$$= \frac{0,9604}{0,01}$$

$$= 96$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 96 orang yang menjadi responden.

3.4 Jenis Data Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Dalam mendukung penelitian ini maka peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang didapatkan berupa angka data ini didapatkan dari lokasi yang menjadi objek penelitian secara langsung yaitu Restoran KFC Kota Prabumulih yang berupa data jumlah konsumen dan sebagainya yang digunakan peneliti.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif berupa data yang bukan berbentuk angka melainkan berbentuk kalimat, gambar dan tulisan dapat berupa gambaran umum perusahaan dan hasil wawancara.

3.4.2 Sumber Data

Dalam mencari informasi, dua jenis data diperlukan dalam penelitian ini, yaitu data yang diperoleh secara langsung (sumber primer) dan yang diperoleh secara tidak langsung (sumber sekunder).

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (dalam Yuli 2023:59) menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data utama dari penelitian ini yang peneliti gunakan ada beberapa cara, antara lain sebagai berikut: Observasi, Kuesioner, Wawancara.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (dalam Yuli 2023:59) menyatakan bahwa sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini melalui internet, jurnal atau buku.

3.5 Variabel Dan Definisi Operasional

3.5.1 Definisi Operasional

Menurut Vionalita (2020:56) definisi operasional sebagai penjabaran variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian sehingga menjadi operasional variabel yang bisa diukur penelitian, dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel kepuasan konsumen merupakan variabel terikat (*dependen variabel*).

3.5.2 Variabel penelitian

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

a) Kualitas pelayanan (X1)

Menurut Kaihatu (dalam Pangestu dkk 2020:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut pelanggan.

b) Fasilitas (X2)

Menurut Kotler (dalam Handrijaningsih dkk 2023:72) fasilitas adalah perlengkapan fasilitas yang lengkap untuk memberikan

kepuasan kepada pengunjung dalam melaksanakan aktifitas. Tingkat aktifitas yang ada sangat memudahkan konsumen untuk beraktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas.

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

a) Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (Handrijaningsih dkk 2023:72) kepuasan konsumen adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang diukur dari hasil prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan Koesioner	Skala
Kualitas Pelayanan	Menurut Kaihatu (dalam Pangestu dkk 2020:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut pelanggan.	1.Keandalan (reliabilty) 2.Ketanggapan atau kepedulian (responsiveness) 3.Jaminan (assuranse) 4.Empati (empathy) 5.Berwujud (tangibles)	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	L I K E R T
Fasilitas	Menurut Kotler (dalam Handrijaningsih dkk 2023:72) fasilitas adalah perlengkapan fasilitas yang lengkap untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung dalam melaksanakan aktifitas. Tingkat aktifitas yang ada sangat memudahkan konsumen untuk beraktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas.	1.Pertimbangan/perencanaan spasial (tata ruang) 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya dan warna 5. Pesan yang di sampaikan secara grafis 6. Unsur pendukung	1-2 3-4 5 6 7-8 9-10	L I K E R T

Kepuasan Konsumen	Menurut Kotler dan Keller (Handrijaningsih dkk 2023:72) kepuasan konsumen adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang diukur dari hasil prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.	1.Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	1-3	L I K E R T
		2.Konfirmasi Harapan	4-6	
		3.Niat Beli Ulang	7-8	
		4.Kesediaan Untuk Merekomendasikan	9-10	

Sumber: Data yang di olah, 2025

3.6 Teknik Pengumpulan data dan analisis data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi serta fakta pendukung yang ada di lapangan untuk keperluan penelitian. Menurut Sugiyono (2020:194) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Penelitian lapangan

Dilakukan untuk mendapatkan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung terhadap objek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data dengan memberi jumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber ditentukan.

2) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung kelapangan kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah masalah yang bisa dihubungkan dengan Teknik pengumpulan data yang lain. Sahir (2022:30)

3) Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah pertanyaan yang disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sehingga responden memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini kusioner yang digunakan pengukuran skala likert, dengan pengukuran skor skala sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

Keterangan	Kode	Skor
Sangat Setuju	(SS)	5
Setuju	(S)	4
Netral	(N)	3
Tidak Setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2020

3.6.2 Penelitian kepustakaan

Dilakukan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan.

- 1) Buku-buku referensi yang berhubungan dengan penelitian
- 2) Jurnal-jurnal atau penelitian terdahulu yang berhubungan dan membahas topik yang sama dengan penelitian ini, serta dianggap relevan.

- 3) Internet, pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dipublikasikan melalui internet.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Uji Instrumen penelitian Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen yang digunakan peneliti dengan menggunakan kuesioner, karena dapat mempercepat dan mempersingkat waktu pengumpulan data, karena dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada beberapa responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan menyebarkan kertas yg berisi pertanyaan-pertanyaan Menurut Wiratma Sujarweni (dalam mahmudin 2022:34)

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sahir (2022:31) Uji validitas merupakan coba uji kusioner penelitian dengan tujuan untuk melihat sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan peneliti jika tidak valid berarti responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang diajukan. Pengukuran ini menggunakan alat program komputer berupa SPSS (*Statistical package for the social sciences*) dengan Teknik korelasi *pearson product momen* atau Teknik analisis korelasi yang terjadi antara dua variabel atau diterima.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, = 0,05 maka pertanyaan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, = 0,05 maka pertanyaan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sahir (2022:33) uji reliabilitas menguji kekonsistenan jawaban oleh responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka dan biasanya sebagai koefisien semakin tinggi koefisien, maka reliabilitas atau konsistensi dari jawaban responden semakin tinggi. Pada penelitian ini uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan apabila nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas $> 0,6$ dapat dikatakan reliabilitas.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Sahir (2022:69) uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Uji ini penting dilakukan karena untuk membantu keakuratan hasil penelitian yang didapatkan nantinya. Data yang berdistribusi normal dikatakan valid dalam uji statistik. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan program SPSS versi 26 yang menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

Hipotesis:

H_0 : Data residu terdistribusi secara normal.

H_a : Data residu tidak terdistribusi secara normal.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. jika signifikansi (*Asymp.sig*) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
2. jika Signifikansi (*Asymp.sig*) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji untuk melihat ada atau tidak hubungan tinggi antara variabel terikat. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas dapat

menggunakan metode *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF < 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas namun jika nilai VIF melebihi angka 10 maka dapat diindikasikan adanya multikolinearitas.

3.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sahir (2022:69) uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Varian yang berbeda ini disebut heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansinya > 0,05 maka dapat dikatakan tidak heteroskedastisitas.

