

# Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung

Herlina Dwi Wardhani<sup>1\*</sup>, Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung  
Corresponding Author's e-mail : [herlinadw86@gmail.com](mailto:herlinadw86@gmail.com)\*

**ARMADA**  
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

**ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin**

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 2, No. 6 June 2024

Page: 420-429

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v2i6.1374>

#### Article History:

Received: May, 18 2024

Revised: June, 17 2024

Accepted: June, 23 2024

**Abstract :** *In the current era of globalization, the business world is experiencing very rapid development. Many business people have emerged to set up a business. With the emergence of many business actors, there is also a lot of intense competition between fellow entrepreneurs, especially in the culinary sector. One of them is Mata Hati Cafe Tulungagung, a hangout place that young people in Tulungagung are interested in visiting. This research aims to determine the effect of facilities and service quality on consumer satisfaction at Mata Hati Cafe Tulungagung. The data collection technique is by distributing questionnaires to Mata Hati Cafe Tulungagung consumers. The test results of this research show that there is a positive and significant influence between the facility variable on consumer satisfaction with a value of  $0.000 < 0.05$  and  $t_{count} > t_{table}$  of  $19.251 > 1.979$  and there is also a positive and significant influence between the service quality variable on customer satisfaction, namely  $0.000 < 0.05$  and  $t_{count} > t_{table}$  as much as  $17.818 > 1.979$ . The F test results show that the value of  $F_{count} > F_{table}$  is  $214,512 > 3.070$ . This can show that there is a simultaneous and significant influence of the facility variables (X1) and service quality (X2) on consumer satisfaction (Y) at Mata Hati Cafe Tulungagung.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality.*

**Abstrak :** Di era globalisasi saat ini, di mana dunia usaha mengalami perkembangan yang sangat pesat. Banyak pelaku usaha yang bermunculan dalam mendirikan sebuah bisnis. Dengan munculnya banyak pelaku usaha, menjadikan banyak juga persaingan ketat antara sesama pengusaha terutama dalam bidang kuliner. Salah satunya adalah Mata Hati Cafe Tulungagung, tempat nongkrong yang menjadi minat dalam berkunjung para anak-anak muda di Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung. Teknik pengambilan data dengan melakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada para konsumen Mata Hati Cafe Tulungagung. Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen dengan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $19,251 > 1,979$  dan juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $17,818 >$

1,979. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $214,512 > 3,070$ . Hal ini dapat menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung.

**Kata Kunci** : Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, di mana dunia usaha mengalami perkembangan yang sangat pesat. Banyak pelaku usaha yang bermunculan dalam mendirikan sebuah bisnis. Dengan munculnya banyak pelaku usaha, menjadikan banyak juga persaingan ketat antara sesama pengusaha terutama dalam bidang kuliner. Persaingan dalam sebuah usaha ini membuat banyak pelaku usaha untuk terus mengembangkan dan memperbaiki kinerja mereka agar dapat bersaing dengan pelaku bisnis lainnya. Dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen yang meningkat para pelaku usaha dituntut untuk menjadi kreatif dan inovatif dalam menjalankan bisnis kuliner ini.

Menurut Sukirno (2010:20) dalam (Hasoloan, 2018) bisnis adalah kegiatan untuk memperoleh keuntungan semua orang atau individu maupun kelompok melakukan kegiatan bisnis pastinya untuk mencari keuntungan agar kebutuhan hidupnya terpenuhi. Tujuan pengusaha mendirikan bisnis selain untuk mendapatkan keuntungan, seorang pengusaha juga dapat mengembangkan inovasi serta dapat menambah pengalaman dalam dunia bisnis. Para pengusaha juga dapat membuka lapangan pekerjaan bagi Masyarakat. Dalam menjalankan suatu bisnis baik barang ataupun jasa, produsen dapat diharapkan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga produsen dapat merancang strategi yang cocok sesuai target pasar. Produsen ialah pelaku usaha yang berperan dalam kegiatan produksi serta menawarkan hasil produksi kepada para konsumen dengan tujuan memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya.

Memberikan fasilitas yang baik dan lengkap termasuk faktor penting dalam mendirikan sebuah bisnis. Fasilitas itu merupakan sarana dan prasarana, dapat diartikan suatu Perusahaan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar para konsumen dapat merasa puas. Pastinya, setiap konsumen yang datang akan merasakan sebuah fasilitas yang diberikan seperti ketersediaan lahan parkir, keadaan toilet yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman. Jika fasilitas yang diberikan masih kurang, hal tersebut dapat menimbulkan berkurangnya konsumen sehingga Perusahaan bisa merugi. Maka dari itu, Perusahaan harus bisa menyediakan fasilitas semaksimal mungkin agar konsumen bisa merasa nyaman dan puas saat menggunakannya.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga termasuk faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2007) dalam (Prihandoyo, 2019) bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pastinya konsumen mengharapkan mendapat pelayanan yang terbaik, maka dari itu Perusahaan harus menyiapkan kinerja dengan memberikan pelayanan yang baik. Karena pelayanan yang baik akan menimbulkan minat dan menarik kembali konsumen dapat datang berkunjung serta konsumen akan merasa puas dengan pelayanan itu (Sari & Marlius, 2023).

Dalam meningkatkan jumlah penjualan kepuasan konsumen menjadi acuan utama. Kinerja yang baik dan dapat sesuai dengan harapan membuat konsumen merasa senang dan pastinya akan terjadi pembelian Kembali oleh konsumen. Oleh karena itu, produsen hendaknya membuat strategi yang tepat dengan cara membuat pembeda dengan pesaing lainnya

Usaha cafe paling banyak diminati para pembisnis di Indonesia, karena mendirikan usaha cafe memiliki peluang pasar yang luas di mana peminatnya dari kalangan remaja hingga dewasa sehingga dapat memperoleh keuntungan yang besar dan dapat dikatakan mendirikan usaha cafe

ini sangat menjanjikan bagi para pembisnis. Begitu juga dengan Mata Hati Cafe Tulungagung yang telah berdiri sejak tahun 2020 hingga saat ini. Mata Hati Cafe Tulungagung termasuk *coffee shop* yang kekinian dan banyak diminati oleh para konsumen yang terletak di Jl. Ir. Soekarno Hatta No. 16a, Kutoanyar. