

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Kantin UIN Antasari Banjarmasin

Kantin UIN Antasari Banjarmasin merupakan salah satu prasarana penunjang yang ada di Kampus UIN Antasari Banjarmasin yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi seluruh warga kampus dalam mengakses makanan dan minuman. Kantin UIN Antasari Banjarmasin sudah berdiri sejak lama, yaitu sejak Kampus UIN Antasari mulai beroperasi dan masih bernama IAIN Antasari Banjarmasin. Hingga kini bangunan Kantin UIN Antasari telah beberapa kali mengalami renovasi atau perbaikan.

Kantin UIN Antasari menjual berbagai makanan mulai dari makanan pokok seperti nasi dan lauk sampai berbagai minuman seperti jus, sop buah, dan lain-lain. pelayanan di kantin UIN Antasari berbeda dengan sebelumnya dimana konsumen harus pesan dan bayar dulu di bagian kasir lalu mengantar nota pesanan kepada penjual /pedagang baru bisa dilayani atau disediakan makanannya, dan selanjutnya baru makan akan diantarkan ketempat duduk konsumen. Hal ini dikarenakan saat ini Kantin UIN Antasari Banjarmasin menetapkan sistem pembayaran berbasis syariah. Adapun rancangan atau susunan meja dan kursi di Kantin UIN Antasari Banjarmasin ada 2 (dua) pilihan, yaitu lesehan dimuka penjual/pedagang kantin dan kursi pada bagian pintu masuk kantin.

2. Gambaran Umum UIN Antasari Banjarmasin

a. Sejarah Singkat

Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari adalah nama baru untuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari yang resmi disandang pada 3 April 2017. IAIN Antasari diresmikan pada tahun 1964. Transformasi ke Universitas Islam Negeri secara resmi

ditandatangani oleh Presiden Republik Indonesia melalui PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2017.

Sejak berdiri pada tahun 1964 sampai tahun 1970, IAIN Antasari telah berkembang menjadi sembilan fakultas. Selanjutnya mulai tahun 1978, Fakultas Syariah di Kandangan diintegrasikan ke Fakultas Syariah di Banjarmasin, Fakultas Tarbiyah di Barabai diintegrasikan ke Fakultas Tarbiyah Barabai dan Fakultas Ushuluddin di Amuntai dipindahkan ke Banjarmasin. Proses pengintegrasian dan pemindahan ini berakhir pada tahun 1980. Sehingga mulai tahun 1980, IAIN Antasari hanya mempunyai empat fakultas yang semuanya ada di Banjarmasin, yaitu: Pada tahun 1988 fakultas yang ada di IAIN Antasari bertambah menjadi enam, yaitu dengan diintegrasikannya Fakultas Tarbiyah Palangka Raya dan Fakultas Tarbiyah Samarinda sebagai Cabang dari IAIN Antasari.

Perkembangan selanjutnya pada tahun 1999 Fakultas Tarbiyah Palangka Raya berubah menjadi STAIN Palangka Raya dan Fakultas Tarbiyah Samarinda menjadi STAIN Samarinda, sehingga sampai saat ini IAIN Antasari kembali menjadi empat fakultas, yaitu: Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah, dan Fakultas Ushuluddin.

b. Visi, Misi dan Tujuan

Visi UIN Antasari Banjarmasin adalah Menjadi universitas yang unggul dan berakhlak. Sedangkan Misi UIN Antasari Banjarmasin, adalah:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dalam berbagai disiplin ilmu yang terintegrasi dengan kebangsaan, berbasis karakter dan kearifan lokal, serta berwawasan global;
- 2) Mengembangkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam;
- 3) Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat;

- 4) Membangun kepercayaan dan kerja sama yang saling menguntungkan dengan lembaga regional, nasional, dan internasional; dan
- 5) Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan Sivitas Akademika dan stakeholders.