3.9 Uji Regresi Linier Berganda

Sugiyono (dalam Wahyu 2022:76) Regresi linier berganda digunakan mengetahui arah pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen), apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen, apakah nilai variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan Regresi Linier Ganda tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Konsumen

X₁ = Variabel Kualitas pelayanan

X₂ = Variabel fasilitas

a = Konstanta (nilai tetap)

b = Koefisien regresi

e = Tingkat Kesalahan (*Standard Error*)

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji Persial (Uji t)

Uji persial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara persial untuk mengetahui signifikan secara persial atau masing-masing variabel terikat terhadap variabel tidak terikat. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau jika signifikansi $< 0,05$ maka (α) maka H_a diterima dan H_0 ditolak
2. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau jika signifikansi $> 0,05$ maka (α) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.10.2 Uji Simultan (Uji f)

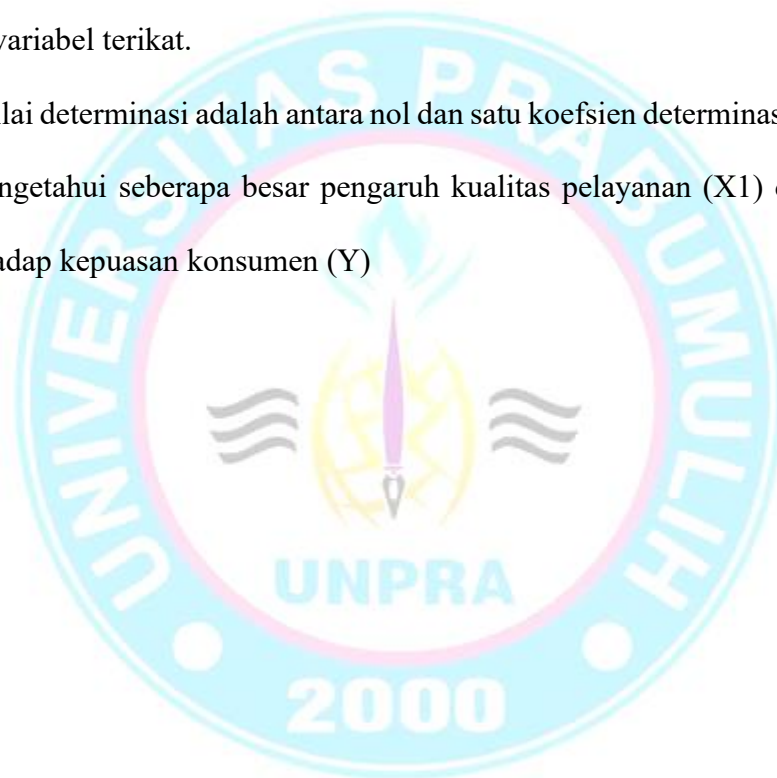
Uji simultan atau uji f merupakan uji yang digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama variabel terikat terhadap variabel tidak terikat. Menurut Ghazali, (dalam mahmudin 2022: 35) memaparkan tentang uji signifikansi simultan atau yang disebut dengan uji statistik F. Melalui uji dapat diketahui sejauh mana pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel terikat Metode ini dilakukan dengan cara menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan atau signifikan sebesar 5% atau 0,05. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau jika nilai signifikan $F < 0,05$ (α) maka H_a diterima dan H_0 ditolak
2. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau jika nilai signifikan $F > 0,05$ (α) maka H_a ditolak dan H_0 diterima

3.10.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering digunakan pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. atau nilai R^2 semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai determinasi adalah antara nol dan satu koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat KFC Di Kota Prabumulih

PT. Fast Food Indonesia didirikan pada tahun 1978 oleh Group Gelael, suatu perusahaan keluarga yang menjalankan bisnis pasar swalayan di Indonesia. Setelah mendapat hak waralaba eksklusif dari KFC Corporation di Amerika Serikat untuk mengoperasikan restoran-restoran KFC di Indonesia pada bulan Maret 1979 Perseroan membuka restoran KFC pertama di jalan Melaway Raya 84-85 Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Keberhasilan Restoran KFC pertama ini segera diikuti pembukaan restoran -restoran KFC lainnya di Jakarta dan di kota-kota lainya di Indonesia. Pada akhir tahun 1995, PT. Fast Food Indonesia. Mengoperasikan 129 restoran KFC di 27 koa besar. Kini, pangsa besr PT. Fast Food Indonesia telah memiliki lebih dari 450 Restoran yang terbesar luas di seuruh Indonesia.

Pembukaan gerai pertama terbukti sukses dan diikuti dengan pembukaan gerai-gerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi hingga ke sejumlah kota besar lainnya di Indonesia antara lain Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. Sukses membangun merek ini, menanamkan KFC dalam benak konsumennya sebagai merek waralaba cepat saji yang terkenal dan dominan di Indonesia.

Dengan bergabungnya Salim Group pada 1990 sebagai salah satu pemegang saham utama semakin mendorong inisiatif ekspansi bisnis Perseroan, dan pada 1993, Perseroan terdaftar sebagai emiten di Bursa Efek Jakarta (sekarang Bursa

Efek Indonesia), satu langkah untuk meningkatkan pertumbuhannya. Kepemilikan saham mayoritas 80% pada saat ini terdistribusi 43,84% kepada PT Gelael Pratama dan Gelael Group dan 35,84% kepada PT Megah Eraraharja dari Salim Group, sementara saham minoritas (20%) terbagi kepada Masyarakat dan Koperasi Karyawan.

Perseroan memperoleh hak untuk menggunakan merek KFC dari pemilik waralaba saat ini, Yum! Asia Franchise Pte Ltd. suatu bagian dari Yum Restaurants International (YRI) YRI sendiri adalah sebuah badan usaha dari Yum! Brands Inc. sebuah perusahaan publik di Amerika Serikat dan pemilik waralaba dari empat merek ternama lainnya, yaitu Pizza Hut, Taco Bell, A&W, dan Long John Silvers. Namun demikian, pada akhir 2011, dua merek lainnya yaitu: A&W dan Long John Silvers sudah tidak bergabung lagi dalam Yum! Brands Inc. Bahkan dengan keluarnya kedua merek ini tidak mengubah posisi Yum! Group sebagai jaringan restoran cepat saji terbesar dan terbaik di dunia dalam memberikan variasi pilihan restoran ternama. Selain itu, untuk kategori ayam goreng cepat saji, tidak ada merek lain yang dapat mengalahkan KFC.

Pengalaman sukses dan peningkatan pertumbuhan yang berkelanjutan selama lebih dari 30 tahun, tidak diragukan lagi telah menjadikan merek KFC sebagai pemimpin pasar restoran cepat saji di negara ini. Ekspansi jaringan restoran terus diupayakan supaya bisa hadir dekat dengan konsumen, baik di kota-kota metropolitan yang sarat persaingan maupun di kotakota di daerah tingkat II. Sejak empat tahun terakhir, Perseroan lebih berfokus pada pembukaan gerai bertipe free-standing (gerai yang berada di bangunan yang berdiri sendiri) yang memberikan

fleksibilitas yang lebih dalam jam operasi dengan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan dan selera konsumen. Perseroan selalu memonitor kondisi pasar dan citra merek KFC secara keseluruhan dan mendapatkan respons dari konsumen tentang kualitas produk, layanan, dan fasilitas melalui survei rutin yang disebut dengan *Brand Image Tracking Study* (BITS), yang dilakukan oleh agensi survei independen

BITS adalah survei untuk mengetahui persepsi konsumen dan citra merek KFC, diukur bersama dengan merek utama lainnya dalam industri restoran cepat saji. Komitmen Perseroan adalah mempertahankan visi sebagai pemimpin industri restoran cepat saji dengan terus memberikan kepuasan kepada konsumen, niscaya akan terus menjadikan merek KFC yang terfavorit di seluruh Indonesia, dan membangun PT Fast Food Indonesia Tbk menjadi sebuah korporasi yang hebat. KFC cabang Kota Prabumulih di dirikan pada tahun 2013. dan restoran ini berada di tengah kota Prabumulih beralamat di jalan. Jendral Sudirman samping restoran *Richeese Factory* dan *Mixue*

4.1.2 Lokasi KFC Di Kota Prabumulih

KFC Di Kota Prabumulih yang berdomisili di jalan Jendral Sudirman, Muara Dua, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih.

