

## BAB IV

### LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Penyajian Data

##### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Nama Rumah Makan Paliat yang terkenal di Kabupaten Tabalong adalah Rumah Makan Paliat Hj. Mariam Jainudin yang beralamatkan Mabuun, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong. “Paliat berasal dari kata kelapa dan liat (lengket) yang artinya santan kental. Paliat sekarang diabadikan menjadi nama sebuah desa dikecamatan Kelua yaitu “Desa Paliat” yang berjarak kurang lebih 20 KM dari kota Kabupaten Tabalong” Paliat terbuat dari bahan ikan segar dan santan kental, yang diyakini mengandung kadar lemak (kolestrol) dan diproses dengan mencampurkannya menggunakan limau kuwit atau jeruk protol atau jeruk purut, yang dipastikan akan menurunkan kadar lemaknya. Limau kuwit sendiri mempunyai rasa dan aroma yang khas, tapi sebagian orang juga takut mengonsumsi limau karena dianggap dapat meningkatkan asam lambung. Namaun dengan hidangan paliat, kadar lemak dan zat asam yang terkandung di limau kuwit telah dinetralkan oleh bumbu yang terbuat dari kunyit lebih kurang 90 perasan. Putra Adi Cipta, anak sulung dari pemilik rumah makan mengungkapkan, menu Paliat yang mereka hidangkan sangat beragam.

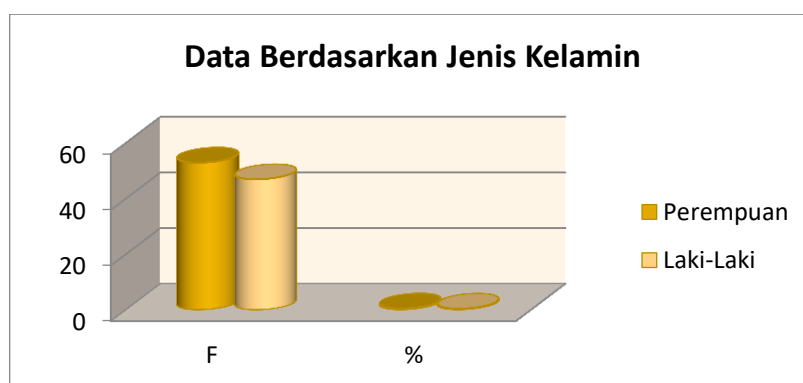
Selain menyediakan menu utama udang galah, patin dan baung yang merupakan menu khas Paliat, menu bergram lainnya tersedia seperti

ikan gabus dan ayam. Dan tentunya dengan harga yang cukup terjangkau. Menunya yang pasti paliat, banyak lauk yang disediakan. Tapi yang harus ada dan karena khasnya sendiri adalah ikan patin, baung dan udang galah dengan kisaran harga dari Rp. 18000 rupiah sampai dengan Rp. 100.000 rupiah, ungkapnya. (Putra Pemilik Rumah Makan Paliat, Januari , 2022).

## 2. Karakteristik Responden

Bagian ini adalah bagian menggambarkan keadaan responden sebanyak 100 orang pembeli atau pelanggan yang pernah membeli makanan pada Rumah Makan Paliat Hj.Mariam Jainudin di Kabupaten Tabalong. Data responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian ini. Adapun karakteristik responden dilihat dari berdasarkan jenis kelamin,pekerjaan,dan usia. Hasil data yang diperoleh menunjukkan grafik sebagai berikut :

### a. Jenis Kelamin Responden



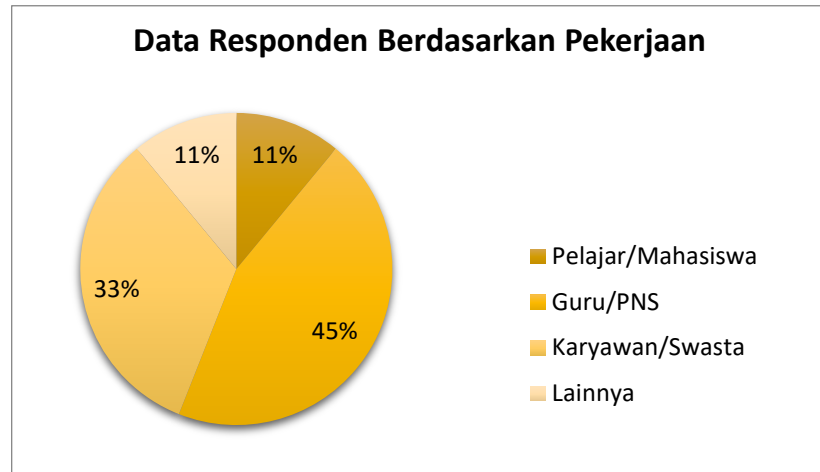
**Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber : Hasil penelitian 2022 (Data diolah)

Dari grafik di atas, diketahui bahwa terdapat 53 responden (53%) yang berjenis kelamin perempuan dan 47 responden (47%)

yang berjenis kelamin laki-laki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peminat makanan Paliat lebih banyak perempuan dari pada laki-laki.

b. Jenis Pekerjaan Responden

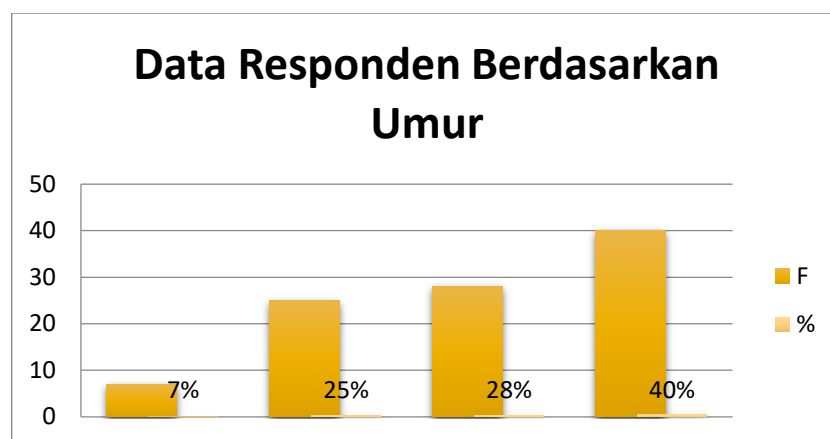


**Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan dari grafik diatas diketahui bahwa 45 orang (45%) responden guru/PNS, 33(33%) responden karyawan/pegawai, 11(11%) responden pelajar/mahasiswa dan lainnya.

c. Jenis Usia Responden



**Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis usia**

Sumbet : Hasil penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa 40% orang responden yang berumur > 30 tahun, 28% orang responden yang berumur 26 – 30 tahun, 25% orang responden yang berumur 21- 25 tahun, dan yang berumur 16 – 20 tahun sebanyak 7%

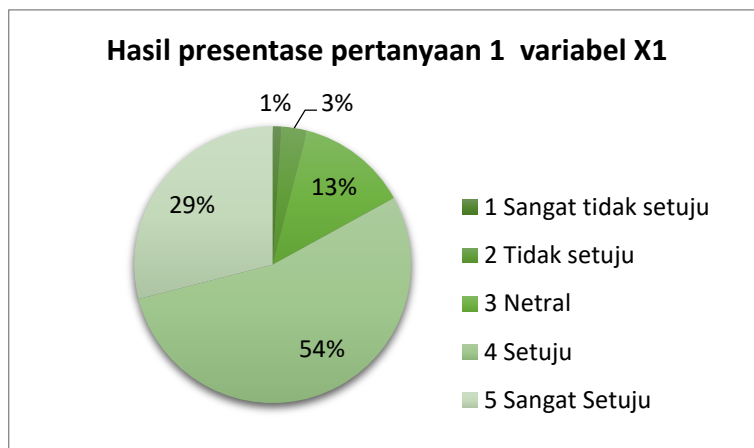
Deskripsi Hasil analisis ini untuk menjelaskan data yang peneliti lakukan terdiri kualitas produk (X1), pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Dapat dibuat skor berikut:

SS	Sangat Setuju	Skor 5
S	Setuju	Skor 4
N	Netral	Skor 3
TS	Tidak Setuju	Skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

a. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1)

1) Indikator Penampilan

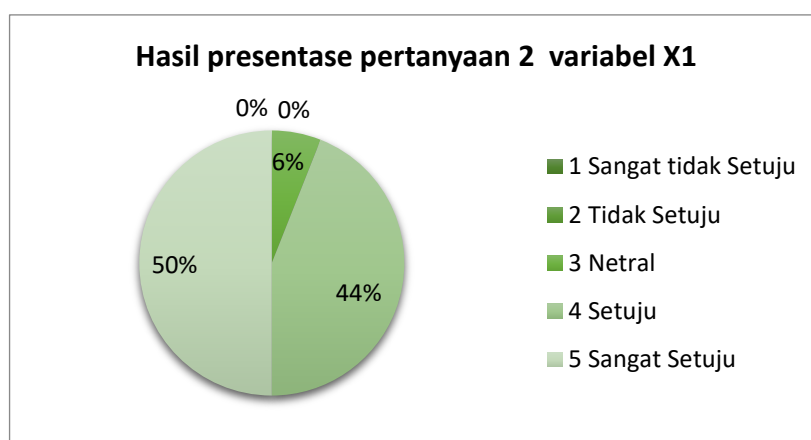
Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator penampilan adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 4 Hasil Presentase Pertanyaan 1 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator penampilan pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) responden, yang menjawab netral sebanyak 12 orang (13%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 54 orang (54%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang (29%) responden.



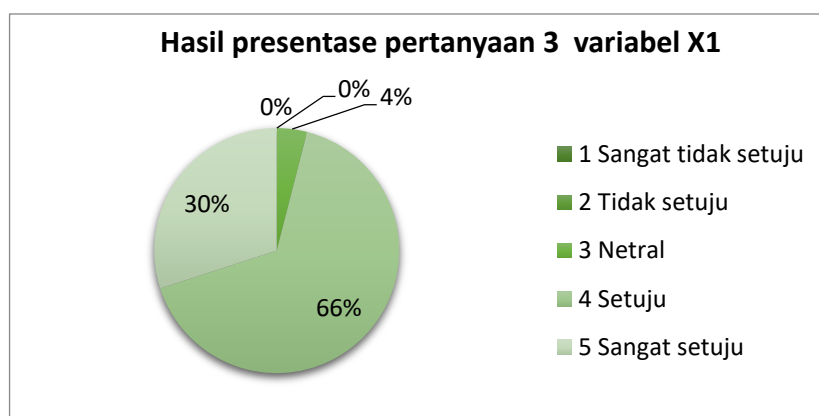
**Gambar 4. 5 Hasil Presentase Pertanyaan 2 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator penampilan pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (3%) responden, yang menjawab netral sebanyak 3 orang (3%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang (544%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang (50%) responden.

## 2) Indikator Rasa

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator rasa adalah:

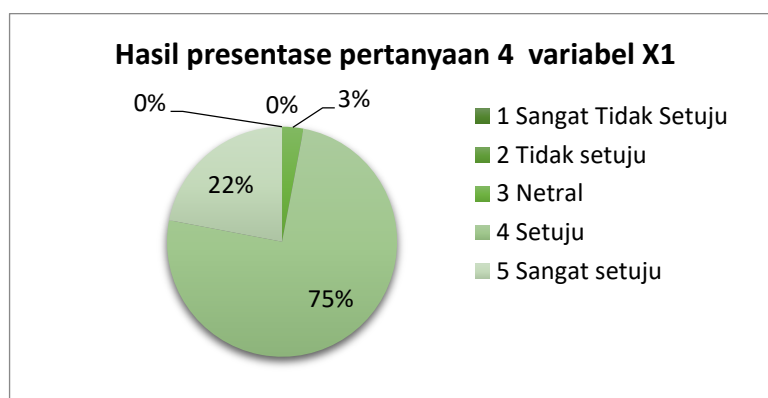


**Gambar 4. 6 Hasil Presentase Pertanyaan 3 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator rasa pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada

lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 4 orang (4%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 66 orang (66%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (30%) responden.



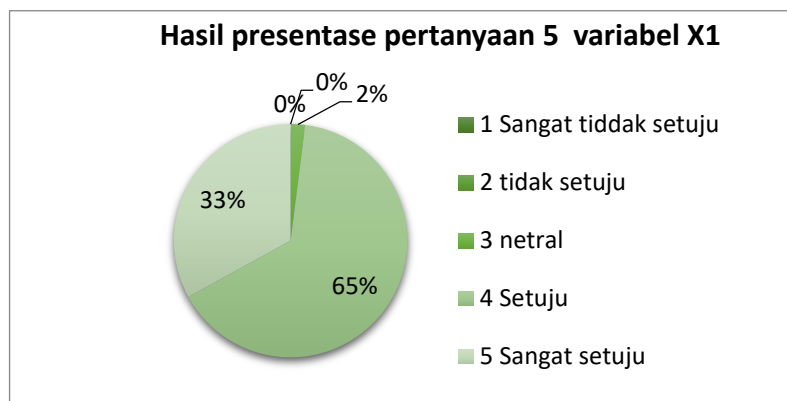
**Gambar 4. 7 Hasil Presentase Pertanyaan 4 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator rasa pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 3 orang (13%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 75 orang (75%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (22%) responden.

### 3) Indikator Tekstur

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator tekstur ialah sebagai berikut:

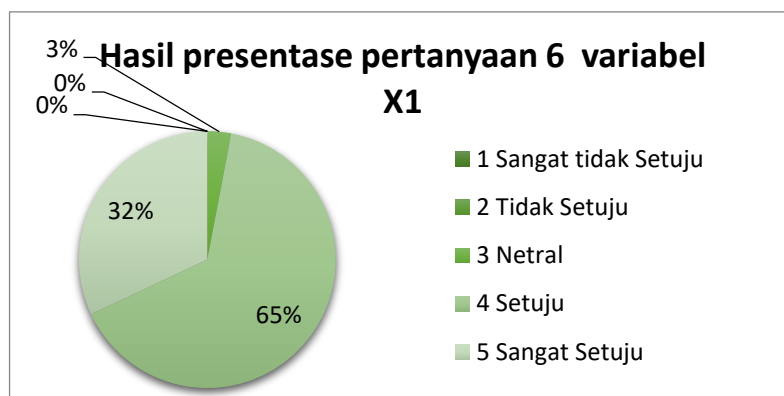


**Gambar 4. 8 Hasil Presentase Pertanyaan 5 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator tekstur pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 2 orang (2%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 65 orang (65%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (33%) responden.