Tujuan UIN Antasari Banjarmasin adalah:

- 1) Menghasilkan lulusan yang unggul dalam penguasaan disiplin ilmu yang terintegrasi dengan kebangsaan, berakhlak mulia, menghormati kearifan lokal, berwawasan kebangsaan, dan global;
- 2) Menghasilkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang bermanfaat bagi masyarakat;
- 3) Terlibat aktif dalam mewujudkan masyarakat yang mandiri, produktif, dan sejahtera;
- 4) Menghasilkan kinerja institusi yang efektif dan efisien untuk menjamin pertumbuhan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan; dan
- 5) Menyediakan pendidikan tinggi yang berkualitas untuk semua kalangan.

3. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini sebanyak 99 orang Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Berdasarkan hasil pembagian kuesioner maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

a. Usia Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, komposisi usia responden yang merupakan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
-----	-----------------	-------------------	-------------------

1.	17 – 20	64	64,6
2.	21 – 24	35	35,4
	Jumlah	99	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 17 – 20 tahun (64,6%).

b. Jenis Kelamin Responden

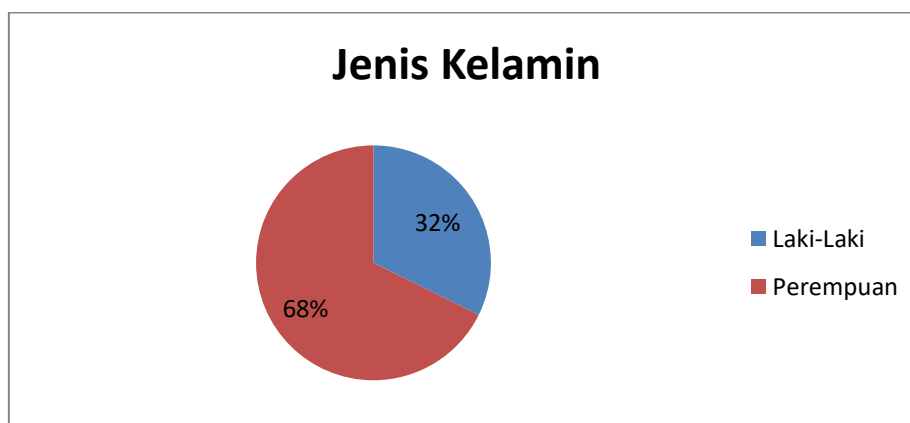
Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, jenis kelamin Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	67	67,7
2.	Laki-laki	32	32,3
	Jumlah	99	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020.

Lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.1.
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi konsumen di Kantin UIN Antasari Banjarmasin adalah Perempuan (67,7%).

c. Fakultas

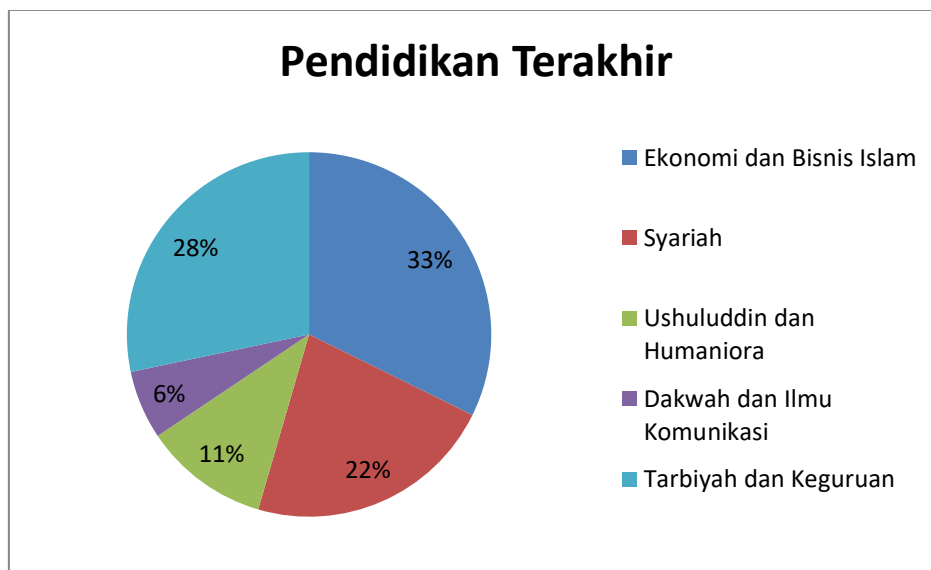
Berikut ini Fakultas dari mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	Sum
1.	Ekonomi dan Bisnis Islam	32	32,3	ber:
2.	Syariah	22	22,2	Hasi
3.	Ushuluddin dan Humaniora	11	11,1	1
4.	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	6	6,1	Peng
5.	Tarbiyah dan Keguruan	28	28,3	
	Jumlah	99	100	

olahan Data Kuesioner, 2020.

