

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kedai Ice Septia (KIS)

1. Profil Kedai Ice Septia (KIS)

Kedai Ice Septia (KIS) Tamban berdiri sejak 25 Mei 2017 (28 Sya'ban 1438 H) tepatnya mendekati awal bulan Ramadhan di Desa Tamban km. 14 rt. 1, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan, kode pos 70568. Awal mula berdirinya usaha Kedai Ice Septia (KIS) ini hanya menjual minuman es blender. Seiring berjalannya waktu Kedai Ice Septia (KIS) mulai menambah variasi dan berinovasi sesuai saran dari Pelanggan pada penjualannya seperti cemilan ringan sampai makanan berat.

Kedai Ice Septia (KIS) didirikan oleh seorang ibu rumah tangga yang bernama Nor Jannah. Awalnya pemilik Kedai Ice Septia (KIS) berpikir ingin menambah penghasilan dengan membuka sebuah usaha karena pada saat itu pemilik Kedai Ice Septia (KIS) adalah seorang mantan guru honorer yang 9 tahun menjadi guru honorer namun belum juga menjadi PNS karena hal itulah pemilik Kedai Ice Septia (KIS) rela melepas pekerjaannya dikarenakan minimnya gaji honorer pada masa itu. Sebelum membuka usaha kedai minuman pemilik Kedai Ice Septia (KIS) ingin membuka usaha bordir di daerah tersebut namun lahan yang tersedia belum cukup memadai untuk menampung peralatan bordir. Setelah itu atas saran dari anak untuk

memanfaatkan lahan yang tidak digunakan dan dukungan tenaga serta materi dari orang tua serta suami ibu Nor Jannah lalu mendirikan sebuah usaha Kedai Ice Septia (KIS) ini.

2. Kegiatan Produksi Kedai Ice Septia (KIS)

Dalam kegiatan produksi pemilik Kedai Ice Septia (KIS) melakukannya secara bersama-sama dengan karyawan terkecuali untuk bahan Frozen Food pemilik Kedai Ice Septia (KIS) membeli di agen terdekat. Karyawan yang bekerja di Kedai Ice Septia (KIS) memiliki tugas dan peran masing-masing seperti juru masak, pembuat minuman, melayani pembeli, serta menjadi kasir. Namun pembagian tugas tersebut tidak mutlak karena pemilik mewajibkan semua karyawan menguasai bidang tugas yang tersedia di Kedai Ice Septia (KIS) agar mempermudah terjadinya transaksi terhadap pembeli.

3. Penyajian Data

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan pengunjung Kedai Ice Septia (KIS) Tamban. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, pekerjaan dan sudah berapa kali berkunjung Kedai Ice Septia

(KIS) Tamban. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

b. Jenis Kelamin

Tabel 4 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	Presentase (%)
Laki-laki	45	45%
Perempuan	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 45 orang atau 45% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 56 orang atau 56% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung Kedai Ice Septia (KIS) Tamban yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah perempuan.

c. Umur Responden

Tabel 4 2 Data Responden Berdasarkan Umur Responden

Kelompok Umur	F	Presentasi%
15-20 Tahun	24	24%
21-25 Tahun	62	62%
26-30 Tahun	8	8%
Lebih dari 30 Tahun	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel umur responden diatas memperlihatkan bahwa pengunjung Kedai Ice Septia (KIS) Tamban yang diambil sebagai responden Sebagian besar berumur 21-25 tahun sebanyak 62 orang atau 62%. Selanjutnya data responden yang berumur 15-20 tahun sebanyak 24 orang atau 24%, yang berumur 26-30 tahun tahun sebanyak 8 orang atau 8% dan hanya 6 orang atau 6% yang berumur lebih dari 30 tahun.

d. Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan menentukan seseorang dalam menerima pengetahuan dan informasi. Berikut ini data responden dengan latar belakang pendidikan terakhirnya:

Tabel 4 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir	F	Presentasi%
SD/Sederajat	1	1%
SMP/Sederajat	16	16%
SMA/Sederajat	65	65%
Diploma/Sarjana	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari data responden yang berhasil dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang telah diisi, dapat disimpulkan bahwa responden dengan Pendidikan SMA/Sederajat memiliki mayoritas pengunjung yaitu sebanyak 65 orang atau 65%, terdapat 18 orang atau 18% responden yang berpendidikan Diploma/Sarjana, dan 18 orang atau 18% pengunjung yang berpendidikan SMP/Sederajat, serta terdapat 1 orang atau 1% pengunjung yang berpendidikan SD/Sederajat.

