

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Profil Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin**

Pada awalnya tahun 2015 usaha pertama kali yang dibuat adalah kue podang, kue tersebut salah satu bahan yang digunakan adalah kentang dan dicampur dengan bahan yang lainnya seperti tepung, gula dan telur seperti halnya membuat kue, kue ini sedikit ada kemiripan dengan “Bingka” makanan khas banjar akan tetapi divariasikan dengan berbagai rasa dan topping. Penjualan kue podang pun 1 kali dalam seminggu setiap hari minggu bertempat di Siring Banjarmasin, semakin banyak masyarakat mengenal kue podang peminatnya pun bertambah. Setelah 6 bulan kemudian mencoba membuka rumah makan kecil-kecilan didepan rumah untuk memudahkan pembeli yang ingin langsung membeli tanpa menunggu 1 kali dalam seminggu, menu makanannya pun tidak hanya kue podang saja tetapi bertambah dengan makanan berat seperti soto, sop, nasi goreng dan mie goreng.

Pada tahun 2016 awal barulah membuat menu pizza, yang dinamakan pizza ala podang, sama halnya seperti kue podang semakin banyak peminat dan bertambah juga menu pizza yang lainnya, pizza disini banyak variasinya mempunyai khas tersendiri agar mudah diingat dengan sebutan “Pizza Urang Banua” tidak sama seperti rumah makan pizza yang lain. Pengesahan untuk penamaan “Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin” pada tanggal 03 September 2016, sampai sekarang

sudah 3 tahun berjalan. Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin beralamat di Jl. Pangeran Hidayatullah No. 19, Benua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Provinsi Kalimantan Selatan.

## **2. Visi Misi Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin**

Visi: Menjadikan Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin yang satu-satunya memperkenalkan khas asli banjar.

Misi: Menambah lapangan pekerjaan untuk masyarakat banjar agar mengurangi pengangguran.

## **3. Karakteristik Responden**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin. Sampel yang diteliti berjumlah 83 responden berhasil disebar dan direspon kembali oleh semua responden. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel. Pada penelitian ini semua responden adalah seluruh konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin yang bertemu dengan peneliti saat peneliti sedang melakukan penelitian ke lapangan. Berikut penjelasan tentang karakteristik responden yaitu:

**a. Usia**

**Tabel IV. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	12 - 17 Tahun	11	13,3 %
2	18 - 23 Tahun	21	25,3 %
3	24 - 29 Tahun	27	32,5 %
4	30 – 34 Tahun	13	15,6 %
5	35 Tahun ke Atas	11	13.3 %
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Berdasarkan Tabel IV di atas diketahui jumlah responden usia 12-17 tahun berjumlah 11 orang (13,3%), responden usia 18-23 tahun berjumlah 21 orang (25,3%), responden usia 24-29 tahun berjumlah 27 orang (32,5%), responden usia 30-34 tahun berjumlah 13 orang (15,6%), sedangkan responden usia 35 tahun ke atas berjumlah 11 orang (13,3%), Jadi responden yang lebih mendominasi yaitu konsumen yang sering berkunjung pada usia 24-29 tahun di Rumah Makan Pizza Podang's Banjaramasin.

**b. Jenis Kelamin**

**Tabel V. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	32	38,5%
2	Perempuan	51	61,5%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Berdasarkan Tabel V di atas diketahui jumlah responden perempuan lebih mendominasi dari pada responden laki-laki. Responden perempuan yaitu sebanyak 51 orang (61,5%), sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang (38,5%). Ini

menunjukkan bahwa konsumen yang sering berkunjung Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin adalah perempuan.

#### **4. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner oleh peneliti langsung kepada para konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin. Jumlah kuesioner dirangkum dan dianalisis dengan *software SPSS 22 for window*.

Dari data yang diperoleh hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran berkaitan dua variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin beragam respon. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **a. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

###### **1) Indikator Reabilitas (*reability*)**

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator Reabilitas (*reability*) di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel VI. Tanggapan Responden Ketepatan dalam Membuat Pesanan Konsumen**

<b>No</b>	<b>Alternatif Tanggapan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	30	36,1%
2	Setuju	44	53%
3	Cukup Setuju	9	10,9%
4	Tidak Setuju	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 44 responden atau 53%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 30 responden atau 36,1%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 9 responden atau 10,9%, dan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 53% responden dominan setuju bahwa rumah makan pizza podang's tepat dalam membuat pesanan konsumen.