4.1.3 Visi dan Misi KFC Di Kota Prabumulih

1. Visi KFC Di Kota Prabumulih

Selalu menjadi merek restoran cepat saji Nomor 1 di Indonesia dan mempertahankan kepemimpinan pasar dengan menjadi restoran yang termodern dan terfavorit dalam segi produk, harga, pelayanan, dan fasilitas.

2. Misi KFC Di Kota Prabumulih

Semakin memperkuat citra merek KFC dengan strategi-strategi dan ide-ide yang inovatif, terus meningkat suasana bersantap yang tiada bandingannya dan konsisten memberikan produk, layanan, serta fasilitas restoran yang selalu berkualitas mengikuti kebutuhan dan selera konsumen yang terus berubah.

3. Obyektif

Mempersembahkan restoran dengan tampilan dan desain termodern dan sesuai dengan tren masa kini, dan memberikan suasana menyenangkan dengan tempat duduk yang nyaman dengan terus melakukan peremajaan restoran dan memajukan produk berkualitas tinggi yang paling digemari oleh pelanggan dengan kecepatan dan keramahan yang tak tertanding

4.1.4 Karakteristik Responden

4.1.4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden di restoran KFC Kota Prabumulih adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	50	52,1%
2	Perempuan	46	47,9%
	Jumlah	96	100%

Sumber: data diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.1 jenis kelamin dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuesioner yang di sebarakan ditemukan bahwa responden

laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan dengan hasil pengolahan data bahwa responden laki-laki 50 orang dengan tingkat persentase 52,1% dan responden perempuan 46 orang tingkat persentase 47,9%. Pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak konsumen laki laki karena laki laki lebih cenderung suka dengan tempat makan cepat saji.

4.1.4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
<20	30	31,3%
21-30	47	49%
31-40	11	11,5%
41-50	5	5.2%
>51	3	3%
Jumlah	96	100%

Sumber: data diolah tahun 2025

Dari tabel 4.2 diatas menunjukan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Dengan karakteristik usia <20 tahun berjumlah 30 orang (31,3%), usia 21-30 tahun berjumlah 47 orang (49%), usia 31-40 tahun berjumlah 11 orang (11,5%), usia 41-50 tahun 5 orang (5,2%), usia > 51 tahun berjumlah 3 orang (3%). Pada karakteristik responden berdasarkan usia lebih banyak konsumen yang berusia 21-30 tahun, karena pada usia 21-30 lebih suka mengkonsumsi makanan seperti makanan yang ada pada restoran KFC bersama teman-temannya.

4.1.4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	36	37,5%
PNS	8	8,3%
Wiraswasta	48	50%
Ibu Rumah Tangga	4	4,2%
Jumlah	96	100%

Sumber: data diolah tahun 2025

Dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang, dengan karakteristik pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 36 orang (37,5%), PNS sebanyak 8 orang (8,3%), wiraswasta sebanyak 48 orang (50%), ibu rumah tangga sebanyak 4 orang (4,2%). Pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan lebih banyak responden yang bekerja sebagai wiraswasta, karena mereka jarang berada dirumah jadi lebih memilih makan di luar.

4.1.4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden

Tabel 4.4
Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
< 1.000.000	27	28,12%
1.000.000 – 2.000.000	31	32,29%
> 3.000.000	38	39,59%
Total	96	100%

Sumber: data yang diolah, 2025

Pada tabel 4.5 di atas menyatakan bahwa sebanyak 27 orang (28,12%) mempunyai pendapatan di bawah 1.000.000, sebanyak 31 orang (32,29%)

mempunyai pendapatan 1.000.000 – 2.000.000, dan 38 orang (39,59%) mempunyai pendapatan lebih dari 3.000.000. Hal ini menunjukkan mayoritas konsumen yang melakukan pembelian pada restoran KFC di Kota Prabumulih berasal dari kelompok kalangan menengah ke atas. Karena kesibukan dan aktivitas yang padat, mereka lebih memilih makan di restoran cepat saji seperti KFC yang dianggap lebih praktis dan menghemat waktu.

4.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada responden maka penulis akan menganalisis kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) serta kepuasan konsumen (Y) yang dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner berikut.

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Menurut Sugiyono (2020) analisis ini dilakukan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menentukan nilai besarnya kelas yakni sebagai berikut:

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Kategori:

1. $1,0 - 1,80 =$ sangat rendah/sangat buruk
2. $1,81 - 2,60 =$ rendah atau buruk
3. $2,61 - 3,40 =$ sedang/cukup
4. $3,41 - 4,20 =$ baik/tinggi
5. $4,21 - 5,00 =$ sangat baik/sangat tinggi

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden. Statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang baik tentang bagaimana responden bereaksi terhadap item pernyataan setiap variabel kuesioner. Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di restoran KFC Kota Prabumulih.

4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1)

Pada tabel 4.5 ini menyajikan distribusi tanggapan responden terhadap berbagai pertanyaan terkait kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert. Setiap pertanyaan dianalisis berdasarkan jumlah responden yang memiliki kategori Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), tidak setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan melihat distribusi tanggapan tersebut dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas Pelayanan	Frekuensi										Jumlah		$\bar{X}$
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
P1	30	150	49	196	16	48	0	0	1	1	96	395	4,11
P2	35	175	41	164	15	45	2	4	3	3	96	391	4.07
P3	35	175	44	176	15	45	2	4	0	0	96	400	4.16
P4	39	195	36	144	20	60	1	2	0	0	96	401	4.17

Kualitas Pelayanan	Frekuensi										Jumlah		$\bar{X}$
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
P5	35	175	40	160	21	63	0	0	0	0	96	398	4.14
P6	42	210	44	176	9	27	1	2	0	0	96	415	4.32
P7	47	235	31	124	17	51	1	2	0	0	96	412	4.29
P8	31	155	42	168	23	69	0	0	0	0	96	392	4.08
P9	44	220	32	128	19	57	1	2	0	0	96	407	4.23
P10	36	180	50	200	9	27	0	0	1	1	96	408	4.25
Total Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan													4,18

Sumber: data diolah tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.4 di atas bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel (X_1) Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh baik. Maka dari hasil diatas didalam daftar pertanyaan P2, pernyataan yang menyatakan bahwa staf KFC Prabumulih memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dapat ditingkatkan lagi agar nilai kualitas pelayanan meningkat menjadi sangat baik. Jika nilai tersebut meningkat, maka hal ini dapat dijadikan acuan bagi restoran KFC Kota Prabumulih untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (X_2)

Pada tabel 4.6 ini menyajikan distribusi tanggapan responden terhadap berbagai pertanyaan terkait fasilitas yang diukur dengan skala likert. Setiap pertanyaan dianalisis berdasarkan jumlah responden yang memiliki kategori Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), tidak setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan melihat distribusi tanggapan tersebut dapat diketahui sejauh mana fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (X₂)