e. Pekerjaan

Pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Pada penelitian ini, didapatkan data pengunjung Kedai Ice Septia (KIS) sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	F	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	52	52%
PNS	3	3%
Pegawai Swasta	18	18%
Pegawai Kontrak	4	4%
Pedagang	6	6%
Pengusaha	3	3%
Ibu Rumah Tangga	5	5%
Lain-lain	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan presentase diatas terdapat 8 jenis kategori pekerjaan yang ditemui dalam penelitian ini yaitu Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta, Pegawai Kontrak, Pedagang, Ibu Rurmah Tangga, dan lain-lain berupa (Pengangguran, Honorer, Asisten Dokter Gigi, Perias Pengantin, Art, Driver Truck, Tukang, Karyawan biasa, Buruh). Dari hasil total sebaran responden, masing-masing mempunyai persentasi sebagai berikut: Pengunjung Kedai Ice Septia (KIS) Tamban yang masih menjadi

Pelajar/Mahasiswa sebanyak 52 orang atau 52% yang berprofesi sebagai PNS ada 3 orang atau 3%, responden yang berprofesi sebagai Pegawai Swasta sebanyak 18 orang atau 18%, responden yang berprofesi sebagai Pegawai Kontrak sebanyak 4 orang atau 4%, responden yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 6 orang atau 6%, responden yang berprofesi sebagai pengusaha sebanyak 3 orang atau 3%, dan responden yang menjadi Ibu Rumah Tangga sebanyak 5 orang atau 5%, serta yang berprofesi lain-lain sebanyak 9 orang atau 9%. Dari persentase di atas yang menjadi mayoritas pengunjung adalah Pelajar/Mahasiswa.

f. Kunjungan Responden ke Kedai Ice Septia (KIS) Tamban

Tabel 4 5 Data Responden Berdasarkan

Keterangan	F	Presentase (%)
Pertama Kali	11	11%
2 Kali	19	19%
Lebih dari 3 Kali	70	70%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel di atas, memperlihatkan bahwa pengunjung Kedai Ice Septia (KIS) Tamban yang diambil sebagai responden sebagian besar sudah berkunjung lebih dari 3 kali sebanyak 70 orang atau 70%, responden yang berkunjung sebanyak 2 kali ada 19 orang

atau 19%, dan responden yang pertama kali berkunjung ada 11 orang atau 11% pengunjung.

4. Deskriptif Variabel Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner para responden, maka gambaran mengenai pengaruh harga, variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel Harga (X1)

- 1) Harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sangat terjangkau dan sesuai daya beli Pelanggan.

Tabel 4.6 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sangat terjangkau dan sesuai daya beli Pelanggan

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	7	7%
2	Tidak Setuju (TS)	2	2%
3	Netral (N)	16	16%
4	Setuju (S)	57	57%
5	Sangat Setuju (SS)	20	20%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden sebanyak 57 orang atau 57% menyatakan setuju dengan pertanyaan harga yang telah ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban sangat terjangkau dan sesuai daya beli Pelanggan. Responden sebanyak 20 orang atau 20% menyatakan sangat setuju, 16 orang atau 16% responden menyatakan netral dengan harga tersebut, ada sebanyak 2 orang atau 2% yang menyatakan tidak setuju dan ada sebanyak 7 orang atau 7% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan harga yang ditetapkan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

- 2) Harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan.

Tabel 4.7 Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
2	Tidak Setuju (TS)	5	5%
3	Netral (N)	20	20%
4	Setuju (S)	58	58%
5	Sangat Setuju (SS)	16	16%

Total	100	100%
--------------	------------	-------------

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 58 orang atau 58% responden yang setuju dengan harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan, untuk jawaban sangat setuju terdapat 16 orang atau 16% responden, dan untuk jawaban netral terdapat 20 orang atau 20% responden. Dalam pertanyaan ini juga terdapat 5 orang atau 5% responden yang menjawab tidak setuju dan ada 2orang atau 2% responden.

- 3) Harga setiap makanan dan minuman yang yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) tidak kalah saing dengan cafe lain.