**Tabel VII. Tanggapan Responden Ketepatan dalam Memberikan Informasi**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	27	32,5%
2	Setuju	31	37,3%
3	Cukup Setuju	22	26,5%
4	Tidak Setuju	3	3,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 31 responden atau 37,3%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 27 responden atau 32,5%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 22 responden atau 26,5%, dan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 37,3% responden dominan setuju bahwa rumah makan pizza podang's tepat dalam memberikan informasi.

**Tabel VIII. Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen terhadap Makanan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	22	26,5%
2	Setuju	55	66,2%

3	Cukup Setuju	6	7,3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 55 responden atau 66,2%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 22 responden atau 26,5%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 6 responden atau 7,3%, dan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 66,2% responden dominan setuju bahwa rumah makan pizza podang's dapat membuat konsumen puas terhadap makanan.

## 2) Indikator Daya Tanggap (*responsiveness*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator Daya Tanggap (*responsiveness*) di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IX. Tanggapan Responden Kecepatan Menangani Kebutuhan Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	21	25,3%
2	Setuju	38	45,7%
3	Cukup Setuju	24	29%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 38 responden atau 45,7%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 21 responden atau 25,3%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 24 responden atau 29%, dan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Jadi, 45,7% responden dominan setuju bahwa rumah makan pizza podang'scepat dalam menangani kebutuhan konsumen.

**Tabel X. Tanggapan Responden Kesigapan Merespon Keluhan Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	28	33,7%
2	Setuju	46	55,5%
3	Cukup Setuju	8	9,6%
4	Tidak Setuju	1	1,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 55,5%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 28 responden atau 33,7%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 8 responden atau 9,6%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,2% dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 55,5% responden dominan setuju bahwa rumah makan pizza podang'ssigap dalam merespon keluhan konsumen.

**Tabel XI. Tanggapan Responden Keramahan Karyawan terhadap Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	37	44,5%
2	Setuju	33	39,7%
3	Cukup Setuju	10	12,1%
4	Tidak Setuju	3	3,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 44,5%, kemudian disusul jawaban setuju dengan

jumlah 33 responden atau 39,7%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 10 responden atau 12,1%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 3 responden atau 3,7%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 44,5% responden dominan sangat setuju bahwa rumah makan pizza podang'sramah terhadap konsumen.

### 3) Indikator Jaminan (*assurance*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator Jaminan (*assurance*) di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XII. Tanggapan Responden Kepercayaan dan Kejujuran Karyawan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	20	24%
2	Setuju	36	43,3%
3	Cukup Setuju	15	18,1%
4	Tidak Setuju	12	14,6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 36 responden atau 43,3%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 20 responden atau 24%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 15 responden atau 18,1%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 12 responden atau 14,6% jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 43,3% responden dominan setuju bahwa rumah makan pizza podang'sjujur dan dapat dipercaya oleh konsumen.



**Tabel XIII. Tanggapan Responden Keamanan yang Dirasakan ketika berada Dirumah Makan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	16	19,2%
2	Setuju	40	48,1%
3	Cukup Setuju	9	11%
4	Tidak Setuju	18	21,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 40 responden atau 48,1%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 16 responden atau 19,2%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 9 responden atau 11%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 18 responden atau 21,7% jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 48,1% responden dominan setuju bahwa konsumen rumah makan pizza podang's dapat merasakan aman ketika berada ditempat.

**Tabel XIV. Tanggapan Responden Karyawan yang Telihat Bersungguh-Sungguh (Etos Kerja) dalam Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	53	63,9%
2	Setuju	29	34,9%
3	Cukup Setuju	1	1,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 53 responden atau 63,9%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 29 responden atau 34,9%, jawaban cukup setuju dengan jumlah

1 responden atau 1,2%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 63,9% responden dominan sangat setuju bahwa rumah makan pizza podang's terlihat karyawan bersungguh-sungguh dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.

#### 4) Indikator Empati (*empathy*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator Empati (*empathy*) di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XV. Tanggapan Responden Ke-Amanahan Karyawan Rumah Makan kepada Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	44	53%
2	Setuju	33	39,8%
3	Cukup Setuju	6	7,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 44 responden atau 53%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 33 responden atau 39,8%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 6 responden atau 7,2%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 53% responden dominan sangat setuju bahwa karyawan rumah makan pizza podang's amanah terhadap konsumen.