Fasilitas	Frekuensi										Jumlah		$\bar{X}$
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS(1)				
P1	32	160	49	196	15	45	0	0	0	0	96	401	4.17
P2	38	190	40	160	18	54	0	0	0	0	96	404	4.20
P3	42	210	44	176	10	30	0	0	0	0	96	416	4.33
P4	44	220	37	148	14	42	1	2	0	0	96	412	4.29
P5	37	185	48	192	11	33	0	0	0	0	96	410	4.27
P6	34	170	45	180	16	48	1	2	0	0	96	400	4.16
P7	27	135	45	180	20	60	4	8	0	0	96	383	3.98
P8	31	155	42	168	18	54	5	10	0	0	96	387	4.03
P9	36	180	40	160	15	45	3	6	2	2	96	393	4.09
P10	31	155	51	204	14	42	0	0	0	0	96	401	4.17
Total Nilai Rata-Rata Variabel Fasilitas													4,16

Sumber: data diolah tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.5 di atas bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel (X₂) Fasilitas adalah sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh baik. Maka dari hasil diatas dalam daftar pertanyaan P7, pernyataan yang menyatakan bahwa banner atau spanduk yang dipajang di KFC Prabumulih memiliki desain yang menarik perhatian dapat ditingkatkan lagi agar nilai fasilitas meningkat menjadi sangat baik. Jika nilai tersebut meningkat, maka hal ini dapat dijadikan acuan bagi restoran KFC Kota Prabumulih untuk mempertahankan fasilitas.

4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)

Berikut ini tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen pada restoran KCF Kota Prabumulih dalam tabel 4.6 sebagai berikut

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen	Frekuensi										Jumlah		$\bar{X}$
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
P1	34	170	49	196	13	39	0	0	0	0	96	405	4,21
P2	39	195	41	164	16	48	0	0	0	0	96	407	4,23
P3	46	230	37	148	12	36	1	2	0	0	96	416	4,33
P4	35	175	47	188	14	42	0	0	0	0	96	405	4,21
P5	38	190	45	180	13	39	0	0	0	0	96	409	4,26
P6	45	229	39	158	12	36	0	0	0	0	96	423	4,40
P7	32	160	50	200	14	42	0	0	0	0	96	402	4,18
P8	34	170	41	164	20	60	1	2	0	0	96	396	4,12
P9	33	165	47	188	15	45	1	2	0	0	96	400	4,16
P10	40	200	48	192	8	24	0	0	0	0	96	416	4,33
Total Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen													4,24

Sumber: data diolah tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.5 di atas bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel (Y) Kepuasan Konsumen adalah sebesar 4,24. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki nilai yang sangat baik. Artinya, rata-rata tanggapan responden cenderung memiliki kepuasan konsumen sangat baik terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada pada restoran KFC Kota Prabumulih.

4.3 Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Menurut Sahir (2022:31) Uji validitas merupakan coba uji kusioner penelitian dengan tujuan untuk melihat sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan peneliti jika tidak valid berarti responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang diajukan. Pengukuran ini menggunakan alat program

komputer berupa SPSS (*Statistical package for the social sciences*) dengan Teknik korelasi *pearson product momen* atau Teknik analisis korelasi yang terjadi antara dua variabel atau diterima.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, = 0,05 maka pertanyaan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, = 0,05 maka pertanyaan tidak valid.

Uji validitas bisa dilihat dengan rumus ($df = n - 2$), dimana N adalah besarnya sampel yang berjumlah 96, maka $df = 96 - 2 = 94$ dengan tingkat signifikansi untuk uji dua arah yang bernilai 0,05 yaitu 0,200

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.01	37.7500	20.379	.505	.822
X1.02	37.7917	20.651	.330	.844
X1.03	37.6979	19.392	.654	.808
X1.04	37.6875	19.186	.654	.807
X1.05	37.7188	20.120	.545	.818
X1.06	37.5417	20.209	.596	.814
X1.07	37.5729	20.142	.505	.822
X1.08	37.7813	20.131	.547	.818
X1.09	37.6250	19.437	.604	.812
X1.10	37.6146	21.376	.379	.833

Sumber: data yang diolah, 2025(SPSS 26)

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai validitas untuk masing masing pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X1) semuanya dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,200) dan dapat dilakukan ke penelitian selanjutnya.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Fasilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.01	37.5625	17.028	.483	.782
X2.02	37.4896	17.726	.370	.794
X2.03	37.3646	17.518	.474	.783
X2.04	37.4063	16.707	.536	.776
X2.05	37.4271	17.342	.512	.780
X2.06	37.5313	17.073	.487	.781
X2.07	37.7083	16.356	.539	.775
X2.08	37.6667	15.993	.566	.771
X2.09	37.6042	16.873	.378	.798
X2.10	37.5208	17.705	.433	.788

sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan pada tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai validitas untuk masing masing pertanyaan variabel fasilitas (X2) semuanya dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,200) dan dapat di lakukan ke penelitian selanjutnya.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	38.2083	19.072	.579	.863
Y02	38.1875	18.743	.582	.863
Y03	38.0937	18.970	.529	.868
Y04	38.2083	18.609	.648	.858
Y05	38.1667	18.456	.676	.856
Y06	38.0833	19.488	.479	.871
Y07	38.2396	18.542	.678	.856
Y08	38.3021	18.550	.565	.865

Y09	38.2604	18.553	.617	.861
Y10	38.0937	19.096	.622	.861

Sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai validitas untuk masing masing pertanyaan variabel kepuasan konsumen (Y) semuanya dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,200) dan dapat dilakukan ke penelitian selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sahir (2022:33) uji reliabilitas menguji kekonsistenan jawaban oleh responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka dan biasanya sebagai koefisien semakin tinggi koefisien, maka reliabilitas atau kosistensi dari jawaban responden semakin tinggi. Pada penelitian ini uji realibilitas yang dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan apabila nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas $> 0,6$ dapat dikatakan reliabilitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	10

Sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan pada tabel 4.10 diatas hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel dimana nilai Cronbach's Alpha pada tabel ialah 0.835 artinya variabel kualitas pelayanan bisa diandalkan dalam menjawab pertanyaan tiap indikator variabel.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	10

Sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel dimana nilai Cronbach's Alpha pada tabel ialah 0.800 artinya variabel fasilitas bisa diandalkan dalam menjawab pertanyaan tiap indikator variabel.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	10

Sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)

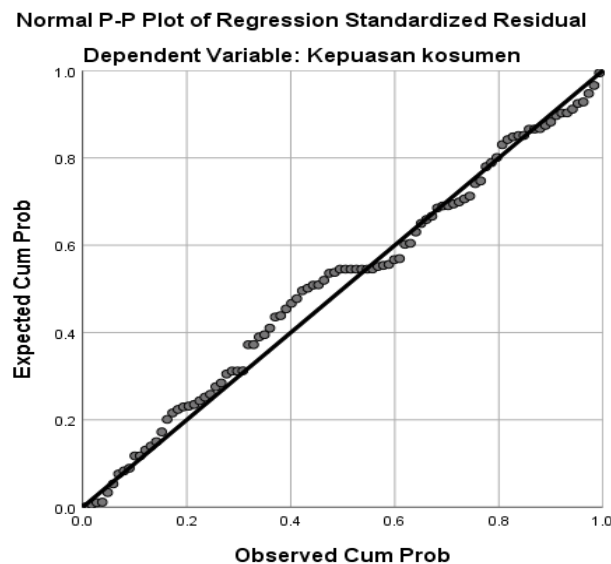
Berdasarkan pada tabel 4.12 diatas hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel dimana nilai Cronbach's Alpha pada tabel ialah 0.874 artinya variabel kepuasan konsumen bisa diandalkan dalam menjawab pertanyaan tiap indikator variabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Menurut Sahir (2022:69) uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Uji ini penting dilakukan karena untuk membantu keakuratan hasil penelitian yang

didapatkan nantinya. Data yang berdistribusi normal dikatakan valid dalam uji statistik. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan program SPSS versi 26 yang menggunakan teknik analisis P-Plot, grafik.