Lebih jelasnya mengenai Fakultas dari mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.2.
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan pada tabel 4.3 dan gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yaitu sebanyak 32,3%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* yang operasio nalnya menggunakan bantuan aplikasi SPSS for windows versi 22. Item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	x1.1	0,417	0,197	Valid
2.		x1.2	0,513	0,197	Valid
3.		x1.3	0,385	0,197	Valid
4.		x1.4	0,315	0,197	Valid
5.		x1.5	0,390	0,197	Valid
6.		x1.6	0,453	0,197	Valid
7.		x1.7	0,756	0,197	Valid
8.		x1.8	0,617	0,197	Valid

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
9.	Fasilitas (X2)	x2.1	0,597	0,197	Valid
10.		x2.2	0,522	0,197	Valid
11.		x2.3	0,502	0,197	Valid
12.		x2.4	0,321	0,197	Valid
13.		x2.5	0,416	0,197	Valid
14.		x2.6	0,504	0,197	Valid
15.		x2.7	0,582	0,197	Valid
16.		x2.8	0,651	0,197	Valid
17.		x2.9	0,677	0,197	Valid
18.		x2.10	0,226	0,197	Valid
19.		x2.11	0,402	0,197	Valid
20.		x2.12	0,389	0,197	Valid
21.		x2.13	0,367	0,197	Valid
22.		x2.14	0,444	0,197	Valid
23.		x2.15	0,584	0,197	Valid
24.		x2.16	0,424	0,197	Valid
25.		x2.17	0,305	0,197	Valid
26.		x2.18	0,416	0,197	Valid
27.		x2.19	0,237	0,197	Valid
28.	Kepuasan Konsumen (Y)	y.1	0,643	0,197	Valid
29.		y.2	0,679	0,197	Valid
30.		y.3	0,444	0,197	Valid
31.		y.4	0,202	0,197	Valid
32.		y.5	0,357	0,197	Valid
33.		y.6	0,670	0,197	Valid
34.		y.7	0,671	0,197	Valid
35.		y.8	0,479	0,197	Valid
36.		y.9	0,322	0,197	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2020 (Lampiran 2)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item terhadap variabel penelitian dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS

menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel (Priyatno, 2017, hlm. 98). Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,855	Reliabel
2.	Fasilitas (X2)	0,794	Reliabel
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	0,815	

Sumber: Hasil Output SPSS, 2020. (Lampiran 3)

Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 dimana untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,855, variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,794 dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,815. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantin UIN Antasari Banjarmasin (Studi Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin yang diukur melalui indikator professional (*Fathanah*), kesopanan dan keramahan, jujur (*Sidik*) dan amanah. Tabel berikut

ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner tentang variabel kualitas pelayanan.

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Kantin mampu menyediakan pesanan konsumen dengan tepat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin mampu menyediakan pesanan konsumen dengan tepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	22,2
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	33,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.6 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 33,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan Kantin memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sungguh-sungguh”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Kantin memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sungguh-sungguh”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	40	40,4
2.	Setuju	45	45,5
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0

Total	99	100
-------	----	-----

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.7 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 40,4%, setuju sebesar 45,5%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan kantin melayani konsumen dengan tutur kata yang sopan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin melayani konsumen dengan tutur kata yang sopan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan kantin melayani konsumen dengan ramah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin melayani konsumen dengan ramah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi
-----	--------------------	-----------	------------