**Tabel XVI. Tanggapan Responden Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	15	18,1%
2	Setuju	28	33,7%
3	Cukup Setuju	34	40,7%
4	Tidak Setuju	6	7,5%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah cukup setuju dengan jumlah 34 responden atau 40,7%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 28 responden atau 33,7%, jawaban sangat setuju dengan jumlah 15 responden atau 18,1%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 6 responden atau 7,5% jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 40,7% responden dominan cukup setuju bahwa karyawan rumah makan pizza podang'smampu berkomunikasi dengan konsumen.

**Tabel XVII. Tanggapan Responden Kenyamanan Pelayanan terhadap Konsumen**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	46	55,4%
2	Setuju	28	33,7%
3	Cukup Setuju	7	8,4%
4	Tidak Setuju	2	2,5%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 46 responden atau 55,4%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 28 responden atau 33,7%, jawaban cukup setuju dengan jumlah

7 responden atau 8,4%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,5%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 55,4% responden dominan sangat setuju bahwa rumah makan pizza podang's memberikan kenyamanan pelayanan terhadap konsumen.

### 5) Indikator Bukti Fisik (*tangibles*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator Bukti Fisik (*tangibles*) di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XVIII. Tanggapan Responden Kemerarikan Bangunan Rumah Makan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	30	36,1%
2	Setuju	42	50,6%
3	Cukup Setuju	10	12,1%
4	Tidak Setuju	1	1,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 42 responden atau 50,6%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 30 responden atau 36,1%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 10 responden atau 12,1%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,2%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 50,6% responden dominan setuju bahwa kemerarikan bangunan rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

**Tabel XIX. Tanggapan Responden Kerapihan Pakaian Karyawan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	52	62,7%
2	Setuju	29	34,9%
3	Cukup Setuju	2	2,4%

4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 52 responden atau 62,7%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 29 responden atau 34,9%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,4%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 62,7% responden dominan sangat setuju bahwa kerapihan pakaian karyawan rumah makan pizza podang'sBanjarasin.

**Tabel XX. Tanggapan Responden Kebersihan dan Kenyamanan Rumah Makan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	44	53,1%
2	Setuju	33	39,7%
3	Cukup Setuju	6	7,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 44 responden atau 53,1%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 33 responden atau 39,7%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 6 responden atau 7,2%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 53,1% responden dominan sangat setuju bahwa kebersihan dan kenyamanan rumah makan pizza podang'sBanjarasin.

## b. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

### 1) Indikator *Word of Mouth Communication*

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator *word of mouth communication* di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XXI. Tanggapan Responden Merekomendasikan kepada Orang Lain**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	37	44,5%
2	Setuju	35	42,2%
3	Cukup Setuju	10	12,1%
4	Tidak Setuju	1	1,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 44,5%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 35 responden atau 42,2%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 10 responden atau 12,1%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,2%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 44,5% responden dominan sangat setuju bahwa merekomendasikan kepada orang lain.

**Tabel XXII. Tanggapan Responden Memberitahukan Keunggulan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	24	28,9%
2	Setuju	38	45,8%
3	Cukup Setuju	20	24,1%
4	Tidak Setuju	1	1,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 38 responden atau 45,8%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 28,9%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 20 responden atau 24,1%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,2%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 45,8% responden dominan setuju bahwa memberitahukan keunggulan rumah makan pizza podang's kepada orang lain.

## 2) Indikator *Purchase Intentions*

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator *purchase intentions* di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XXIII. Tanggapan Responden Tetap menjadi Pelanggan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	8	9,6%
2	Setuju	41	49,4%
3	Cukup Setuju	23	27,7%
4	Tidak Setuju	11	13,3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 41 responden atau 49,4%, kemudian disusul jawaban cukupsetuju dengan jumlah 23 responden atau 27,7%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 11 responden atau 13,3%, dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 8 responden atau 9,6%. jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 49,4% responden dominan setuju bahwa tetap menjadi pelanggan rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

