

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA DI KANTIN
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH :
SITI AGUSTINA
NIM. 1601151451**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1443 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA DI KANTIN
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
Siti Agustina
NIM. 1601151451**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Agustina

NIM : 1601151451

Tempat/Tgl. Lahir : Batulicin, 17 Agustus 1997

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, April 2021
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Siti Agustina

PERSETUJUAN

Skripsi Yang berjudul : Pendapat Mahasiswa mengenai Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantin UIN Antasari Banjarmasin (Studi Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)

Ditulis Oleh : Siti Agustina

NIM : 1601151451

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2019/2020

Tempat dan Tanggal Lahir : Batulicin, 17 Agustus 1997

Alamat : Jl. Transmigrasi Gang Afiat RT. 010 Desa Baroqah Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, April 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ. M.A.
NIP 19560814 198203 11 005



Dra. Hj. Noorwahidah Haisyi, M. Ag.
NIP 19610625 198603 2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, SE., MM.
NIP. 19780427 200901 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: _____

website: _____

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Koneksi Mahasiswa di Kantin UIN Antasari Banjarmasin”, ditulis oleh Siti Agustina, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|---|--------------|
| 1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ. M.A (ketua) | 1. |
| 2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. (Anggota) | 2. |
| 3. Annisa Sayyid, M.Si. (Anggota) | 3. |
| 4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota) | 4. |

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kehidupan, memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
3. Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisyi, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, dan semangat dalam pengerjakan skripsi ini hingga akhirnya bias menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat dan teman-teman yang tak bisa disebutkan namanya satu yang selalu memberikan motivasi positif.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba` | B | Be |
| ت | Ta` | T | Te |
| ث | Ša` | Š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ĥa | Ĥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Žal | Ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es dan Ye |
| ص | Šad | Š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | Ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | Ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa | Ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘Ain | ‘ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | ‘el |
| م | Mim | M | ‘em |
| ن | Nun | N | ‘en |
| و | Waw | W | We |
| ه | Ha` | H | Ha |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ی | Ya` | Y | Ye |

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متعدين | Ditulis | <i>muta‘aqqidīn</i> |
| عدة | Ditulis | <i>‘iddah</i> |

C. Tā‘marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

| | | |
|------|---------|---------------|
| هبة | Ditulis | <i>Hibbah</i> |
| جزية | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

| | | |
|---------------|---------|---------------------------|
| كرمة الأولياء | Ditulis | <i>Karamah al auliyā'</i> |
|---------------|---------|---------------------------|

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| زكاة الفطر | Ditulis | <i>Zakātul-fīṭri</i> |
|------------|---------|----------------------|

D. Vokal Pendek

| | | | |
|----|--------|---------|----------|
| ـِ | Kasrah | Ditulis | <i>i</i> |
| ـَ | Faṭḥah | Ditulis | <i>a</i> |
| ـُ | Ḍammah | Ditulis | <i>u</i> |

E. Vokal Panjang

| | | | |
|---|----------------------------|---------|-----------------------|
| 1 | Fathah + alif جاهلية | Ditulis | <i>ā - jāhiliyyah</i> |
| 2 | Fathah + ya' mati يسعى | Ditulis | <i>ā - yas'ā</i> |
| 3 | Kasrah + ya' mati كريم | Ditulis | <i>ī - karīm</i> |
| 4 | Dammah + wawu mati فروض | Ditulis | <i>ū - furūḍ</i> |

F. Vokal Rangkap

| | | | |
|---|----------------------------|---------|----------------------|
| 1 | Fathah + ya' mati بينكم | Ditulis | <i>ai - Bainakum</i> |
| 2 | Fathah + wawu mati قول | Ditulis | <i>au - Qaulun</i> |

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

| | | |
|-----------|---------|------------------------|
| أنتم | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| أعدت | Ditulis | <i>u'iddat</i> |
| لئن شكرتم | Ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

| | | |
|--------|---------|--------------------|
| القرآن | Ditulis | <i>al - Qur'ān</i> |
| القياس | Ditulis | <i>al - Qiyās</i> |

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

| | | |
|--------|---------|--------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as - Samā</i> |
| الشمس | Ditulis | <i>asy - Syams</i> |

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

| | | |
|------------|---------|---|
| ذوي الفروض | Ditulis | <i>Ẓawī al - furūḍ</i> atau <i>Ẓawīl - furūḍ</i> |
| أهل السنة | Ditulis | <i>ahl as - sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i> |

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa di Kantin UIN Antasari Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M selaku Ketua jurusan Ekonomi Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisyi, M. Ag. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan metodologi skripsi.

5. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

Banjarmasin, April 2021
Penulis

Siti Agustina

ABSTRAK

Siti Agustina. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa di Kantin UIN Antasari Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. (II) Dra. Hj. Noorwahidah Haisyi, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya pembenahan terhadap fasilitas kantin Univ yang ada di Kampus UIN Banjarmasin dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumennya. Selain itu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas fasilitas dan kualitas pelayanan kantin juga bervariasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian seluruh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yaitu sebanyak 11.150 orang. Sampel sebanyak 99 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menghasilkan temuan: kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Demikian juga apabila fasilitas yang dimiliki oleh Kantin UIN Antasari meningkat, maka kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | Error! Bookmark not defined. |
| PERSETUJUAN | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | 13 |
| MOTTO | 6 |
| PERSEMBAHAN | 7 |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | 8 |
| KATA PENGANTAR | 8 |
| DAFTAR ISI | 14 |
| DAFTAR TABEL | 16 |
| DAFTAR GAMBAR | 19 |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| B. Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Kegunaan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| E. Definisi Operasional | Error! Bookmark not defined. |
| F. Kerangka Pemikiran | Error! Bookmark not defined. |
| G. Hipotesis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| H. Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| I. Sistematika Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| BAB II KONSEP KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN KONSUMEN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| B. Fasilitas | Error! Bookmark not defined. |
| C. Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. Lokasi Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| C. Subjek dan Objek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Data dan Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| E. Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| F. Teknik Pengumpulan data | Error! Bookmark not defined. |
| G. Instrumen Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| I. Tahapan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA | Error! Bookmark not defined. |
| A. Penyajian Data | Error! Bookmark not defined. |
| B. Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| C. Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| BAB V PENUTUP | Error! Bookmark not defined. |
| A. Simpulan | Error! Bookmark not defined. |

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Alternatif Jawaban dan Sor pada Skala Likert | 38 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden..... | 49 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 51 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian | 53 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 55 |
| Tabel 5.6 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin mampu menyediakan pesanan konsumen dengan tepat” | 56 |
| Tabel 4.7 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Kantin memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sungguh-sungguh” | 57 |
| Tabel 4.8 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin melayani konsumen dengan tutur kata yang sopan” | 57 |
| Tabel 4.9 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin melayani konsumen dengan ramah” | 58 |
| Tabel 4.10 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Harga makanan sesuai dengan yang tercantum di daftar menu” | 59 |
| Tabel 4.11 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin akan memberikan informasi apabila terjadi perubahan harga makanan” | 59 |
| Tabel 4.12 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin bisa dipercaya” | 60 |
| Tabel 4.13 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin memberikan pelayanan yang maksimal” | 61 |
| Tabel 4.14 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin tergolong bangunan yang permanen” | 62 |
| Tabel 4.15 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Ruangan kantin tertata dengan rapi sesuai dengan fungsinya” | 62 |
| Tabel 4.16 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin selalu dalam keadaan bersih” | 63 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.17 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin memiliki ventilasi yang memadai” | 64 |
| Tabel 4.18 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Sendok dan garpu selalu tersedia diatas meja kantin” | 64 |
| Tabel 4.19 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin memiliki jumlah kursi yang cukup” | 65 |
| Tabel 4.20 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin memiliki jumlah meja yang cukup” | 66 |
| Tabel 4.21 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan toilet” | 66 |
| Tabel 4.22 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toilet kantin selalu terjaga kebersihannya” | 67 |
| Tabel 4.23 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan toilet laki-laki dan toilet perempuan” | 68 |
| Tabel 4.24 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin menyediakan tempat cuci tangan” | 68 |
| Tabel 4.25 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat cuci tangan dilengkapi dengan air mengalir” | 69 |
| Tabel 4.26 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun” | 70 |
| Tabel 4.27 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan saluran pembuangan limbah westafel” | 70 |
| Tabel 4.28 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin menyediakan tempat sampah” | 71 |
| Tabel 4.29 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat sampah dibuat dari bahan kedap air” | 72 |
| Tabel 4.30 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat sampah yang disediakan kantin dilengkapi dengan tutup” | 72 |
| Tabel 4.31 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan musholla” | 73 |
| Tabel 4.32 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Musholla dilengkapi dengan perlengkapan sholat” | 74 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.33 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan saran”..... | 75 |
| Tabel 4.34 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan pendapat”..... | 75 |
| Tabel 4.35 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan keluhan” | 76 |
| Tabel 4.36 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Tersedia media berupa kotak saran” | 77 |
| Tabel 4.37 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelaku usaha mengadakan survey konsumen” | 77 |
| Tabel 4.38 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Pemilk kantin menanyakan langsung kepada konsumen terkait dengan pelayanan kantinnya” | 78 |
| Tabel 4.39 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Pemilk kantin menanyakan langsung kepada konsumen terkait dengan kepuasan konsumennya” | 79 |
| Tabel 4.40 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelaku usaha berusaha menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli”..... | 80 |
| Tabel 4.41 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelaku usaha selalu mengadakan perbaikan untuk mempertahankan konsumen” | 80 |
| Tabel 4.42 | Hasil Uji Normalitas | 82 |
| Tabel 4.43 | Hasil Pengujian Multikolineritas | 82 |
| Tabel 4.44 | Hasil Uji Regressi Linier Berganda..... | 83 |
| Tabel 4.45 | Hasil Uji t..... | 87 |
| Tabel 4.46 | Hasil Uji F | 89 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----------------|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 11 |
| Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 50 |
| Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | Terakhir 52 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 84 |