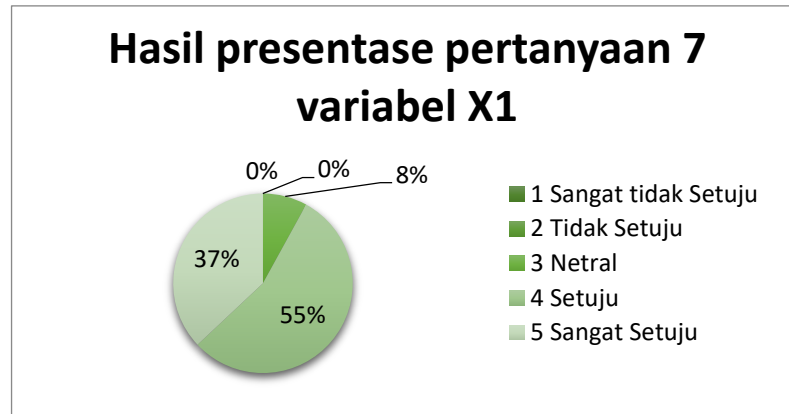
**Gambar 4. 9 Hasil Presentase Pertanyaan 6 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator tekstur pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 3 orang (3%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 65 orang (65%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang (32%) responden.

#### 4) Indikator Berbeda

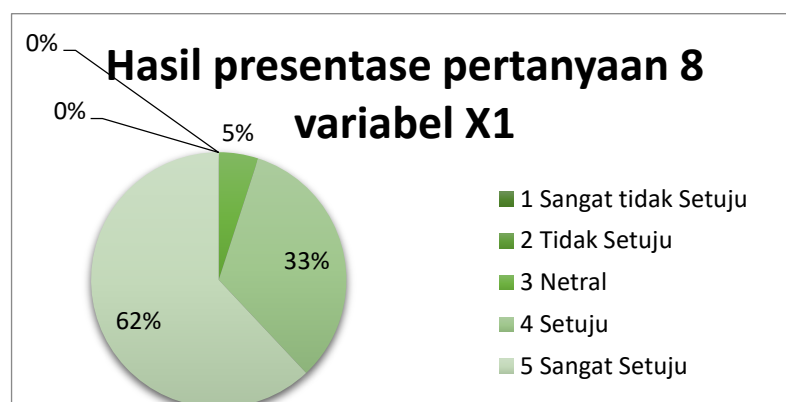
Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator berbeda adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 10 Hasil Presentase Pertanyaan 7 Variabel X1**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator berbeda pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 8 orang (8%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 55 orang (55%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 orang (37%) responden.



**Gambar 4. 11 Hasil Presentase Pertanyaan 8 Variabel X1**

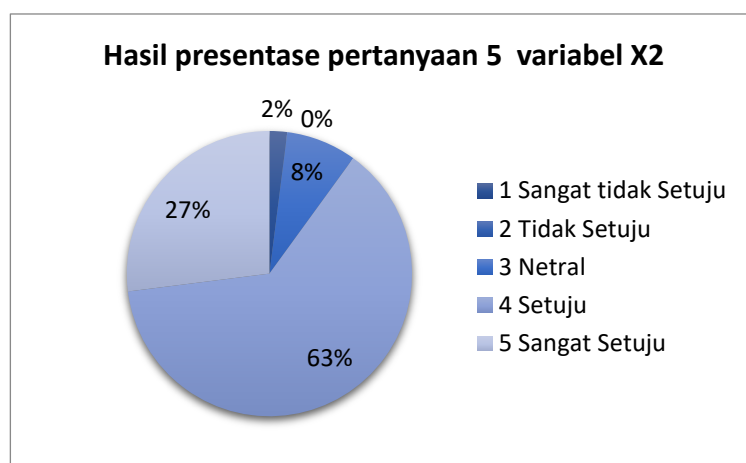
Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kualitas produk dan indikator berbeda pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 5 orang (5%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 33 orang (33%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 62 orang (62%) responden.

b. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

1) Indikator Reabilitas

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator reabilitas adalah sebagai berikut :

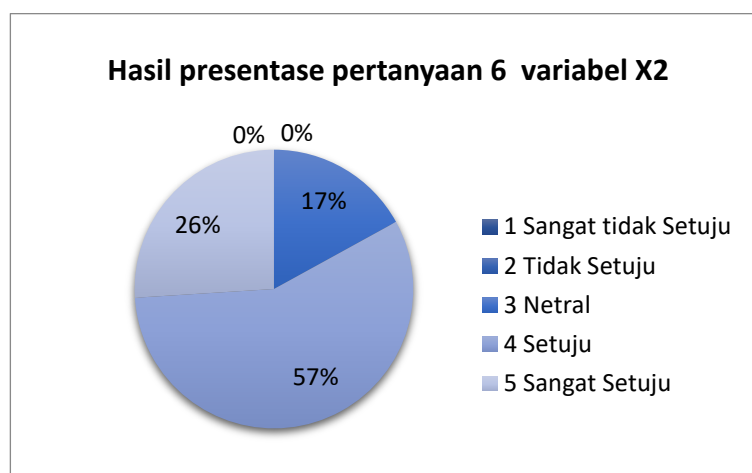


**Gambar 4. 12 Hasil Presentase Pertanyaan 1 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator reabilitas pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat

pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 7 orang (7%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 75 orang (75%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (18%) responden.



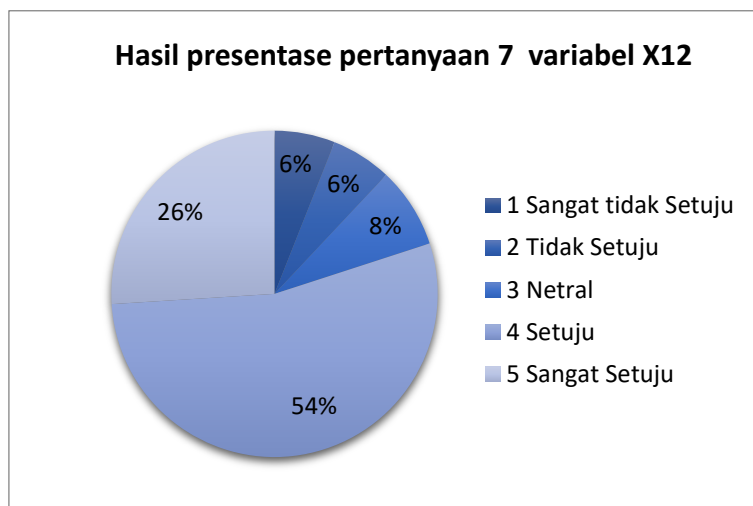
**Gambar 4. 13 Hasil Presentase Pertanyaan 2 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator reabilitas pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 11 orang (11%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 55 orang (55%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang (34%) responden.

## 2) Indikator Daya tanggap

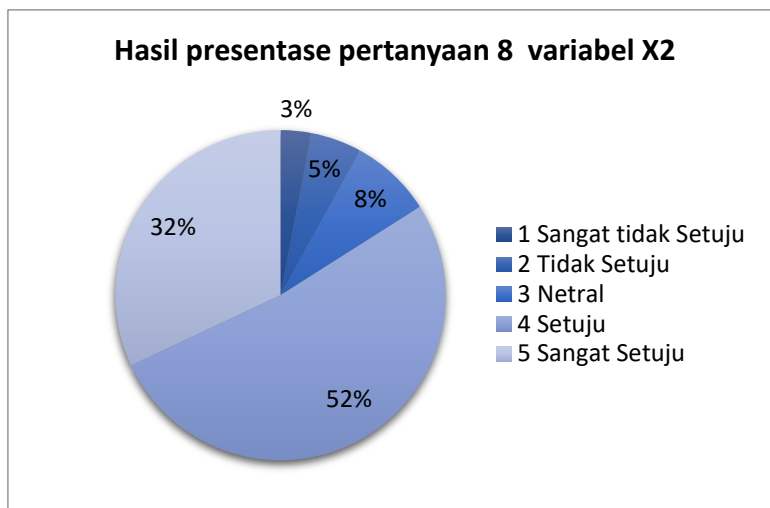
Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator daya tanggap adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 14 Hasil Presentase Pertanyaan 3 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator daya tanggap pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 15 orang (15%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 45 orang (45%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang (40%) responden.