**Tabel XXIV. Tanggapan Responden Sering Berkunjung**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	24	28,9%
2	Setuju	46	55,4%
3	Cukup Setuju	12	14,5%
4	Tidak Setuju	1	1,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 55,4%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 28,9%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 12 responden atau 14,5%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,2 %, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 55,4% responden dominan setuju bahwa sering berkunjung ke rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

### 3) Indikator *Price Sensitivity*

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator *price sensitivity* di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XXV. Tanggapan Responden Potongan Harga terhadap Makanan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	30	36,1%
2	Setuju	38	45,8%
3	Cukup Setuju	11	13,3%
4	Tidak Setuju	4	4,8%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)



Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 38 responden atau 45,8%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 30 responden atau 36,1%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 11 responden atau 13,3%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau 4,8%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 45,8% responden dominansetuju bahwa suka jika ada potongan terhadap makanan di rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

**Tabel XXVI. Tanggapan RespondenKeakuratan Perhitungan Transaksi oleh Kasir pada saat Membayar**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	49	59,1%
2	Setuju	27	32,5%
3	Cukup Setuju	6	7,2%
4	Tidak Setuju	1	1,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 49 responden atau 59,1%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 27 responden atau 32,5%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 6 responden atau 7,2%, dan jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,2%, jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 59,1% responden dominan sangat setuju bahwa keakuratan perhitungan transaksi oleh kasir pada saat konsumen membayar.

#### 4) Indikator *Complaining Behavior*

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator *complaining behaviour* di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel XXVII. Tanggapan Responden Menginformasikan Masalah Pelayanan pada Rumah Makan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	49	59,1%
2	Setuju	30	36,1%
3	Cukup Setuju	4	4,8%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 49 responden atau 59,1%, kemudian disusul jawaban setuju dengan jumlah 30 responden atau 36,1%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 4 responden atau 4,8%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 59,1% responden dominan setuju bahwa konsumen menginformasikan jika terjadi masalah pelayanan pada rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

**Tabel XXVIII. Tanggapan Responden Menginformasikan Masalah Fasilitas pada Rumah Makan**

No	Alternatif Tanggapan	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	23	27,7%
2	Setuju	43	51,8%
3	Cukup Setuju	17	20,5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		83	100%

Sumber: Data diolah, Adi, (2019)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 51,8%, kemudian disusun jawaban sangat setuju dengan jumlah 23 responden atau 27,7%, jawaban cukup setuju dengan jumlah 17 responden atau 20,5%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, 51,8% responden dominansetuju bahwa konsumen menginformasikan jika terjadi masalah fasilitas pada rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

## **B. Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dihitung dengan membandingkan  $r$  hitung (*correlated item total correated*) dengan nilai  $r$  table. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table bernilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dan sebaliknya apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table maka setiap pernyataan dinyatakan tidak valid. Setelah itu, apabila terdapat item-item pernyataan yang tidak memenuhi kriteria validitas (tidak valid) maka item tersebut akan dikeluarkan dari kuesioner. Nilai  $r$  table yang digunakan untuk populasi ( $N$ ) sebanyak 83 mengikuti ketentuan  $df = N-2$ , berarti  $83-2 = 81$  dengan menggunakan taraf signifikansi 0,5, maka diperoleh  $r$  table 1,989 hasil uji validitas untuk setiap masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel ... di bawah ini.

**Tabel XXIX. Uji Validitas Variabel X dan Y**

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Pertanyaan Total Correlation</i>	r Table	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X)	X1	566	0,216	Valid
	X2	522	0,216	Valid
	X3	678	0,216	Valid
	X4	668	0,216	Valid
	X5	492	0,216	Valid
	X6	483	0,216	Valid
	X7	511	0,216	Valid
	X8	508	0,216	Valid
	X9	367	0,216	Valid
	X10	403	0,216	Valid
	X11	641	0,216	Valid
	X12	483	0,216	Valid
	X13	607	0,216	Valid
	X14	401	0,216	Valid
	X15	369	0,216	Valid
Loyalitas Konsumen (Y)	Y1	611	0,216	Valid
	Y2	735	0,216	Valid
	Y3	423	0,216	Valid
	Y4	445	0,216	Valid
	Y5	638	0,216	Valid
	Y6	548	0,216	Valid
	Y7	540	0,216	Valid
	Y8	695	0,216	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Dari Tabel XXIX di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing  $r$  hitung >  $r$  tabel (0,216) dan bernilai positif. Dengan demikian setiap item pertanyaan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsisten alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner

yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

**Tabel XXX. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,731	15

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

**Tabel XXXI. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,738	8

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Berdasarkan Tabel XXX dan XXXI di peroleh *Alpha Cronbach's* untuk variabel kualitas pelayanan 0,731 dan untuk loyalitas konsumen 0,738 maka dapat disimpulkan data bersifat reliabel karena *Alpha Cronbach's*  $> 0,60$ .