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, dan data dinyatakan berdistribusi normal jika membentuk garis kurva yang cenderung simetris terhadap mean atau nilai rata-rata. Data dinyatakan berdistribusi normal jika sebaran data membentuk titik-titik yang mendekati garis diagonal.

4.4.2 Uji Multikolonearitas

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas pelayanan	.663	1.509
	Fasilitas	.663	1.509
a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen			

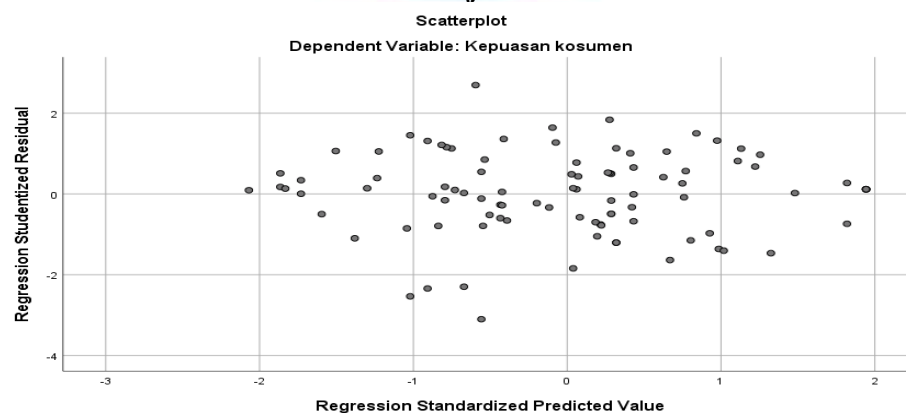
Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel nilai tolerance dan VIF pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa pada variabel tidak terjadi multikolinieritas dimana:

1. Jika $VIF > 10$ dan nilai $Tolerance < 0,10$ maka terjadi multikolonearitas.
2. Jika $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0,10$ maka tidak terjadi multikolonearitas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas



Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan gambar di atas uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.5 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (dalam Wahyu 2022:76) Regresi linier berganda digunakan mengetahui arah pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen), apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen, apakah nilai variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Dengan rumus sebagai berikut

$$Y = a + b X_1 + b X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel Kepuasan konsumen
- X₁ = Variabel Kualitas pelayanan
- X₂ = Variabel fasilitas
- a = Konstanta (nilai tetap)
- b = Koefisien regresi
- e = Tingkat Kesalahan (*Standard Error*)

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.632	3.125		1.802	.075
	Kualitas pelayanan	.460	.078	.475	5.928	.000
	Fasilitas	.420	.084	.399	4.978	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen						

Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas yang diperoleh dari hasil uji regresi maka estimasi Fungsi regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 5,632 + 0,460X_1 + 0,420X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta $\alpha = 5,632$ dengan tanda positif yang merupakan nilai konstanta dimana diartikan bahwa jika variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas diasumsikan dengan nilai konstan, maka variabel dependen yaitu kepuasan konsumen akan sama sebesar 5,632.
- b. Nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0.460 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel kualitas pelayanan (X_1) akan menaikkan skor kepuasan konsumen (Y) sebesar 0.460, dengan syarat variabel fasilitas (X_2) tetap.
- c. Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0.420 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel fasilitas (X_2) akan menaikkan skor kepuasan konsumen (Y) sebesar 0.420, dengan syarat variabel kualitas pelayanan (X_1) tetap.

Dari hasil koefisien regresi berganda yang telah dijelaskan pada uraian di atas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

4.6 Uji Hipotesis

Berikut ini adalah hipotesis yang akan diuji masing-masing variabel apakah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel independen. Uji hipotesis ini bertujuan untuk menguji keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen secara statistik sehingga dapat diperoleh kesimpulan mengenai arah hubungan yang terjadi serta melihat H_0 diterima atau ditolak.

4.6.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel terikat terhadap variabel tidak terikat, kriteria pengujian yang dilakukan yaitu:

1. Jika nilai $\text{sig} < 0.05$ atau jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y
2. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y
3. Rumus T tabel adalah $t (0/2; n-k) = t (0.05/2; 96-3) = 0,05; 93 = 1.985$

Tabel 4.16
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.632	3.125		1.802
	Kualitas pelayanan	.460	.078	.475	5.928

	Fasilitas	.420	.084	.399	4.978	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen						

Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)

Penjelasan hasil uji t untuk masing – masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan, hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5.928 dan t_{tabel} 1.985 hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5.928 > 1.985$), yang artinya hipotesi pertama diterima dan hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh fasilitas, hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel X_2 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4.978 dan t_{tabel} 1.985 hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.978 > 1.985$), yang artinya hipotesis kedua diterima dan hal ini diperkuat dengan nilai signifikan ($0,000 < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4.6.2 Uji Silmutan (Uji F)

Uji simultan atau uji f merupakan uji yang digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama atau simultan variabel terikat terhadap variabel tidak terikat. Hasil dari pengujian pengaruh simultan (Uji f).

1. jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan signifikansi $> (0.05)$ maka tidak terjadi pengaruh independen terhadap variabel dependen

2. dan sebaliknya apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan signifikansi $< (0.05)$ maka terjadi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen
3. berdasarkan hasil penelitian ditetapkan $DF = K-n-1$ ($96-2-1 = 93$) dan tingkat taraf signifikansi 5% (0.05) maka nilai f_{tabel} sebesar 3.94 di tunjukan pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji f (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1315.117	2	657.558	71.077	.000 ^b
	Residual	860.373	93	9.251		
	Total	2175.490	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan						

Sumber: data diolah 2025 (SPSS 26)

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara simultan variabel independen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai $F_{hitung} 71,077 > F_{tabel} 3,94$ dengan nilai positif dan nilai signifikansi (sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga Hipotesis ketiga pada penelitian ini terbukti diterima.

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering digunakan pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. atau nilai

R^2 semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.18
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.596	3.04160
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen				

Sumber: data diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.16 model *summary* didapatkan menunjukkan koefisien determinasi (Adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,596. Hal ini jika dijadikan ke persen maka R^2 adalah sebesar 59,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan sisanya yaitu 40,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini misalnya pengaruh produk, promosi dan lokasi.