Tabel 4.8 jawaban responden tentang harga setiap makanan dan minuman yang yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) tidak kalah saing dengan cafe lain

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
2	Tidak Setuju (TS)	13	13%
3	Netral (N)	26	26%
4	Setuju (S)	47	47%

5	Sangat Setuju (SS)	14	14%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tertinggi pada pertanyaan tentang harga setiap makanan dan minuman yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) tidak kalah saing dengan cafe lain adalah setuju sebanyak 47 orang atau 47%, responden yang menyatakan sangat setuju ada 14 orang atau 14%, untuk yang menyatakan netral ada sebanyak 26 orang atau 26% responden, dan untuk yang menyatakan tidak setuju terdapat 13 orang atau 13% responden, selain itu juga terdapat 3 orang atau 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

b. Variabel Variasi Menu (X2)

1) Cita rasa yang di sajikan sangat memuaskan Pelanggan.

Tabel 4.9 Jawaban responden tentang Cita rasa yang di sajikan sangat memuaskan Pelanggan

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4%
2	Tidak Setuju (TS)	5	5%
3	Netral (N)	31	31%
4	Setuju (S)	44	44%

5	Sangat Setuju (SS)	16	16%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel Jawaban responden diatas tentang cita rasa yang di sajikan sangat memuaskan Pelanggan memiliki 44 orang atau 44% responden yang menyatakan setuju, juga terdapat 16 orang atau 16% responden yang menyatakan sangat setuju, ada 31 orang atau 31% responden yang menyatakan netral, dan ada 5 orang atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju serta terdapat 4 orang atau 4% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

2) Jenis makanan dan minuman sesuai dengan keinginan Pelanggan.

Tabel 4.10 Jawaban responden tentang jenis makanan dan minuman sesuai dengan keinginan Pelanggan

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
2	Tidak Setuju (TS)	2	2%
3	Netral (N)	20	20%
4	Setuju (S)	40	40%

5	Sangat Setuju (SS)	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 40 orang atau 40% responden yang setuju dengan jenis makanan dan minuman sesuai dengan keinginan Pelanggan, untuk jawaban sangat setuju terdapat 35 orang atau 35% responden, dan untuk jawaban netral terdapat 20 orang atau 20% responden. Dalam pertanyaan ini juga terdapat 2 orang atau 2% responden yang menjawab tidak setuju dan ada 3 orang atau 3% responden.

- 3) Porsi makanan dan minuman yang di sajikan memuaskan Pelanggan.

Tabel 4.11 Jawaban responden tentang porsi makanan dan minuman yang di sajikan memuaskan Pelanggan

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
2	Tidak Setuju (TS)	6	2%

3	Netral (N)	26	20%
4	Setuju (S)	43	40%
5	Sangat Setuju (SS)	23	35%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden sebanyak 43 orang atau 43% menyatakan setuju dengan pertanyaan tentang porsi makanan dan minuman yang di sajikan memuaskan Pelanggan. Responden sebanyak 23 orang atau 23% menyatakan sangat setuju, 26 orang atau 26% responden menyatakan netral dengan porsi tersebut, ada sebanyak 6 orang atau 6% yang menyatakan tidak setuju dan ada sebanyak 3 orang atau 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan porsi makanan dan minuman yang di sajikan.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

1) Apakah pelayanan di Kedai Ice Septia (KIS) dilakukan dengan cepat tanggap.

Tabel 4.12 Jawaban responden tentang apakah pelayanan di Kedai Ice Septia (KIS) dilakukan dengan cepat tanggap

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
-----	------------	---	----------------

1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
2	Tidak Setuju (TS)	6	6%
3	Netral (N)	25	25%
4	Setuju (S)	36	36%
5	Sangat Setuju (SS)	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa pelayanan di Kedai Ice Septia (KIS) dilakukan dengan cepat tanggap sebanyak 36 orang atau 36%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 33 orang atau 33%, dan responden yang menjawab netral ada 25 orang atau 25% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 6 orang atau 6% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 2 orang atau 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

2) Apakah Karyawan di Kedai Ice Septia (KIS) menguasai informasi terkait produk yang dijualnya.

Tabel 4.13 Jawaban responden tentang apakah karyawan di Kedai Ice Septia (KIS) menguasai informasi terkait produk yang dijualnya

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
2	Tidak Setuju (TS)	7	7%
3	Netral (N)	34	34%
4	Setuju (S)	40	40%
5	Sangat Setuju (SS)	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa karyawan di Kedai Ice Septia (KIS) menguasai informasi terkait produk yang dijualnya sebanyak 40 orang atau 40%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17%, dan responden yang menjawab netral ada 34 orang atau 34% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 7 orang atau 7% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 2 orang atau 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

3) Apakah Karyawan di Kedai Ice Septia (KIS) melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan.

Tabel 4.14 Jawaban responden tentang apakah karyawan di Kedai Ice Septia (KIS) melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
2	Tidak Setuju (TS)	2	2%
3	Netral (N)	14	14%
4	Setuju (S)	56	56%
5	Sangat Setuju (SS)	27	27%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa karyawan di Kedai Ice Septia (KIS) melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan sebanyak 56 orang atau 56%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 27 orang atau 27%, dan responden yang menjawab netral ada 14 orang atau 14% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 2 orang atau 2% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 1 orang atau 1% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

d. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

1) Merasa puas setelah mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Tabel 4.15 Jawaban responden tentang merasa puas setelah mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
2	Tidak Setuju (TS)	4	4%
3	Netral (N)	15	15%
4	Setuju (S)	63	63%
5	Sangat Setuju (SS)	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan tentang merasa puas setelah mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban sebanyak 63 orang atau 63%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17%, dan responden yang menjawab netral ada 15 orang atau 15% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 4 orang atau 4% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 2 orang atau 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

2) Kedai Ice Septia (KIS) Tamban memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.16 Jawaban responden tentang Kedai Ice Septia (KIS)

Tamban memberikan kualitas pelayanan yang baik

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
2	Tidak Setuju (TS)	2	2%
3	Netral (N)	13	13%
4	Setuju (S)	62	62%
5	Sangat Setuju (SS)	21	21%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan tentang Kedai Ice Septia (KIS) Tamban memberikan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 62 orang atau 62%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 21 orang atau 21%, dan responden yang menjawab netral ada 13 orang atau 13% pengunjung. Dalam jawaban responden juga

terdapat 2 orang atau 2% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 3 orang atau 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

3) Bersedia kembali untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Tabel 4.17 Jawaban responden tentang bersedia kembali untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
2	Tidak Setuju (TS)	4	4%
3	Netral (N)	15	15%
4	Setuju (S)	63	63%
5	Sangat Setuju (SS)	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan tentang responden yang bersedia kembali untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban sebanyak 63 orang atau 63%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 12 orang atau 17%, dan responden yang

menjawab netral ada 15 orang atau 15% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 4 orang atau 4% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 3 orang atau 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

4) Bersedia mengajak rekannya untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Tabel 4.18 Jawaban responden tentang bersedia mengajak rekannya untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4%
2	Tidak Setuju (TS)	1	1%
3	Netral (N)	44	44%
4	Setuju (S)	39	39%
5	Sangat Setuju (SS)	12	12%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan tentang responden yang bersedia mengajak rekannya untuk mengunjungi Kedai Ice Septia

(KIS) Tamban sebanyak 39 orang atau 39%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12%, dan responden yang menjawab netral ada 44 orang atau 44% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 1 orang atau 1% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 4 orang atau 4% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

5) Apakah Pelanggan merekomendasikan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban kepada masyarakat sekitar rumahnya.

Tabel 4.19 Jawaban responden tentang apakah Pelanggan merekomendasikan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban kepada masyarakat sekitar rumahnya

No.	Alternatif	F	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
2	Tidak Setuju (TS)	7	7%
3	Netral (N)	35	35%
4	Setuju (S)	41	41%
5	Sangat Setuju (SS)	16	16%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan tentang responden yang bersedia merekomendasikan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban kepada masyarakat sekitar rumahnya sebanyak 41 orang atau 41%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16%, dan responden yang menjawab netral ada 35 orang atau 35% pengunjung. Dalam jawaban responden juga terdapat 7 orang atau 7% responden yang menyatakan tidak setuju dan ada 2 orang atau 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Harga (X1)	1	0,880	0,195	Valid
	2	0,876	0,195	Valid
	3	0,834	0,195	Valid
Variasi Menu (X2)	1	0,690	0,195	Valid
	2	0,621	0,195	Valid

	3	0,557	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	1	0,594	0,195	Valid
	2	0,584	0,195	Valid
	3	0,584	0,195	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	1	0,646	0,195	Valid
	2	0,723	0,195	Valid
	3	0,526	0,195	Valid
	4	0,623	0,195	Valid
	5	0,638	0,195	Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari tabel hasil uji validitas instrument data penelitian diatas, terlihat nilai r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.936	14

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari tabel hasil uji reliabilitas instrument data penelitian diatas, terlihat nilai Cronbach's Alpha adalah 0,936 lebih besar dari 0,60, artinya nilai $\alpha > 0,60$ maka item-item pernyataan dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