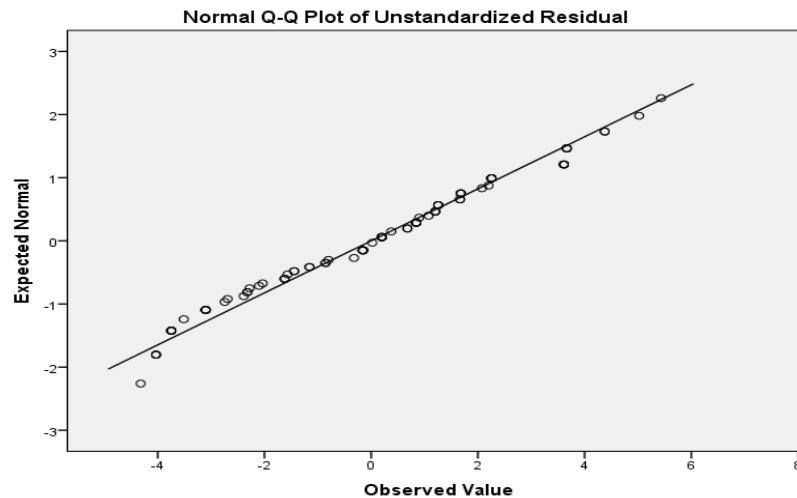
### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan teknik uji *kolomogrov smirnov*. Dan pengujiannya menggunakan IBM SPSS Statistics 22, dengan kaidah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi sebaran skor variabel normal. Cara yang ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-Plot

dengan melihat penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal.

Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Grafik I. Normal Probability Plot Antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)**



Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Berdasarkan hasil normalitas P-Plot pada gambar di atas, residual penyebaran data belum terlalu berbentuk garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan, maka residual akan kembali diuji dengan Uji Kolmogorov di bawah ini.

**Tabel XXXII. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Untuk Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Konsumen**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,42724241
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,056
	Negative	-,077

Test Statistic	,077
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Berdasarkan hasil Uji Kolmogrov Smirnov pada Asymp. Sig di atas adalah 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,200. Yang artinya berdistribusi normal karena berada di atas 0,05.

#### 4. Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan yaitu terdapat hubungan positif antara variabel X dengan Y. Peneliti dapat membuktikan hipotesis ini melalui analisis regresi linier sederhana, uji t dan analisis koefisien determinasi.

##### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat inferensi statistik untuk menentukan pengaruh sebuah variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu loyalitas konsumen (Y), dengan menggunakan *Software IBM SPSS Statistics 22*. Sebagai berikut:

**Tabel XXXIII. Hasil Regresi Linier Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7,500	2,975		2,521	,014
	Kualitas Pelayanan	,411	,047	,694	8,687	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen  
 Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Hasil regresi dalam penelitian ini menggunakan *Standardized Coefficients*.

Maka persamaan linear dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 7,500 + 0,411X$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai konstanta  $b_0$  sebesar 7,500 artinya jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka terhadap loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin meningkat sebesar 0,411.

2) Jika  $b_1$  sebesar 0,411 artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1% maka loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin sebesar 0,411% dengan asumsi kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil persamaan tersebut dapat diperoleh penjelasan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin, yang dapat diartikan apabila kualitas pelayanan ada pengaruh, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen. Dibuktikan dengan hasil pengujian yang



tertera pada output SPSS diatas, pada tabel *coefficients* diketahui nilai t sebesar 8.687 dengan nilai sig 0,000 (artinya nilai sig tersebut  $< 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