4.7 Pembahasan Dan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji dari hipotesis, maka dalam pembahasan ini diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC Kota Prabumulih

Hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), hasil pengujian menunjukkan bahwa

variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5.928 dan t_{tabel} 1.985 hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5.928 > 1.985$), yang artinya H_1 diterima dan hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0.05$). Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) restoran KFC Kota Prabumulih.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pangestu,dkk (2021) Menurut kaihatsu menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas. Dengan judul pengaruh produk, harga, promosi, fasilitas, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji KFC di kota Palembang.

2. Pengaruh fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC Kota Prabumulih

Hipotesis kedua (H_2) bahwa fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) Pengaruh fasilitas, hasil pengujian menunjukan bahwa variabel X_2 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4.978 dan t_{tabel} 1.985 hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.978 > 1,985$), yang artinya variabel H_2 diterima dan hal ini diperkuat dengan nilai signifikan ($0,000 < 0.05$). Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) restoran KFC Kota Prabumulih.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pangestu,dkk (2021) menurut priansa fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan

konsumen. Dengan judul pengaruh produk, harga, promosi, fasilitas, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji KFC di kota Palembang.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih

Berdasarkan hasil uji f kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) Berpengaruh secara simultan $f_{hitung} > f_{tabel}$ hasil penelitian diatas menunjukan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $71,077 > 3,94$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC kota Prabumulih.

Berdasarkan tabel 4.16 model *summary* didapatkan menunjukkan koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) yang diperoleh sebesar 0,596. Hal ini jika dijadikan ke persen maka R^2 adalah sebesar 59,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan sisanya yaitu 40,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini misalnya pengaruh produk, promosi dan lokasi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pangestu,dkk (2021) yang berjudul pengaruh produk, harga, promosi, fasilitas, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji KFC di kota Palembang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC kota Prabumulih maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5.928 > 1.985$), dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0.05$) Artinya dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) restoran KFC Kota Prabumulih.
2. Fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.978 > 1.985$), dengan nilai signifikan ($0,000 < 0.05$) Artinya dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) restoran KFC Kota Prabumulih.
3. Kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) Berpengaruh secara simultan $f_{hitung} > f_{tabel}$ hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $71,077 > 3,94$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Artinya dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran KFC kota Prabumulih.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut.

1. Bagi restoran KFC Kota Prabumulih

1. Berdasarkan kualitas pelayanan, penelitian ini memberikan saran untuk restoran KFC Kota Prabumulih dapat selalu mempertahankan kualitas pelayanan agar kedepannya lebih baik lagi.
2. Berdasarkan fasilitas, penelitian ini memberikan saran untuk restoran KFC Kota Prabumulih dapat selalu mempertahankan fasilitas agar kedepannya lebih baik lagi.
3. Berdasarkan kualitas pelayanan dan fasilitas, penelitian ini memberikan saran untuk restoran KFC Kota Prabumulih agar dapat selalu mempertahankan dan terus mengembangkan agar kepuasan konsumen semakin meningkat.

2. Bagi Akademisi

Bagi peneliti selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas diharapkan dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambahkan subjek penelitian maupun variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan variabel-variabel tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian misalkan kualitas produk, harga, promosi dan lain sebagainya sehingga variabel yang diperoleh dapat memberikan kesimpulan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., Dkk. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*, 7(1): 11-24.
- Handrijaningsih, L., Dkk (2023) Determinan Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Persepsi Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kfc. *Ug Jurnal*, 17(04), 71-85.
- Hariaji, G & Irianto (2019) Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung) *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 15(2).
- Jesika, S,S., Dkk (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *Cabin/Belltent The Kaldeta Toba Nomadic Escape* (Toba Samosir). *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 164-174
- Mahmudin, (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal Of Islamic Economi And Business Studies*. 5(1), 22-41.
- Maqdalena, E., & Rahmadsyah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Asido Khas Batak Jalan Bunga Teromet No.16 Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Growth*. 5(1), 152-164.
- Maydiana, L (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444-450.
- Mulyono, J & Alwi F,A (2023) Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ”Menantea Caffé” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Managment* 8(1), 227-243.
- Nuraeni, (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94 – 100.
- Pangestu, B., Dkk (2020) Pengaruh Produk Harga Promosi Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cepat Saji KFC Di Kota Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*: (1),152-164.

- Sahir, S. H (2021) Metodologi Penelitian Cetak Ke 1 Penerbit Kbm Indonesia Anggota Ikap, Bantul Jokjakarta.
- Sri, P U., Dkk Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-78.
- Slamet, R. & Sri, W. (2020). Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 1(2): 51-57.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sulung, U. & Mohamad, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5(3): 110-116.
- Telagawathi, N.L.W.S & Satrya M.A.R (2021) Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan KFC. *Jurnal manajemen*, 7(2), 236-245
- Tombeng, B., Dkk (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 21-29.
- Wahyu, M., P (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm)*, 6(2), 69-82.
- Yuli, R., Dkk (2023) Implikasi Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Slomo Cofee Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 52-65.
- Yuliamir, H., & Aditya, G. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Resto Bale Banyu Jepara. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 35-43.
- Yusril, M & Irawati, W (2023) Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Warunk Pak Kumis Pare. *Journal Of Business and Innovation Management*. 5(2), 205-215.
- Zahara, M., Dkk (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 7(1), 67-76.

*Lampiran I kuesioner***KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
KFC PRABUMULIH**

Mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang bapak/ibu/saudara/i berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan. Mengingat kerahasiaan identitas bapak/ibu/saudara/i akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama Responden : _____
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. < 20 tahun
 - b. 21- 30 tahun
 - c. 31- 40 tahun
 - d. 41- 50 tahun
 - e. >51 tahun
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar
 - b. PNS
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
5. Pendapatan
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000-2.000.000
 - c. > 3.000.000

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulis identitas anda pada kolom yang telah tersedia.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan cermat sebelum menjawab.
3. Beri tanda (X) silang pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban bapak/ibu/saudara/i.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan. Baca dan pahami setiap pertanyaan dengan seksama, kemudian berikan respon saudara dengan cara memberikan tanda *checklist* (✓) pada lembar yang telah disediakan.

Keterangan Jawaban

1. Sangat Tidak Setuju 1 (STS)
2. Tidak Setuju 2 (TS)
3. Netral 3 (N)
4. Setuju 4 (S)
5. Sangat Setuju 5 (SS)

Kualitas pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pesanan Anda di KFC Prabumulih selalu disajikan tepat waktu					
2	Staf KFC Prabumulih memberikan pelayanan yang cepat dan akurat					
3	Staf KFC Prabumulih dengan cepat merespons pertanyaan atau permintaan saya					
4	Staf menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada pelanggan					
5	Saya yakin terhadap kebersihan dan keamanan makanan yang disajikan di KFC Prabumulih					
6	Saya merasa nyaman dan yakin terhadap kualitas layanan di KFC Prabumulih					
7	Staf meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau pertanyaan pelanggan tanpa tergesa-gesa					
8	Saya merasa staf KFC Prabumulih peduli terhadap kenyamanan saya selama berada di restoran					
9	Area tempat makan di KFC Prabumulih selalu bersih dan nyaman					
10	Penampilan staf KFC Prabumulih rapi dan profesional					