		(%)
1.	Sangat Setuju	25,3
2.	Setuju	59,6
3.	Cukup Setuju	15,2
4.	Tidak Setuju	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0
Total		100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25,3%, setuju sebesar 59,6%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Harga makanan sesuai dengan yang tercantum di daftar menu”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Jawaban responden terhadap pernyataan “Harga makanan sesuai dengan yang tercantum di daftar menu”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,3
2.	Setuju	67	67,7
3.	Cukup Setuju	2	2,0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,3%, setuju sebesar 67,7%, cukup setuju sebesar 2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan kantin akan memberikan informasi apabila terjadi perubahan harga makanan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin akan memberikan informasi apabila terjadi perubahan harga makanan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	56	56,6
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan kantin bisa dipercaya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin bisa dipercaya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	39	39,4
3.	Cukup Setuju	29	29,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.12 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 39,4%, cukup setuju sebesar 29,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan kantin memberikan pelayanan yang maksimal”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan kantin memberikan pelayanan yang maksimal”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	17	17,2
2.	Setuju	47	47,5
3.	Cukup Setuju	35	35,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.13 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 17,2%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 35,4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

b. Deskripsi Variabel Fasilitas (X2)

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas yang tersedia dan dimiliki oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin yang diukur melalui aspek: bangunan, perlengkapan ruang makan, toilet, wastafel/tempat cuci tangan, tempat sampah dan musholla. Tabel berikut ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner tentang variabel fasilitas.

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Kantin tergolong bangunan yang permanen”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin tergolong bangunan yang permanen”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	22,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.14 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 22,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Ruangan kantin tertata dengan rapi sesuai dengan fungsinya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Jawaban responden terhadap pernyataan “Ruangan kantin tertata dengan rapi sesuai dengan fungsinya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	29	29,3
2.	Setuju	56	56,6
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.15 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Kantin selalu dalam keadaan bersih”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin selalu dalam keadaan bersih”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,3
2.	Setuju	53	53,5
3.	Cukup Setuju	16	16,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.16 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,3%, setuju sebesar 53,5%, cukup setuju sebesar 16,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Kantin memiliki ventilasi yang memadai”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin memiliki ventilasi yang memadai”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	34	34,3
2.	Setuju	56	56,6
3.	Cukup Setuju	9	9,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4. diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 34,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 9,1%,

untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Sendok dan garpu selalu tersedia diatas meja kantin”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Jawaban responden terhadap pernyataan “Sendok dan garpu selalu tersedia diatas meja kantin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	48	48,5
3.	Cukup Setuju	18	18,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.18 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 48,5%, cukup setuju sebesar 18,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Kantin memiliki jumlah kursi yang cukup”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin memiliki jumlah kursi yang cukup”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	38	38,4
2.	Setuju	49	49,5
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.19 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 38,4%, setuju sebesar 49,5%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Kantin memiliki jumlah meja yang cukup”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin memiliki jumlah meja yang cukup”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	22,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.20 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 22,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Kantin dilengkapi dengan toilet”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan toilet”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	25	25,3
2.	Setuju	59	59,6
3.	Cukup Setuju	15	15,2
4.	Tidak Setuju	0	0

5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.21 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25,3%, setuju sebesar 59,6%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Toilet kantin selalu terjaga kebersihannya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22 Jawaban responden terhadap pernyataan “Toilet kantin selalu terjaga kebersihannya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	36	36,4
2.	Setuju	49	49,5
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.22 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 36,4%, setuju sebesar 49,5%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 10) Distribusi frekuensi indikator “Kantin dilengkapi dengan toilet laki-laki dan toilet perempuan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan toilet laki-laki dan toilet perempuan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
-----	--------------------	-----------	----------------