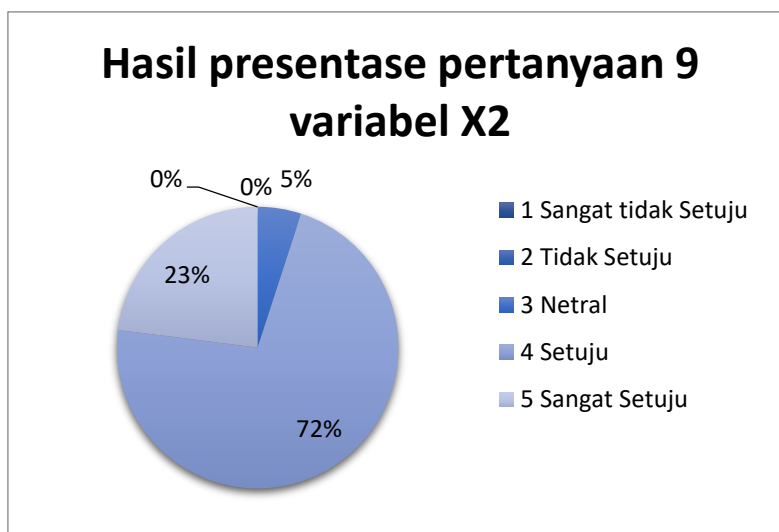
**Gambar 4. 15 Hasil Presentase Pertanyaan 4 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator daya tanggap pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 7 orang (7%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang (77%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (14%) responden.

### 3) Indikator Jaminan

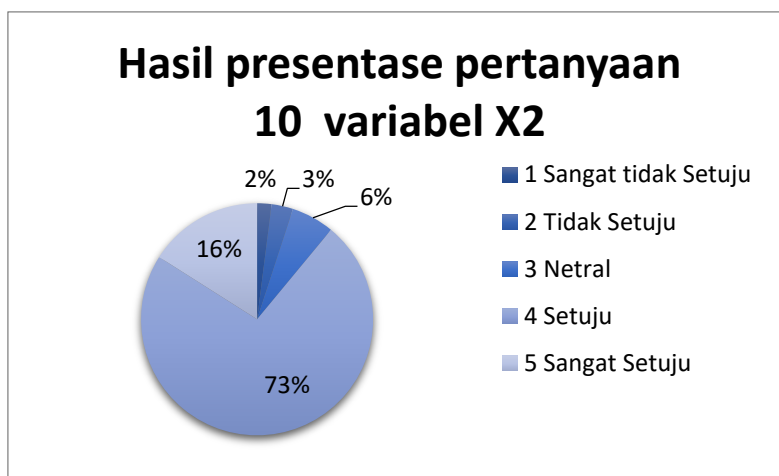
Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator jaminan adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 16 Hasil Presentase Pertanyaan 5 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator jaminan pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 8 orang (8%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 63 orang (63%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang (27%) responden.



**Gambar 4. 17 Hasil Presentase Pertanyaan 6 Variabel X2**

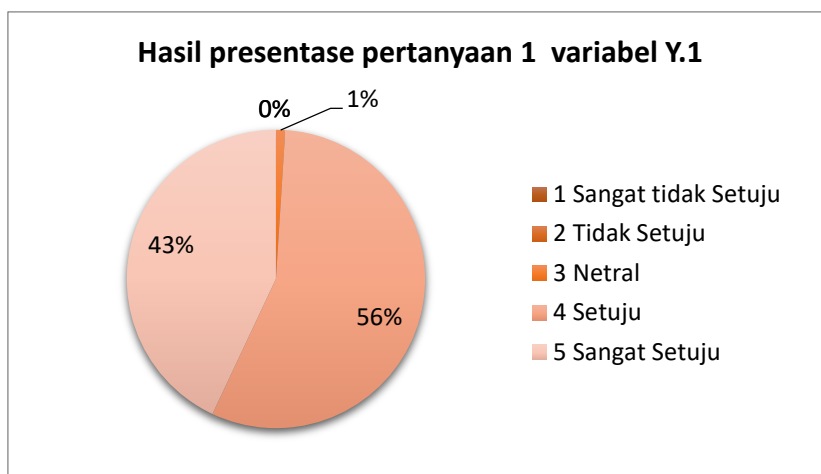
Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator jaminan pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 17 orang (17%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang (57%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (26%) responden.

#### 4) Indikator Empati

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para respnden pada indikator empati adalah sebagai berikut :

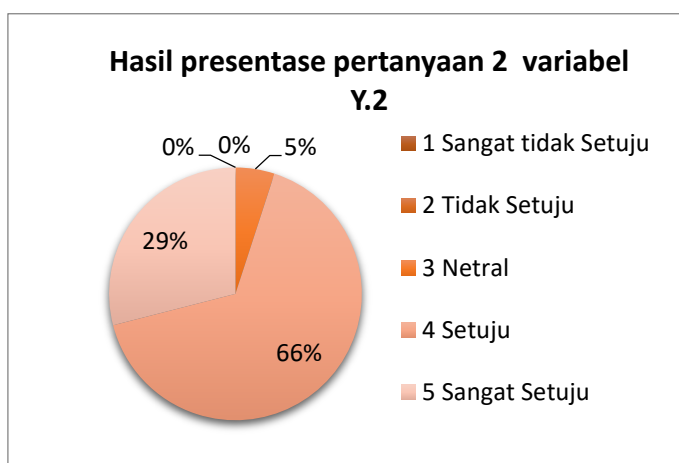




**Gambar 4. 18 Hasil Presentase Pertanyaan 7 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator empati pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (6%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 6 orang (6%) responden, yang menjawab netral sebanyak 8 orang (8%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 54 orang (54%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (26%) responden.



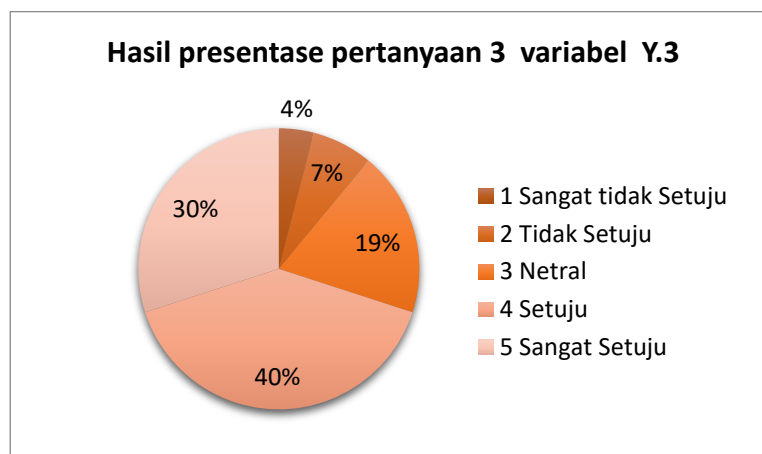
#### Gambar 4. 19 Hasil Presentase Pertanyaan 8 Variabel X2

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator empati pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) responden, yang menjawab netral sebanyak 8 orang (8%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang (52%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang (32%) responden.