Fasilitas (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Ruangan di KFC Prabumulih memiliki sirkulasi udara yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan					
2	Tempat duduk dan meja yang tersedia memberikan ruang yang cukup untuk pelanggan saat berkunjung					
3	Tata letak area ruang makan di KFC Prabumulih dirancang dengan baik dan mudah diakses					
4	Tempat duduk dan meja memiliki jarak yang cukup agar pelanggan bisa makan dengan nyaman tanpa merasa sempit					
5	Perabotan yang digunakan (meja, kursi, dan fasilitas lainnya) dalam kondisi baik dan nyaman digunakan					
6	Cahaya di ruang makan KFC Prabumulih cukup terang dan nyaman untuk beraktivitas.					
7	Banner atau spanduk yang dipajang di KFC Prabumulih memiliki desain yang menarik perhatian.					
8	Pesan grafis membantu saya memahami promosi, penawaran, dan informasi layanan dengan lebih cepat.					
9	Lokasi KFC Prabumulih mudah dijangkau dari berbagai arah					
10	Lingkungan sekitar KFC Prabumulih mendukung kenyamanan dan pengalaman positif saat berkunjung					

Kepuasan konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman pelayanan staf di KFC Prabumulih					
2	Pelayanan staf di KFC Prabumulih cepat dan profesional					

3	Saya merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan jumlah yang dibayarkan					
4	Pelayanan yang saya alami di KFC Prabumulih sesuai dengan harapan					
5	Sebelum berkunjung, saya berharap harga makanan yang ditawarkan sepadan dengan kualitas layanan dan produk					
6	Kualitas makanan yang saya pesan sesuai dengan harapan					
7	Saya berencana untuk kembali ke KFC Prabumulih dalam waktu dekat					
8	Kualitas layanan yang saya alami mendorong untuk kembali berkunjung ke KFC Prabumulih					
9	Saya bersedia merekomendasikan KFC Prabumulih kepada keluarga dan teman-teman					
10	Saya merekomendasikan KFC Prabumulih karena kualitas layanan yang diterima memuaskan.					

Lampiran 2 Tabulasi Responden

	KUALITAS PELAYANAN										
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X.10	TOTAL
1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	43
4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	43
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
6	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	44
7	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	43
8	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	46
9	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	39
10	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	37
11	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	40
12	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
13	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	43
14	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	43
15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
16	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	46
17	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	46
18	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	37
19	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
20	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	42
21	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	41
22	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	32
23	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	35
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
26	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	35
27	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34
28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45
29	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	45
30	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
31	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	40
32	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	38
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
34	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	39
35	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	39

36	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	39
37	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	34
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
40	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	38
41	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	45
42	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	43
43	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	43
44	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	43
45	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	44
46	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37
47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
48	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
54	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
58	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	38
62	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
66	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
67	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37
68	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
69	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	38
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	45
72	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	42
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48

75	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
76	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	35
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
80	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46
81	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
83	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35
84	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
85	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	37
86	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	41
87	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	41
88	4	5	4	4	3	3	2	5	5	5	40
89	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	43
90	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
91	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	37
93	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
94	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	41
95	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
96	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	41

	FASILITAS										
NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35
2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	37
4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	41
5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	41
6	4	5	4	4	3	3	2	5	5	5	40
7	3	4	5	4	3	3	2	4	2	4	34
8	3	5	5	5	5	5	4	3	1	5	41
9	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
10	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	38
11	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	42
12	4	5	3	5	4	2	3	4	4	4	38
13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	43

14	5	5	4	2	5	4	3	2	3	3	36
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
16	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	44
17	5	5	3	5	5	3	4	5	2	3	40
18	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	46
19	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	47
20	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	44
21	3	5	3	4	5	4	3	4	1	4	36
22	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	36
23	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	40
24	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	44
25	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	35
26	1	3	4	3	4	3	4	2	4	5	33
27	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	32
28	4	3	4	5	3	4	2	2	3	3	33
29	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
30	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	45
31	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	39
32	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5	41
33	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	41
34	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	41
35	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	41
36	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	40
37	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	37
38	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	36
39	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	41
40	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	39
41	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	42
42	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	41
43	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	43
44	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
45	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	41
46	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
49	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
54	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	41
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43

60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	41
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
65	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
75	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
76	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	39
79	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	47
80	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	45
83	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
84	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	35
85	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	39
86	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	43
87	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	42
88	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
89	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	43
90	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
91	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
92	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	40
93	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
94	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	39
95	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44
96	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	45

KEPUASAN KONSUMEN											
NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL
1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	35
3	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	39
4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	43
5	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	42

6	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
7	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	40
8	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
9	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	41
10	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
11	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	41
12	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	41
13	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	42
14	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	39
15	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46
16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
17	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	47
18	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	41
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
21	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	43
22	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	36
23	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
24	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	37
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
26	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	36
27	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	35
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
29	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	42
30	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	45
31	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	43
32	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	40
33	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	42
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
35	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	40
36	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	38
37	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	40
38	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
39	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
40	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	43
41	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	43
42	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
43	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	42
44	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	46
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
47	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
48	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	41
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	37
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
66	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
67	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
77	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
79	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
83	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
84	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
85	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	43
86	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	43
87	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
88	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	44
89	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
90	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
91	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
92	4	5	3	3	3	5	4	5	3	4	39
93	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
94	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	45
95	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
96	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	45

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	10

2. Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2)

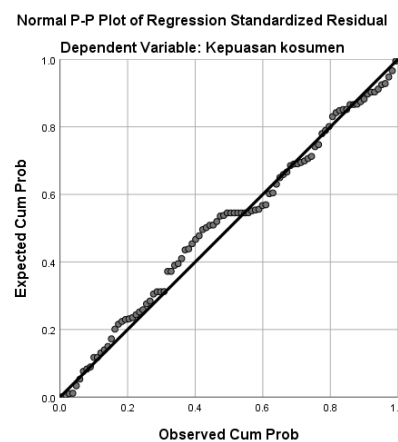
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	10

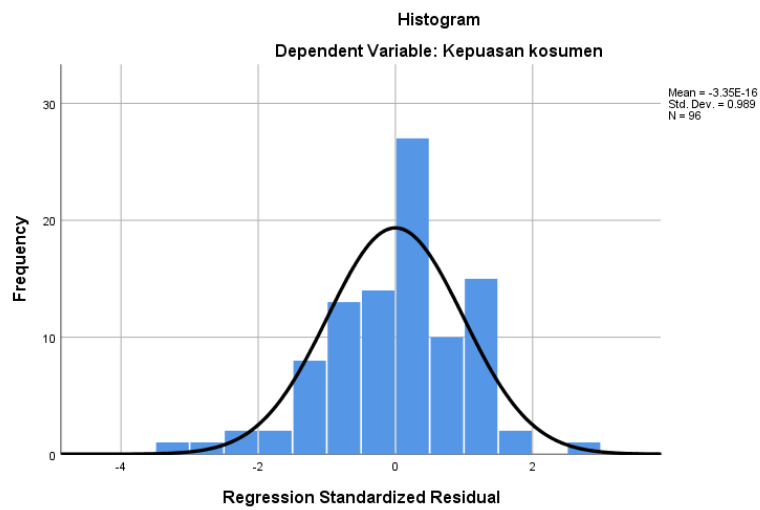
3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	10