1.	Sangat Setuju	14	14,1
2.	Setuju	76	76,8
3.	Cukup Setuju	9	9,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.23 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14,1%, setuju sebesar 76,8%, cukup setuju sebesar 9,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 11) Distribusi frekuensi indikator “Kantin menyediakan tempat cuci tangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin menyediakan tempat cuci tangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,2
2.	Setuju	27	27,3
3.	Cukup Setuju	54	54,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.24 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,2%, setuju sebesar 27,3%, cukup setuju sebesar 54,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 12) Distribusi frekuensi indikator “Tempat cuci tangan dilengkapi dengan air mengalir”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25 Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat cuci tangan dilengkapi dengan air mengalir”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	7	7,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.25 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 7,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 13) Distribusi frekuensi indikator “Tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26 Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	28,3
2.	Setuju	47	47,5
3.	Cukup Setuju	24	24,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.26 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,3%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 24,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 14) Distribusi frekuensi indikator “Kantin dilengkapi dengan saluran pembuangan limbah westafel”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.27 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan saluran pembuangan limbah westafel”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	41	41,4
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.27 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,4%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 15) Distribusi frekuensi indikator “Kantin menyediakan tempat sampah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin menyediakan tempat sampah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	32	32,3
2.	Setuju	43	43,4
3.	Cukup Setuju	23	23,3
4.	Tidak Setuju	1	1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.28 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 32,3%, setuju sebesar 43,4%, cukup setuju sebesar 23,3%,

tidak setuju sebesar 1% dan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 16) Distribusi frekuensi indikator “Tempat sampah dibuat dari bahan kedap air”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29 Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat sampah dibuat dari bahan kedap air”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	44	44,4
2.	Setuju	43	43,4
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.29 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 44,4%, setuju sebesar 43,4%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 17) Distribusi frekuensi indikator “Tempat sampah yang disediakan kantin dilengkapi dengan tutup”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.30 Jawaban responden terhadap pernyataan “Tempat sampah yang disediakan kantin dilengkapi dengan tutup”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	64	64,6
3.	Cukup Setuju	4	4,0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.30 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 64,6%, cukup setuju sebesar 4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 18) Distribusi frekuensi indikator “Kantin dilengkapi dengan musholla”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.31 Jawaban responden terhadap pernyataan “Kantin dilengkapi dengan musholla”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	57	57,6
3.	Cukup Setuju	9	9,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.31 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 57,6%, cukup setuju sebesar 9,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 19) Distribusi frekuensi indikator “Musholla dilengkapi dengan perlengkapan sholat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32 Jawaban responden terhadap pernyataan “Musholla dilengkapi dengan perlengkapan sholat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	35	35,4
2.	Setuju	49	49,5
3.	Cukup Setuju	15	15,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.32 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 35,4%, setuju sebesar 49,5%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Kantin UIN Antasari Banjarmasin yang dilihat dari indikator *Complaint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran), *Costumer Satisfaction Survey* (Survei kepuasan pelanggan) dan *Lost costomer analysis* (Analisis pelanggan yang lari). Tabel berikut ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner tentang variabel Kepuasan Konsumen.

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan saran”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.33 Jawaban responden terhadap pernyataan “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan saran”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.33 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan pendapat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.34 Jawaban responden terhadap pernyataan “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan pendapat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	22,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.34 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 22,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan keluhan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35 Jawaban responden terhadap pernyataan “Konsumen mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan keluhan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	40	40,4
2.	Setuju	45	45,5
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.35 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 40,4%, setuju sebesar 45,5%, cukup setuju sebesar 14,1%,

untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Tersedia media berupa kotak saran”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.36 Jawaban responden terhadap pernyataan “Tersedia media berupa kotak saran”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.36 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Pelaku usaha mengadakan survey konsumen”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.37 Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelaku usaha mengadakan survey konsumen”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,2
2.	Setuju	27	27,3
3.	Cukup Setuju	54	54,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.37 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,2%, setuju sebesar 27,3%, cukup setuju sebesar 54,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Pemilk kantin menanyakan langsung kepada konsumen terkait dengan pelayanan kantinnya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.38 Jawaban responden terhadap pernyataan “Pemilk kantin menanyakan langsung kepada konsumen terkait dengan pelayanan kantinnya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	7	7,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.38 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 7,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Pemilk kantin menanyakan langsung kepada konsumen terkait dengan kepuasan konsumennya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.39 Jawaban responden terhadap pernyataan “Pemilk kantin menanyakan langsung kepada konsumen terkait dengan kepuasan konsumennya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	28,3
2.	Setuju	47	47,5
3.	Cukup Setuju	24	24,2
4.	Tidak Setuju	0	0