#### 5) Indikator Bikti Fisik

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator bikti fisik adalah sebagai berikut :

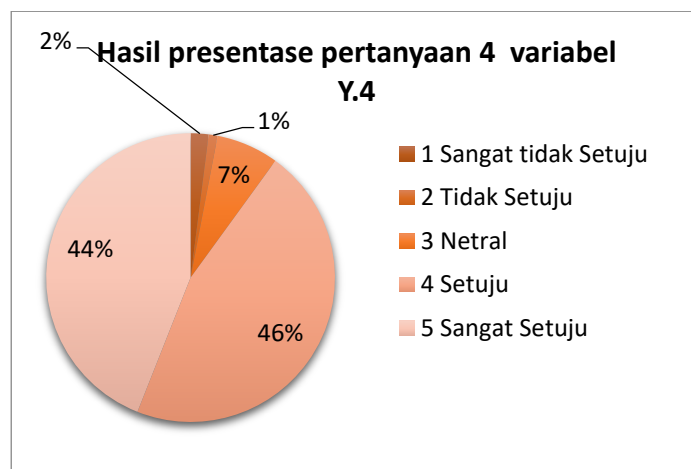


#### Gambar 4. 20 Hasil Presentase Pertanyaan 9 Variabel X2

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator bukti

fisik pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 5 orang (5%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 72 orang (72%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang (23%) responden.



**Gambar 4. 21 Hasil Presentase Pertanyaan 10 Variabel X2**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

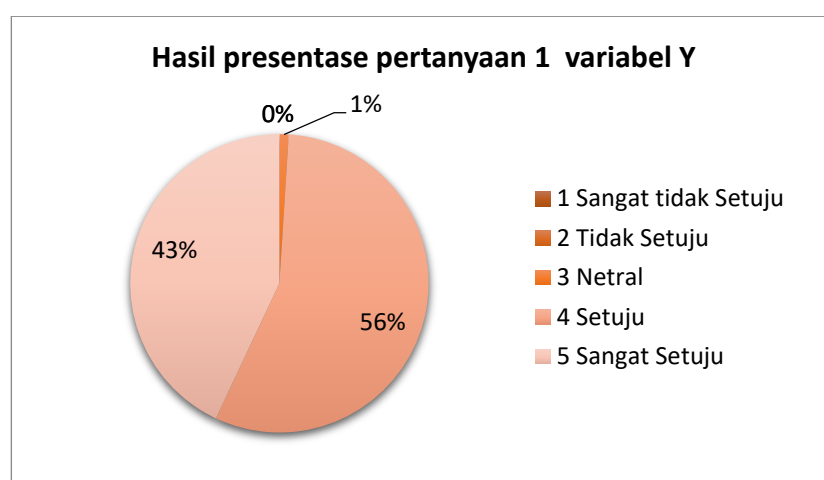
Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel pelayanan dan indikator bukti fisik pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) responden, yang menjawab netral sebanyak 6 orang (6%) responden, yang menjawab setuju

sebanyak 73 orang (54%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (16%) responden.

c. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

1) Indikator Puas

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator puas adalah sebagai berikut :

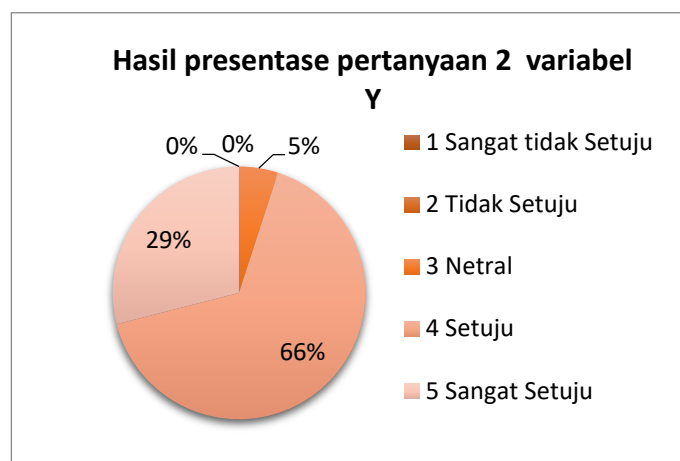


**Gambar 4. 22 Hasil Presentase Pertanyaan 1 Variabel Y**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator puas pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 1 orang (1%) responden, yang menjawab setuju

sebanyak 56 orang (56%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang (43%) responden.



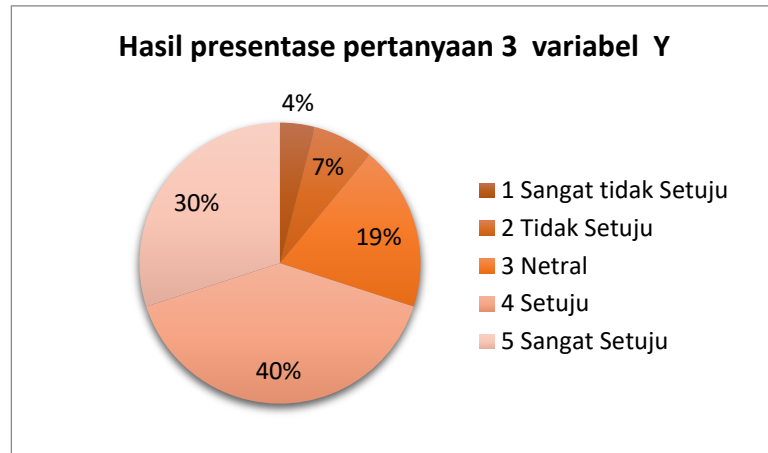
**Gambar 4. 23 Hasil Presentase Pertanyaan 2 Variabel Y**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator puas pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 5 orang (5%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 66 orang (66%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang (29%) responden.

## 2) Indikator Selalu membeli produk

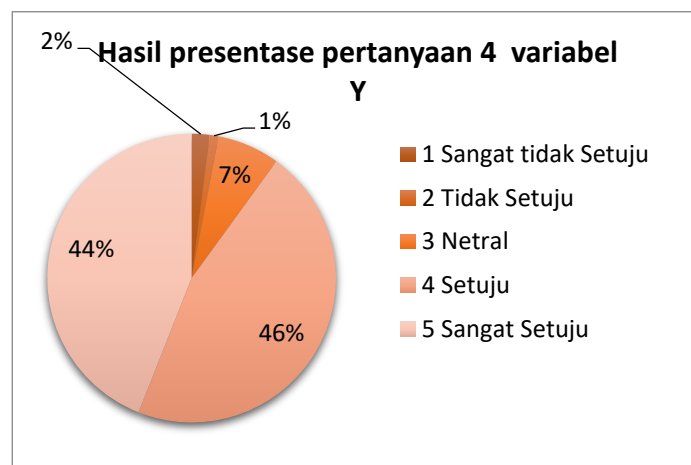
Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator selalu membeli produk adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 24 Hasil Presentase Pertanyaan 3 Variabel Y**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator selalu membeli produk pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (4%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 7 orang (7%) responden, yang menjawab netral sebanyak 19 orang (19%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 40 orang (40%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (30%) responden.



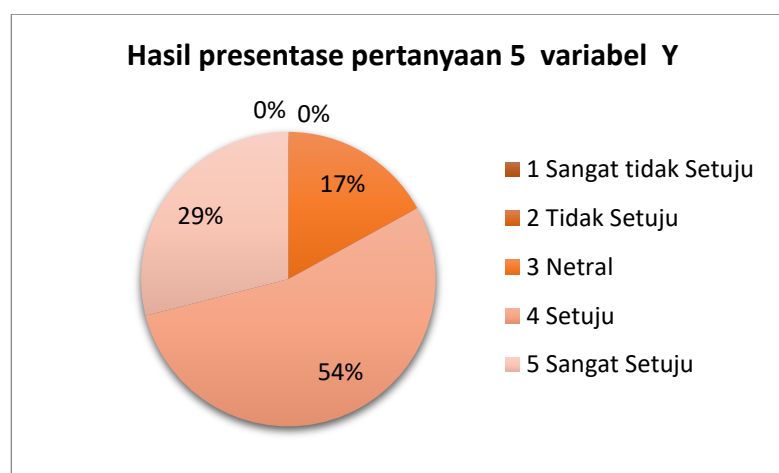
#### Gambar 4. 25 Hasil Presentase Pertanyaan 4 Variabel Y

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator selalu membeli produk pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) responden, yang menjawab netral sebanyak 7 orang (7%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 46 orang (46%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang (44%) responden.