### b. Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* secara individual terhadap variabel *dependen*, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Kriteria dalam pengambilan keputusan uji t, yaitu apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, sedangkan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Sebelumnya kita harus menentukan df terlebih dahulu dengan cara  $df = n - k$   $df = 83 - 2 = 81$  maka di didapatkan  $t_{tabel} = t_{(\alpha/2) (n-2)} = t_{(0,05/2) (83-2)} = t_{(0,025) (81)} = 1,989$  Uji t menggunakan *software IBM SPSS Statistics 22*, dengan hasil yang didapat sebagai berikut:

**Tabel XXXIV. Hasil Uji T**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,500	2,975		2,521	,014
	Kualitas Pelayanan	,411	,047	,694	8,687	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen  
Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh secara parsial yang signifikan antar kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh secara parsial yang signifikan antar kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* ( $\alpha$ ) = 0,05

*Degree of freedom* (df) = (n – k -1)

H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, Jika  $t_{hitung} \leq T_{tabel}$  atau  $sig. > \alpha$

H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, Jika  $t_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $sig. \leq \alpha$

Berdasarkan hasil analisis SPSS pada tabel ... maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Karena  $t_{hitung} 8,687 > t_{tabel} = 1,989$ . Artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

### c. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan persentase total variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 sampai 1. Apabila R<sup>2</sup> mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variasi variabel *dependen* dapat dijelaskan oleh variasi variabel *independen* . sebaliknya jika R<sup>2</sup> mendekati 0, maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel *independen*. Hasil koefisien determinasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

**Tabel XXXV. Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.482	.476	2.442

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2019)

Dari tabel perhitungan di atas diperoleh nilai koefisien determinasi (R), yaitu sebesar 0,694 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempengaruhi variabel loyalitas konsumen sebesar 69,4% sedangkan selebihnya sebesar 30,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan Penelitian

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumendi Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin (Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T dan Uji Koefisien Determinasi)

Di dalam pembahasan ini akan dijabarkan mengenai hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Pada analisis data ini dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin, yang dapat diartikan apabila kualitas pelayanan

ada pengaruh. Dibuktikan dengan hasil pengujian diketahui nilai  $t$  sebesar 8.687 dengan nilai sig 0,000 (artinya nilai sig tersebut  $< 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen berkunjung di rumah makan pizza podang's Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistik 22 uji  $t$  menunjukkan pada tabel *coefficients* diketahui  $df = n - k = 83 - 2 = 81$  maka di dapatkan  $t_{tabel} = t_{(\alpha/2) (n-2)} = t_{(0,05/2) (96-2)} = t_{(0,025) (94)} = 1,989$  karena nilai  $t_{hitung}$  8,687 lebih kecil dari nilai 1,989, maka menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ . Artinya bahwa ada pengaruh signifikansi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dibuktikan pula pada hipotesis  $H_1$  yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistik 22 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempengaruhi variabel loyalitas konsumen sebesar 69,4%, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin.

## 2) Kualitas Pelayanan Rumah Makan Pizza Podang's Banjarmasin Menurut Perspektif Islam dalam Menjaga Loyalitas Konsumen

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain hal ini terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267. Pada rumah makan pizza podang's Banjarmasin kualitas pelayanannya telah sesuai menurut perspektif Islam terbukti dari hasil penelitian oleh responden yang memberikan tanggapan positif sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Indikator daya tanggap salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu keramahan karyawan terhadap konsumen, Indikator jaminan salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu karyawan yang terlihat bersungguh-sungguh (etos kerja) dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, Indikator empati salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu ke-amanahan karyawan rumah makan kepada konsumen. Indikator bukti fisik salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu kerapihan pakaian karyawan dan kebersihan serta kenyamanan rumah makan, dari yang dijelaskan diatas merupakan hasil signifikan yang sangat tinggi yaitu diberikan tanggapan sangat setuju oleh responden.

Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan

pelayanan secara profesional melalui karyawan yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Berkenaan dengan ramah, kesopanan, santundarikaryawan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, ramah, sopan santun dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap rumah makan pizza podang's Banjarmasin. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan arti dalam Q,S At-Takatsur: 1-5, yaitu:

Artinya : *“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”* (Q.S At-Takatsur: 1-5)

Terlihat pada rumah makan pizza podang's Banjarmasin tidak menonjolkan kemewahan tetapi kerapihan pakaian karyawan, tempat bersih dan nyaman yang tersedia terbukti dari tanggapan hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Jadi dilihat dari perspektif Islam terlihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen telah sesuai dengan perspektif Islam.