5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.39 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,3%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 24,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Pelaku usaha berusaha menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.40 Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelaku usaha berusaha menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	41	41,4
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.40 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,4%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Pelaku usaha selalu mengadakan perbaikan untuk mempertahankan konsumen”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.41 Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelaku usaha selalu mengadakan perbaikan untuk mempertahankan konsumen”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	46	46,5
2.	Setuju	45	45,5
3.	Cukup Setuju	8	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2020. (Lampiran 4)

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.41 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 46,5%, setuju sebesar 45,5%, cukup setuju sebesar 5.1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2016, hlm. 358). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji Autokorelasi.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini dengan metode One sample *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengambil keputusan apakah data normal atau tidak maka cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak

berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas Pelayanan (X1)	Fasilitas (X2)	Kepuasan Konsumen (Y)
N		99	99	99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	33.0707	79.1717	37.5152
	Std. Deviation	2.58430	5.44554	2.96704
	Most Extreme Differences			
	Absolute	.146	.086	.102
	Positive	.146	.049	.102
	Negative	-.090	-.086	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.448	.856	1.013
Asymp. Sig. (2-tailed)		.302	.457	.257

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2020. (Lampiran 5)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,302. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,457. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,257. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Value Inflation Faktor* (VIF). Apabila nilai VIF > 10 , terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika VIF < 10 , tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.43 Hasil Pengujian Multikolinieritas

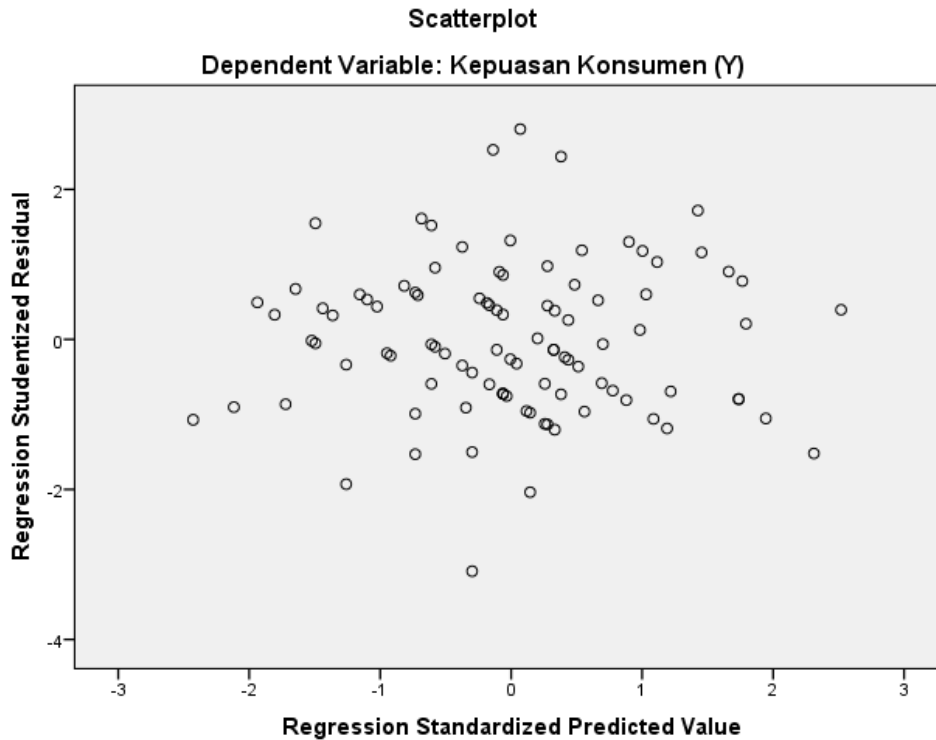
Variabel	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1,257	Multikolinieritas
Fasilitas (X2)	1,257	Multikolinieritas

Sumber : Hasil Pengolahan Data, SPSS 22, 2020 (Lampiran 6)