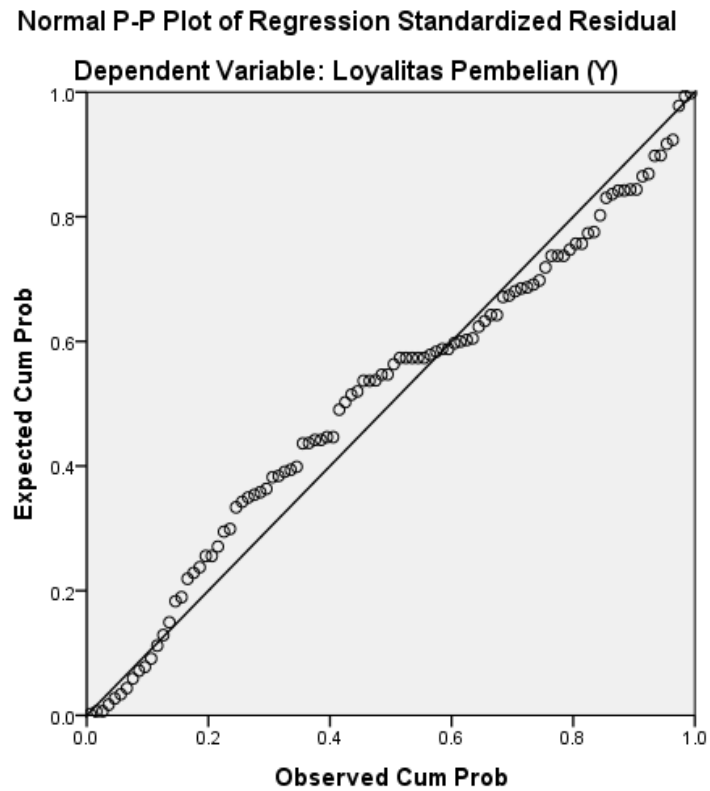
3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas dikatakan berdistribusi normal jika plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya “mengikuti garis diagonal”. Dan dinyatakan menyebar normal apabila hasil uji unstandardized residualnya memiliki nilai signifikan lebih besar dari α (0,05).

Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows:

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot



Sumber: Data diolah, 2023.

Dapat disimpulkan bahwa model regresi uji normalitas diatas berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas akan terjadi apabila:

- 1) Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Terjadi multikolinearitas, jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.

- 2) Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00.
Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Berikut tabel hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows:

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Harga (X1)	0,422	2,372
Variasi Menu (X2)	0,388	2,581
Kualitas Pelayanan (X3)	0,435	2,298

Sumber: Data diolah, 2023.

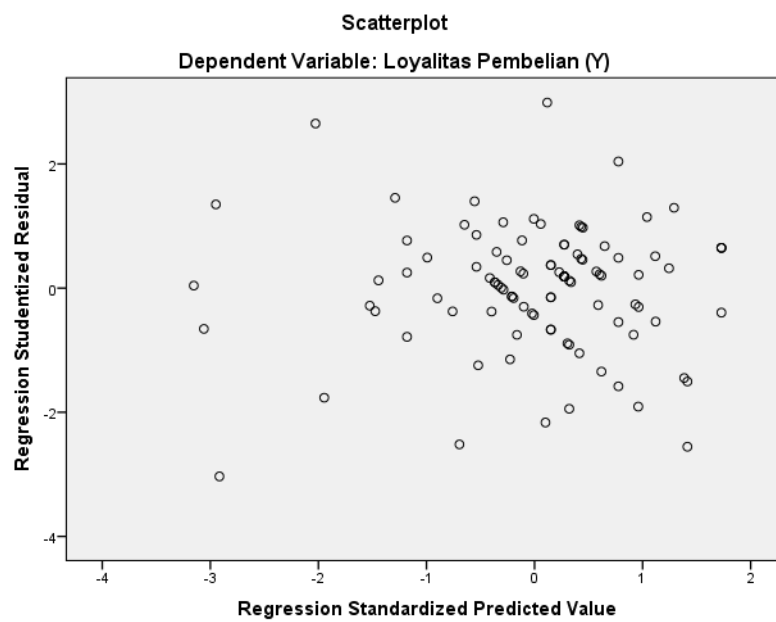
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dalam tabel diatas diperoleh nilai tolerance sebesar 0,422 untuk variabel harga (X_1), dan nilai sebesar 0,388 untuk variabel variasi menu (X_2), dan terdapat nilai 0,435 untuk variabel kualitas pelayanan (X_3) yang berarti bahwa nilai tolerance diatas nilainya lebih besar dari 0,10. Dan dapat dilihat dari nilai VIF diperoleh sebesar 2,372 untuk variabel harga (X_1), ada juga nilai untuk variabel variasi menu (X_2) sebesar 2,581, dan untuk variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 2,298 yang berarti nilainya lebih kecil dari 10.

Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

a. Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian heteroskedastisitas jika ada pola yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit pada gambar scatterplots, serta titik-titik menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data diolah, 2023.

Dapat disimpulkan bahwa model regresi diatas tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Uji Autokorelasi

Jika nilai Durbin Watson terletak antara du sampai dengan $(4-du)$ maka tidak terjadi autokorelasi. Nilai du dicari pada distribusi nilai Durbin Watson berdasarkan K dan N dengan nilai signifikansi 5%.

Tabel 4.23 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Durbin Watson
1	2,251

Sumber: Data diolah, 2023.

Dapat dijelaskan bahwa nilai du dicari pada distribusi nilai Durbin Watson berdasarkan K (3) dan N (100) dengan nilai signifikansi 5%, du (1.7364) < Durbin Watson (2.251) < $4-du$ ($2,2636$) artinya tidak terjadi autokorelasi.

4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows. Berikut adalah rumus Regresi Linier Berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS)

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi linier dari variabel X1, yaitu Harga Kedai Ice Septia (KIS)

β_2 : Koefisien regresi linier dari variabel X2, yaitu Variasi Menu Kedai Ice Septia (KIS)

β_3 : Koefisien regresi linier dari variabel X3, yaitu Kualitas Pelayanan Kedai Ice Septia (KIS).

X1 : Harga Kedai Ice Septia (KIS)

X2 : Variasi Menu Kedai Ice Septia (KIS)

X3 : Kualitas pelayanan Kedai Ice Septia (KIS)

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows berikut hasil perhitungan uji regresi linier berganda pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B (Koefisien Regresi)	Keterangan
Harga (X1)	0,398	Positif
Variasi Menu (X2)	0,445	Positif
Kualitas Pelayanan (X3)	0,530	Positif

Sumber: Data diolah, 2023.

Persamaan Regresi linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 3,160 + 0,398 X_1 + 0,445 X_2 + 0,530 X_3 + e$$

Keterangan:

1) Konstanta

Nilai konstanta adalah 3,160 hal ini berarti jika harga (X1), variasi menu (X2), kualitas pelayanan (X3) bernilai 0, maka Loyalitas Pelanggan bernilai positif yaitu 3,160.

2) Harga (X1)

Nilai koefisien regresi variabel harga bernilai positif yaitu 0,398 atau 39,8% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor harga mengalami kenaikan satu persen maka Loyalitas Pelanggan akan naik sebesar 0,398 atau 39,8% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor harga turun satu persen maka Loyalitas Pelanggan akan turun 0,398 atau 39,8%.

3) Variasi Menu (X2)

Nilai koefisien regresi variabel variasi menu bernilai positif yaitu 0,445 atau 44,5% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor variasi menu mengalami kenaikan satu persen maka Loyalitas Pelanggan akan naik sebesar 0,445 atau 44,5% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor variasi menu turun satu persen maka Loyalitas Pelanggan akan turun 0,445 atau 44,5%.

4) Kualitas Pelayanan (X3)

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan menu bernilai positif yaitu 0,530 atau 53% hal ini dapat diartikan bahwa setiap faktor kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu persen maka Loyalitas Pelanggan akan naik sebesar 0,530 atau 53% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya jika faktor kualitas pelayanan turun satu persen maka Loyalitas Pelanggan akan turun 0,530 atau 53%.

b. Uji Hipotesis

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan uji hipotesis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows. Berikut hasil perhitungannya :

1) Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²).

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan. Berikut tabel hasil analisis koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows:

Tabel 4.25 Hasil analisis koefisien determinasi

Model	R square
1	0,683

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel di atas, nilai R^2 dalam penelitian ini sebesar 0,683. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independent yaitu harga, variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 68,3%, sedangkan sisanya 31,7% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan apakah variabel harga, variasi menu dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan variabel terikat Loyalitas

Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban. Berikut tabel hasil uji F dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows.

Tabel 4.26 Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model	F hitung	F tabel	Sig.
Regression	69,034	2,70	0,000

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel di atas, nilai Fhitung sebesar 69,034 di mana nilai ini lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,70 dan nilai signifikansi untuk pengaruh harga (X1), variasi menu (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terdapat Loyalitas Pelanggan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y.

3) Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji T dilakukan dengan cara membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel dengan signifikansi 0,05. Berikut tabel hasil uji T dengan menggunakan program SPSS 24 For Windows.

Tabel 4.27 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	T hitung	T tabel	Sig.
Harga (X1)	3,105	1,958	0,003
Variasi Menu (X2)	3,415	1,958	0,001
Kualitas Pelayanan (X3)	3,814	1,958	0,000

Sumber: Data diolah, 2023.

a) Variabel Harga (X₁)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Thitung variabel harga (3,105) > Ttabel (1,985) nilai sig. (0,003) < α (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel harga mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

b) Variabel Variasi Menu (X₂)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Thitung variabel harga (3,415) > Ttabel (1,985) nilai sig. (0,001) < α (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel variasi menu mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

c) Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai T_{hitung} variabel harga (3,814) > T_{tabel} (1,985) nilai sig. (0,000) < α (0,05) maka hipotesis diterima, berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

5. Pembahasan

a) Pengaruh Harga, Variasi Menu, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Dalam penelitian ini bermaksud untuk menganalisis pengaruh variabel harga, variasi menu, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 69,034 di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,70 ($69,034 > 2,70$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,003 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga menjelaskan bahwa variabel harga, variasi menu, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Berdasarkan tabel di atas, nilai R^2 dalam penelitian ini sebesar 0,683. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independent yaitu harga, variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai

Ice Septia (KIS) Tamban yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 68,3%, sedangkan sisanya 31,7% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

Menurut Tjipto, loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pelanggan berulang, Tjiptono (2012, hal. 80). Hasan mengemukakan loyalitas pelanggan yaitu orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang, Hasan (2008, hal. 83). Loyalitas pelanggan berdasarkan instrument yang dikembangkan oleh Griffin (2003, hal. 5), meliputi pelanggan berulang, membeli antar produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

Menurut tinjauan syariat islam pengaruh harga, variasi menu, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan merupakan transaksi jual beli barang atau jasa yang merupakan pengaruh untuk menghasilkan teradinya suatu loyalitas pelanggan. Transaksi yang dibenarkan oleh syariat islam bisa di lihat dari dasar transaksi jual beli dengan dasar kerelaan antara kedua belah pihak tanpa suatu paksaan yaitu ridha sama ridha dan suka sama suka.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa ayat 29 yaitu:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Ayat diatas menjelaskan tentang hukum transaksi secara umum, lebih khusus kepada transaksi pedagang dan bisnis jual beli. Dalam ayat diatas mengharamkan orang yang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan (dan segala bentuk transaksi bentuk lainnya) harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu transaksi yang dibenarkan oleh syariat.

Berdasarkan ayat diatas pengaruh harga, variasi menu, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah transaksi jual beli barang atau jasa dan dibolehkan untuk melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan atas dasar ridha sama ridha dan suka sama suka. Mencari harta dibolehkan dengan cara berniaga atau berjual beli dengan dasar kerelaan kedua belah pihak tanpa suatu paksaan, karena jual beli yang dilakukan berdasarkan rasa suka sama suka itu diperbolehkan selagi tidak tedapat larangan dari Allah Swt. Namun apabila bertentangan dengan larangan Allah Swt meskipun didasarkan atas suka sama suka maka itu jelas terlarang.

b) Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Bedasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 3,105 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai T_{tabel} 1,985 ($3,105 > 1,985$) dan nilai signifikansi $(0,003) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Ahmad Syaifullah (2020) dan Ridho Saputra (2020), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan keputusan pelanggan. Hal ini berarti semakin terjangkau harga, maka pengunjung akan membuat keputusan pelanggan juga meningkat. Hal tersebut semakin memperkuat asumsi bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah masalah harga.

Sundaryono (2016) mendefinisikan, Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu . Kotler (2019) menyatakan ada lima Indikator harga yaitu :

1. Keterjangkauan harga. Indikator ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sangat terjangkau dan sesuai bagi konsumen.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. Indikator ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan kualitas yang konsumen dapatkan.

3. Daya saing. Indikator ini menunjukkan bahwa harga setiap menu minuman dan makanan yang diberikan di Kedai Ice Septia (KIS) tidak kalah saing dengan cafe lain.

4. Kesesuaian harga dengan manfaat. Indikator ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan manfaat yang konsumen dapatkan dan membuat puas.