#### 3) Indikator Merekomendasikan kepada orang lain

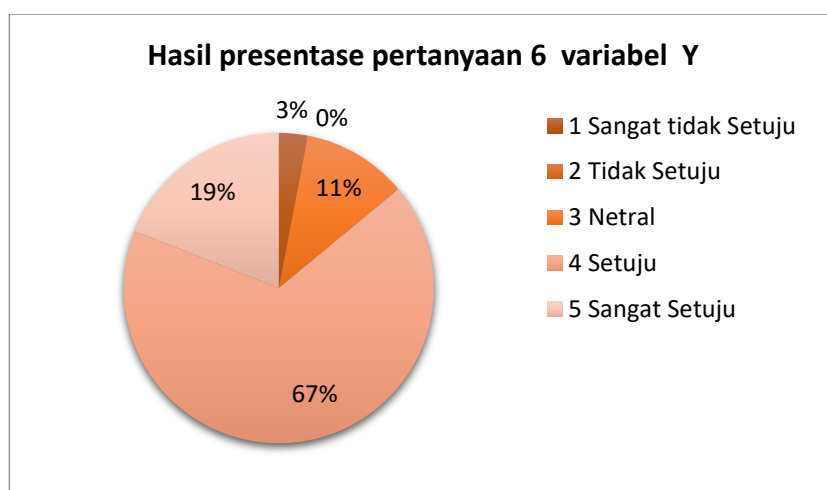
Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator merekomendasikan kepada orang lain adalah sebagai berikut :



#### Gambar 4. 26 Hasil Presentase Pertanyaan 5 Variabel Y

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator merekomendasikan kepada orang lain pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 17 orang (17%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 54 orang (54%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang (29%) responden.



**Gambar 4. 27 Hasil Presentase Pertanyaan 6 Variabel Y**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

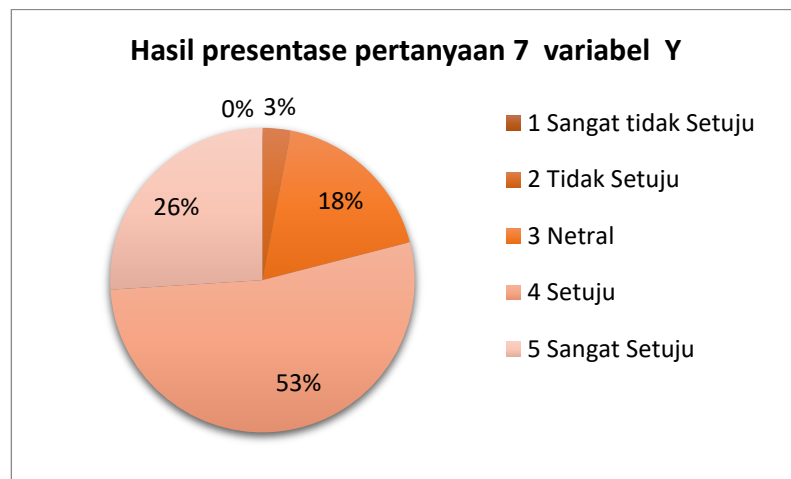
Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator merekomendasikan kepada orang lain pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) responden,



kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, yang menjawab netral sebanyak 11 orang (11%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 67 orang (67%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (19%) responden.

4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban para responden pada indikator Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk adalah sebagai berikut :

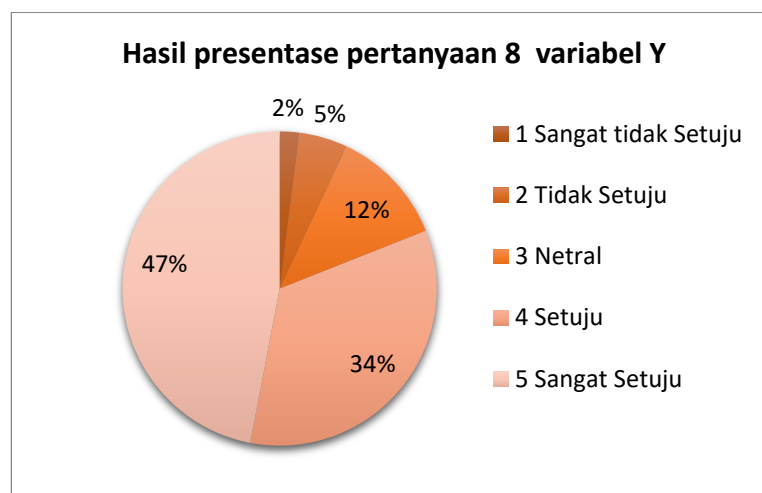


**Gambar 4. 28 Hasil Presentase Pertanyaan 7 Variabel Y**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk pertanyaan yang pertama (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) responden, kemudian yang memilih

tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) responden, yang menjawab netral sebanyak 18 orang (18%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 5 orang (53%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (26%) responden.



**Gambar 4. 29 Hasil Presentase Pertanyaan 8 Variabel Y**

Sumber : Hasil penelitian di olah (2022)

Dapat dilihat dari hasil grafik di atas kita ketahui jawaban dari pertanyaan variabel kepuasan dan indikator terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk pertanyaan yang kedua (pertanyaan dapat dilihat pada lampiran) adalah hasil yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) responden, kemudian yang memilih tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) responden, yang menjawab netral sebanyak 12 orang (12%) responden, yang menjawab setuju sebanyak 34 orang (34%) responden dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang (47%) responden.

## 1. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan jumlah responden sebanyak 100 responden maka nilai r-tabel yang didapatkan diperoleh melalui *r product moment person* dengan *df (degree of freedom) = n-2*, jadi *df = (100-2=98)* maka r-tabel dengan nilai 0,1966. Hasil uji validitas penelitian dengan variabel pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin. Dengan aplikasi *SPSS 22 for Windows I* (bisa dilihat di lampiran) sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Hasil Validitas Instrumen**

Variabel	Pernyataan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	X1.1	0,344	0,1966	Valid
	X1.2	0,546	0,1966	Valid
	X1.3	0,366	0,1966	Valid
	X1.4	0,710	0,1966	Valid
	X1.5	0,783	0,1966	Valid
	X1.6	0,783	0,1966	Valid
	X1.7	0,524	0,1966	Valid
	X1.8	0,342	0,1966	Valid
Pelayanan (X2)	X2.1	0,408	0,1966	Valid
	X2.2	0,446	0,1966	Valid
	X2.3	0,540	0,1966	Valid
	X2.4	0,592	0,1966	Valid
	X2.5	0,667	0,1966	Valid
	X2.6	0,692	0,1966	Valid
	X2.7	0,514	0,1966	Valid
	X2.8	0,254	0,1966	Valid
	X2.9	0,278	0,1966	Valid
	X2.10	0,227	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,657	0,1966	Valid
	Y.2	0,345	0,1966	Valid
	Y.3	0,675	0,1966	Valid
	Y.4	0,732	0,1966	Valid
	Y.5	0,761	0,1966	Valid
	Y.6	0,498	0,1966	Valid

	Y.7	0,233	0,1966	Valid
	Y. 8	0,300	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah (2022)

Dari tabel hasil Uji validitas instrumen data di atas dapat dilihat bahwa  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung, maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua item-item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan realibilitas serangkayan item pernyataan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Uji reliabelitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach' Alpha*.

Berikut ini haso; realibilitas dengan menggunakan *SPSS 22 for windows* sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Data**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,698	0,60	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,699	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,649	0,60	Reliabel

Sumber : Data di olah (2022)

Berdasarkan hasil uji Reliabelitas di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel dari 0,60 maka instrumen penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji Multikolenearitas dan uji hererosdastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Hasil uji normalitas didukung oleh uji *Kolmogorof-Smirnov Test*. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4. 3 Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,44118160
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	,047
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data diolah (2022)

Dapat dilihat dari tabel di atas diketahui bahwa nilai dari kolmogorov-smirnov test (K-S) asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200<sup>c,d</sup>. Asymp Sig sebesar 0,200 > 0,05 yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memnuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolenearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara varaiabel bebas. Model

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas maka dapat dilihat dari *Varians Inflation Factor* (VIF) dan *tolarace*. Jika  $VIF < 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai  $VIF > 10,00$  maka terjadi multikolinearitas. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas :

**Tabel 4. 4 Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,031	1,342		7,473	,000		
	TOTAL_X1	,238	,083	,401	2,880	,005	,154	6,502
	TOTAL_X2	,363	,110	,459	3,293	,001	,154	6,502

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

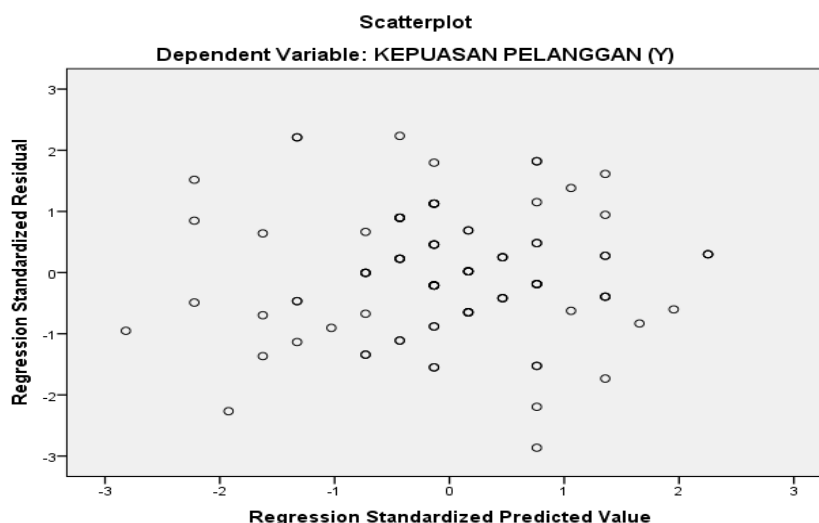
Sumber : Data di olah (2022)

Berdasarkan tabel 4. 4 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas produk adalah  $6,502 < 10,00$  dan nilai VIF untuk variabel pelayanan  $6,502 < 10,00$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variace dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik

adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil heteroskedastisitas dengan uji *scatterplot* sebagai berikut :



**Gambar 4. 30 Hasil Uji Heteroskedasitas**

Sumber : Data diolah SPSS 22 *for windows* (2022)

Disimpulkan gambar berikut bahwa titik-titik yang terlihat acak-acakan menandakan bahwa tidak terdapat masalah atau penelitian ini dikatakan homoskedastisitas.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis linear berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas. Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda antara variabel-variabel berikut ini kualitas produk (X1), pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil pengolahan data dan penelitian sebagai berikut :

**Tabel 4. 5 Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	10,031	1,342
	TOTAL_X1	,238	,083
	TOTAL_X2	,363	,110

Sumber : Data diolah (2022)

Hasil regresi dalam penelitian ini menggunakan *Standardized Coefficients*. Maka persamaan linear dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 10,031 + 0,238 X_1 + 0,363 X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta  $\beta_0$  sebesar 10,031 artinya jika kualitas produk ( $X_1$ ), dan pelayanan ( $X_2$ ) tidak ada maka kepuasan pelanggan adalah 10,031.
  - b. Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,238 yaitu dari (+) tersebut mengandung arti hubungan yang searah maka hal ini berarti setiap kenaikan kualitas produk  $X_1$  satu satuan maka pelanggan melakukan kepuasan pelanggan  $Y$ , maka akan naik sebesar 0,238 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari regresi yang tetap.
  - c. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,363 yang artinya dari (+) tersebut menunjukkan koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,363 artinya dari tanda (+) menjelaskan hubungan searah maka hal itu berarti setiap kenaikan pelayanan  $X_2$  satu satuan, maka pelanggan melakukan kepuasan pelanggan  $Y$ , maka naik sebesar 0,363 dengan asumsi bahwa variabel independen lain regresi yang tetap. Uji Hipotesis
- a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )



**Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,843 <sup>a</sup>	,710	,704	1,44148

Sumber : Data di olah (2022)

Dapat dilihat pada tabel di atas hasil dari pengujian koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Nilai R sebesar 0,843 dan nilai R-square ialah 0,710 yang artinya bahwa pengaruh (Kualitas produk dan pelayanan) terhadap (kepuasan pelanggan) = 71,0% . sedangkan sisanya, (100% - 71,0% = 29%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan dalam penelitian ini. Koefisien determinasi R Square sebesar 0,710 (71,0%) mengandung arti tingkat pengaruh dari kualitas produk & pelayanan terhadap kepuasan

b. Uji Signifikan t ( Uji t)

**Tabel 4. 7 Hasil Uji T (Parsil)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,031	1,342		7,473	,000
	TOTAL_X1	,238	,083	,401	2,880	,005
	TOTAL_X2	,363	,110	,459	3,293	,001

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian, nilai t yang ditujukan untuk menguji variabel bebas yaitu kualitas

produk dan pelayanan. didapatkan dari nilai t-tabel sebesar 0,166055.

Berdasarkan hasil dari uji t, maka dapat ditarik atau disimpulkan :

1) Kualitas Produk

Hasil dari pengujian di atas dapat peneliti simpulkan kualitas produk (X1) terdapat di tabel 4.7 di atas yang memperoleh nilai  $t = 2,880$  dengan  $prob.= 0,005$  yang nilainya dibawah 0,05. Artinya nilai yang negatif atau tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dengan ini H1 ditolak

2) Pelayanan

Hasil dari pengujian di atas dapat peneliti simpulkan pelayanan (X2) terdapat di tabel 4.7 di atas yang memperoleh nilai  $t = 3,293$  dengan  $prob.= 0,001$  yang nilainya dibawah 0,05. Artinya nilai yang positif atau signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dengan ini H2 diterima.

c. Uji Signifikan (Uji F)

**Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	494,237	2	247,119	118,929	,000 <sup>b</sup>
	Residual	201,553	97	2,078		
	Total	695,790	99			

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat disimpulkan pada nilai F sebesar 118,929 dengan probabilitas 0,000 yang mengandung arti dibawah nilai alfa yaitu ( $0,000 < 0,05$ ) nilai ini menunjukkan

bahwa semua variabel bebas yang ada pada penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap variabel terkait dan artinya H3 diterima.

## **B. Analisis Data**

Akan dijlaskan hasil berikut dari penelitian ini:

1. Adapun ini analisis yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menghasilkan nilai sig. Diperoleh  $t = 2,880$  dengan probabilitas sebesar 0,005 yang nilainya dibawah alfa yaitu  $0,005 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak , yang aritinya terdapat nilai yang positif atau signifikan varaibel kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Perreault, Kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk memberikan kepuasan pada kebutuhan dan keperluan pelanggan. Defisini tersebut berfokus pada pelanggan serta berfokus pada bagaimana pelanggan berfikir bahwa produk tersebut sesuai dengan tujuan mereka. (Perreault, 2011, hlm. 232). Sedangkan menurut WJ Stanton yang dikutip oleh Paul Lilik Kristianto ( 2011,hlm. 98) menyatakan produk adalah suatu sifat yang kompleks, yang diraba maupun tidak bisa diraba, meliputi bungkus, warna, harga, gengsi perusahaan dan pengecer. (Syariful Mahsyar, 2020, hlm. 206). Jadi kualitas produk kepada kepuasan pelanggan harus diperhatikan dan dipertahankan oleh rumah makan

dengan cara menruskan jangan membuat produk berubah rasa dan lain sebagainya dan jagan sampai kualitas produk menurun.