Pada tabel 4.43, untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada *Variance Inflation Faktor* (VIF) yaitu Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,257 dan Variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,257. Menurut Ghazali apabila nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi atau tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2017, hlm. 92).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standarized Predicted Value* dengan *Regression Studentised Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Output Statistik 22, 2020 (Lampiran 6)

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas, hal ini menunjukkan bahwa variasi data homogen.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2), terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Kantin UIN Antasari Banjarmasin dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi

22. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Kantin UIN Antasari Banjarmasin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.44 Hasil Uji Regressi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta							
(Constant)	.928	3.117		.298	.767					
1 Kualitas Pelayanan (X1)	.538	.084	.469	6.434	.000	0,771	0,594	0,586	70,28	0,000
Fasilitas (X2)	.237	.040	.435	5.972	.000					

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2020 (Lampiran 6)

Berdasarkan pada Tabel 4.44 diatas dapat diketahui bahwa Kepuasan Konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin dipegaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Masing-masing variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh persamaan analisis regresi linier berganda sebaga berikut :

$$Y = 0,928 + 0,538 X_1 + 0,237 X_2$$

Angka 0,928 pada persamaan regresi berganda diatas berarti bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan dan fasilitas, maka kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin adalah hanya sebesar 0,191.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel fasilitas bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara fasilitas dengan kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Artinya apabila fasilitas meningkat, maka kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Sedangkan untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.44 diatas. Berdasarkan pada tabel 4.44 diatas khususnya pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin yaitu sebesar 0,586 atau 58,6% dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pertama (Uji t)

Uji Hipotesis pertama dilakukan dengan Uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan signifikansi 95% ($\alpha=0,05$), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.45 Hasil Uji t

No	Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	6,434	1,985	0,000

2.	Fasilitas (X2)	5,972	1,985	0,024
----	----------------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Output SPSS, 2020. (Lampiran 6)

Pada tabel 4.45 menunjukkan nilai signifikansi t untuk masing-masing variabel independen yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X1), nilai t_{hitung} sebesar 6,434 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,434 > 1,985$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Dengan demikian, semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Namun sebaliknya, jika kualitas pelayanan kantin menurun, maka kepuasan konsumen juga akan menurun.
- 2) Variabel Fasilitas (X2), nilai t_{hitung} sebesar 5,972 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,972 > 1,985$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,024 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Dengan demikian, semakin bagus fasilitas yang ada di Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Namun sebaliknya, jika fasilitas kantin tidak lengkap, maka kepuasan konsumen juga akan menurun.

Dengan demikian, maka hipotesis penelitian yaitu H1 yang berbunyi “Kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UIN Antasari Banjarmasin” dinyatakan **diterima**.

b. Uji Hipotesis Kedua (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Pengujian ini dilakukan dengan uji F, dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.46.

Tabel 4.46 Hasil Uji F

R	R Square	Adjusted R Square	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig
0,771	0,594	0,586	70,287	3,09	0,000

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2020 (Lampiran 6)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F ($0,000 < \text{Signifikansi } \alpha$ ($0,05$), yaitu ($0,000 < 0,05$) atau dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dimana dari hasil perhitungan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($70,287 > 3,09$). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Dari hasil pengujian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Dengan demikian hipotesis penelitian yaitu H2 yang berbunyi “Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UIN Antasari Banjarmasin” dinyatakan **diterima**.

Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen kantin UIN Antasari Banjarmasin, baik itu pengaruh secara simultan maupun secara parsial.

C. Pembahasan

Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut (Sudaryono, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi pelaku usaha karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui 4 (empat) indikator menurut Kartajaya & Sula (2016), yakni profesional (*fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*sidik*) dan amanah.

Selain kualitas pelayanan, hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini berarti bahwa semakin bagus fasilitas Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

Diantara kualitas pelayanan dan fasilitas, terdapat variable yang memberikan pengaruh dominan atau memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan Konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin, yaitu variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan konsumen, maka yang harus dilakukan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin adalah terus memperbaiki dan membenahi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Miftahudin (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan fasilitas kantin secara parsial dan simultan sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Syahsudarmi (2018) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Demikian pula hasil penelitian Moha (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan fasilitas kantin secara parsial dan simultan sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.