Menurut perspektif Islam harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan terma yang digunakan oleh Ibnu Taimiyah yaitu harga yang ditetapkan didasarkan keadilan. Artinya harga yang ditetapkan tidak terlalu mahal yang membuat produsen memperoleh laba terlalu tinggi, namun juga tidak terlalu murah dan membuat produsen merugi. Harga juga mencerminkan manfaat bagi pembeli dan penjual. Penjual memperoleh keuntungan yang normal, sedangkan pembeli memperoleh manfaat dengan harga yang dibayarkannya, dengan demikian Islam menjamin dimana pembeli dan penjual bersaing satu sama lain dengan arus informasi yang berjalan lancar dalam rangka keadilan.

c) Pengaruh Variasi Menu Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Bedasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 3,415 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai T_{tabel} 1,985 ($3,415 > 1,985$) dan nilai signifikansi $(0,001) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variasi menu berpengaruh positif secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai

Ice Septia (KIS) Tamban. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andi Angriani (2018), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa variasi menu berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan. Hal tersebut semakin memperkuat asumsi bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai factor yang salah satunya adalah masalah variasi menu.

menurut (Rosalin & Soetanto, 2006:58) menu adalah daftar item makanan yang ditawarkan pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan pelanggan dan dirancang untuk mencapai tujuan pemilik usaha. Menu juga dapat dijadikan basis pelanggan dalam membuat pilihan makanan, menu yang dibuat dengan baik dapat mengarahkan perhatian pelanggan pada barang yang dijual lebih banyak (Ozdemir & Caliskan, 2014:4). Variasi menu makanan indonesia umumnya menurut John H.I dan Maria J.T (2011) indikator tentang variasi makanan sebagai berikut:

1. Jenis pilihan menu makanan dan minuman
2. Rasa makanan dan minuman
3. Ukuran porsi makanan dan minuman. (Angriani, 2018, hal. 10).

Islam menyatakan bahwa makanan dan minuman harus didapat dengan cara yang halal, bahannya pun juga demikian, karena akan menimbulkan kesehatan bagi orang yang memakan. Sebagaimana Firman Allah pada surat Al-Baqarah ayat 168 :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah

Berdasarkan uraian ayat diatas islam menyatakan apapun yang dikonsumsi harus didapat dengan cara yang halal, bahannya pun juga demikian, karena akan menimbulkan kesehatan bagi orang yang memakan.

d) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.

Berdasarkan dari hasil pengujian uji T diperoleh nilai Thitung sebesar 3,814 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai Ttabel 1,985 ($3,814 > 1,985$) dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Ahmad Syaifullah (2020), Annisa Fitria (2018), Adi Nugraha (2020), Andi Angriani (2018), Ridho Nugraha (2020), hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan keputusan pelanggan.

Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanannya, maka pengunjung tidak akan merasa kekurangan pada pelayanan yang ada di Kedai Ice Septia (KIS). Hal tersebut semakin memperkuat asumsi bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah masalah kualitas pelayanan.

Sebagaimana dikutip oleh Aries Andi, menurut Kang, James & Alexandris memodifikasi SERQUAL untuk mengukur kualitas layanan internal. Riset mereka terhadap 120 karyawan administratif di sebuah Universitas di Seoul (Korea Selatan) menyimpulkan bahwa kelima dimensi SERQUAL (reabilitas, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap) dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan internal.

Kualitas pelayanan di Kedai Ice Septia (KIS) termasuk dalam kategori yang baik. Hal ini dilihat dari tanggapan pengunjung seperti pada:

1. Bukti fisik (tangibles). Kedai Ice Septia (KIS) terlihat rapi, bersih dan memiliki perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan yang masih bagus seperti tempat sampah.
2. Daya tanggap (responsiveness). Karyawan Kedai Ice Septia (KIS) cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen dalam melakukan pemesanan makanan maupun minuman.
3. Empati (emphaty). Karyawan Kedai Ice Septia (KIS) dapat komunikasi kepada konsumen dengan baik dan ramah sehingga konsumen merasa nyaman dalam melakukan pelanggan. Kualitas

pelayanan yang diberikan oleh Kedai Ice Septia (KIS) begitu baik sesuai dengan syariat islam. Islam mengajarkan bila ingin memberi hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam surah Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ
 تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Berdasarkan uraian ayat diatas islam menyatakan bahwa seseorang harus memberikan kualitas yang terbaik ketika ingin diberikan kepada orang lain, karena dirinya sendiri juga ingin diperlakukan dan diberikan hal yang baik pula.