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

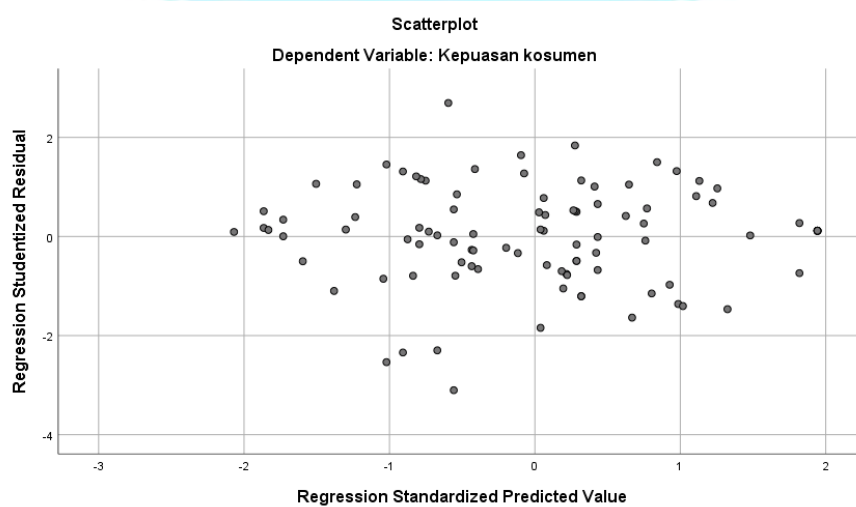




2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas pelayanan	.663	1.509
	Fasilitas	.663	1.509
a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen			

3. Uji Heteroskedastisitas



3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.596	3.04160
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan kosumen				



Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
13/2024 /11	BAB I	Penulisan Rumusan Masalah		
21/2024 /11	BAB I	ACC		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I



AMANDIN, S.Pt., M.M
NIDN. 0207088802

KAMPUS
 Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : info@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
NIM : 2021110028
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC KOTA
PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
31/10/24	DAB I	perbaiki Teknik penulisan		
04/11/2024	BAB I	perbaiki apa saja pada hrg variabel (perbaikan) perbaiki sesuai saran dan kekeliruan		
12/11/2024	BAB I	Tambahkan penelitian yg terdulu Research gap sesuaikan jumlah penulisan dg Perbaikan penulisan skripsi perbaiki sesuai saran pembimbing		
13/11/2024	BAB I	ACC ke pembimbing I		

Mengetahui, Prabumulih 17 Des. 2024
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : febm.unpra.ac.id Website : http://unpra.ac.id

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M
NIDN.....



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pl., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
26/2029 11	BAB II	Penulisan Referensi - Daftar pustaka.		
5/2024 12	BAB II	Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I


 AMANDIN, S.Pl., M.M
 NIDN. 0207088802

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : febs@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC KOTA
 PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
24/11/2024	BAB II	Pertbaiki sesuai saran pen mintaing. - Sumber Referensi peneliti di lengkapi		
25/11/2024	BAB II	ACC. layur ke Rum I		

Mengetahui, Prabumulih, 17. Dec. 2024
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN. 0202057601

KAMPUS

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M
 NIDN.....

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
10/12/2024	BAB III	Populasi dan Sampel, Uji Validitas Uji Reliabilitas, Regresi linier berganda, uji-t, Uji F		
17/12/2024	BAB III	Pengujian Uji t dan Uji F Acc		

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN 0202057601

Dosen Pembimbing I

AMANDIN, S.Pt., M.M
 NIDN 0207088802

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : info@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



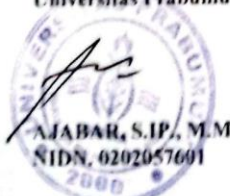
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH"
 DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
4/12/2024	BAB II	perhatikan tanda / simbol penulisan statistik dan typo.		
6/12/2024	BAB II	perhatikan sesuai saran - lewat lagi BAB II (Garis bawah!)		
9/12/2024	BAB III	perhatikan paper penulisan sesuai dengan teori di Bab I - III / proposal		
10/12/2024	BAB III	Skripsi - ACC. lanjut ke Bab III I.		

Mengetahui, Prabumulih, 17 Des. 2024
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih



Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E., M.M
 NIDN.

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : febs@unpra.ac.id Website : http://unpra.ac.id



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
Bab	Bab V	Perbaiki tabel output spss.	Al	
	Bab IV	Pastikan populasi dan sampel sesuai dengan data	Al	
	Bab IV	Al	Al	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

Al
AMANDIN, S.Pt., M.M
NIDN. 0207088802

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
04/2025 /06	BAB IV-V	Perbaiki pendataan per bab Bab V dan Bab IV Perhatikan fehile penulisan sesuai dg pendataan pendataan Skripsi.		
05/2025 /06	BAB IV	Tambahkan indikator yg paling relevan untuk di gunakan saran dan penelitian Acc. layak ke-pun I		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E., M.M
NIDN.....

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	Bab V	Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I


 AMANDIN, S.Pt., M.M
 NIDN. 0207088802

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : febe@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI • MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : NIA SAFHIRA
 NIM : 2021110028
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
 KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
04/05/2025	BAB V	Perbaiki saran yang terlalu pelit kalimat (Dembul).		
05/05/2025	BAB V	Perbaiki saran yg di arah kan oleh penun <u>II</u> .		
06/05/2025		Acc. lanjut ke Pemb I		

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih

AJABAR, S.JP., M.M
 NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E., M.M
 NIDN.

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : febi@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Surat Balasan Izin Penelitian



KFC Kota Prabumulih, Jln Jend Sudirman No.13
Kel Muara Dua Kec. Prabumulih Timur Kota Prabumulih

Prabumulih, 10 Juni 2025

Perihal : Surat Balasan Permohonan
Izin Penelitian

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Universitas Prabumulih
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat tanggal 22 mei 2025 perihal permohonan izin untuk mengambil data dan penelitian, Yang bertanda tangan di bawah ini RGM KFC Kota Prabumulih menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa kami memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada nama yang tertera di bawah ini

Nama : Nia Safhira
NIM : 2021110028
Prodi : S1-Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Kota Prabumulih

Yang merupakan mahasiswi dari kampus Universitas Prabumulih, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis untuk melakukan kegiatan pengumpulan data sebagai syarat pembuatan skripsi maupun proposal. Demikianlah Surat Izin Penelitian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manajer KFC Prabumulih

(Aprilyadi)

Dokumentasi

- Foto Bersama Maneger dan Karyawan KFC Kota Prabumulih



- Foto Lokasi KFC Kota Prabumulih



Lampiran Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nia Safhira adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 14 Maret 2002, di Desa Baru Rambang Provinsi Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak ke 1 dari 4 saudara, dari pasangan Bapak Sarjono dan Ibu Badaria. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 11 Rambang pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 7 Prabumulih dan lulus pada tahun 2017. Setelah lulus dari SMP Negeri 7 Prabumulih. pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 4 Prabumulih kemudian lulus pada tahun 2020. Setahun setelahnya tepatnya pada tahun 2021 penulis memilih melanjutkan pendidikan di Kampus Universitas Prabumulih Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dan InsyaAllah penulis akan lulus pada tahun 2025. Dengan ketekunan, kerja keras dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Kota Prabumulih”**.