Kualitas produk dalam Ekonomi Islam Kualitas produk ialah sejumlah artibut atau sifat-sifat yang dideskripsikan di dalam produk (barang atau jasa) serta digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan. Sebagian firman Allah SWT dlam (QS. An-Naml ayat 88) :

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ  
كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ

Artinya : “*dan kamu Lihat gunung-gunung itu, kamu sangka Dia tetap di tempatnya, Padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*” (Kementerian Agama, 2012)

Dalam kandungan ayat diatas menjelaskan dalam memproduksi barang harus diselesaikan dengan kualitas sempurna lagi baik karena Allah SWT telah menciptakan semua yang ada di muka bumi dengan sempurna dan sebaik-baiknya.

Menurut Kotler dan Armstrong, terdapat indikator dalam mengukur sebuah kualitas produk, yaitu: (Armstrong, 2015, hlm. 27)

- a. Penampilan.
- b. Selera.
- c. Rasa.
- d. Tekstur.
- e. Berbeda.

Berdasarkan gambar grafik-grafik pada gambar 4.4 sampai gambar 4.11 persepsi responden yang berjumlah 100 orang dapat dikatakan baik

terhadap kualitas produk makanan yang ditawarkan oleh Rumah makan tersebut. Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel bebas X1 (Kualitas Produk) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kualitas produk yang baik bersih, higienis, ciri rasa yang enak, segar dan tidak berbau amis, sehingga pelanggan merasakan kepuasan dalam membeli produk makanan yang disediakan oleh Rumah Makan Paliat tersebut.

2. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel pelayanan X2 terhadap kepuasan pelanggan Y menunjukkan nilai signifikan diperoleh t sebesar 3,293 dengan probabilitas sebesar 0,001 yang nilainya dibawah alfa yaitu  $0,001 < 0,05$ . Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, terdapat nilai yang positif atau sig. variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Daryanto, 2014, hlm. 135) . *Service quality has a great impact on customer loyalty and service quality is considered as a distinct feature which bears great importance for customer satisfaction and retention* (Oliver, 1980, hlm. 461). Menjelaskan bahwa pelayanan yaitu suatu aktivitas bermanfaat tidak kasat mat, pelayanan yang diberikan berupa interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal-hal lain.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Q.S Al-Qashas /28:25-26:

فَجَاءَتْهُ إِحْدَاهُمَا تَمْسِيًۦا عَلَىٰ أَسْتِحْيَآءٍ قَالَتْ إِنَّ أَبِي يَدْعُوكَ لِيَجْزِيَكَ أَجْرَ مَا  
سَقَيْتَ لَنَا فَلَمَّا جَاءَهُ وَقَصَّ عَلَيْهِ الْقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ نَجَوْتَ مِنَ الْقَوْمِ  
الظَّالِمِينَ ﴿٢٥﴾ قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْبَىٰ اسْتَعْجِرُهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَعْجَرَ الْقَوِيُّ  
الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Artinya :Kemudian datanglah kepada Musa salah seorang dari kedua wanita itu berjalan kemalu-maluan, ia berkata: "Sesungguhnya bapakku memanggil kamu agar ia memberikan Balasan terhadap (kebaikan)mu memberi minum (ternak) kami". Maka tatkala Musa mendatangi ayahnya (Syu'aib) dan menceritakan kepadanya cerita (mengenai dirinya), Syu'aib berkata: "Janganlah kamu takut. kamu telah selamat dari orang-orang yang zalim itu".

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (Kementrian Agama RI, 2012).

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1998) menemukan adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi. Oleh sebab itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, koomunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintergrasikan menjadi empati (*emphaty*).

Berdasarkan grafik-grafik gambar yang ada pada gambar 4. 12 sampai dengan 4.22 variabel pelayanan ini disimpulkan bahwa 100 orang

yang menjawab secara garis besara memiliki jawaban yang baik terhadap pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan dari reabilitas : Rumah Makan Paliat luas dan nyaman, serta karyawan memberikan pelyanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dari daya tanggap : karyawan cepat menanggapi perminataan secara segera dan dan bersedia untuk membantu pelanggan yang meminta bantuan. Dari segi jaminan : pelanggan menyatakan bersih untuk bahan makasan, dan merasa tenang karena makanan dijamin kehalalannya. Dari segi empati : karywan Rumah Makan Paliat memberikan perhatian kepada pelanggan dan karywan akrab pada konsumen. Dari segi bukti fisik : Rumah Makan Paliat memberikan fasilitas fisik yang bersih, desain interior yang menarik dan semua karyawan menggunakan jilbab sehingga terlihat rapi dan bersih. Hal tesebut lah membuat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitan ini.

3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas produk dan pelayanan) terhadap variabel terkait (kepuasan pelanggan) menunjukkan bahwa nilai tesebut lebih kecil dari pada  $\alpha$  (0,05) variabel tesebut disimpulkan sig. apabila  $<$  dari pada 0,05 (0,000<00,05). Nilai F sebesar sebesar 118,929 dengan probabilitas 0,000 yang mengandung arti dibawah nilai alfa yaitu 0,000<0,05 artinya bahwa semua variabel bebas yang ada pada penelitian ini berpengaruh secara simultan(bersama-sama) terhadap variabel terkait dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Menurut Kotler dan Keller, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi

atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan amat puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkat dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Irawan,2008, hlm. 33) yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas produk dan pelayanannya).
- b. Selalu membeli produk.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi. Dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non-fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang dilakukan. Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan panduan, yaitu (Sudarsono, 2004, hlm. 34) :



- 1) Barang dikonsumsi tidak haram/halal

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِعَٰلَمٍ لَّغَيْرِ اللَّهِ  
فَمَنِ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿١٧٣﴾

Artinya : “*Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi Barangsiapa dalam Keadaan terpaksa (memakannya) sedang Dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, Maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.*” ( QS. Al-Baqarah ayat 173). (Kementerian Agama, 2012)

- 2) Cara memperolehnya tidak dengan spekulasi

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ  
عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan pana], adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan*” . (QS. Al-Maidah ayat 90). (Kementerian Agama, 2012)

Dalam ilmu Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah* kepuasan dalam islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun bitiniayah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil (Fitriah Solahika Salma, 2015, hlm. 87). Konsep kepuasaan dalam Islam berkaitan dengan keimanan ang melahirakn rasa syukur (Zulfa, 2010, hlm. 192). Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut (Fitriah Solahika Salma, 2015, hlm. 12).

- a) Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal.

- b) Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan.
- c) Tidak mengandung riba.

Dalam menilai kepuasan dalam perbandingan harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan syariah dengan kenyataan yang diterima.

Dari data yang diolah pada grafik-grafik gambar pada gambar 4.23 sampai 4.30 bahwa 100 responden diteliti secara garis besar memiliki persepsi baik untuk keputusan pembelian di Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jaidundin. hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh pada Rumah Makan Paliat Hj. Mariam Jainudin. Hal ini disebabkan para konsumen lebih mementikan kualitas produk dan pelayanan yang disediakan/biberikan oleh Rumah Makan tersebut.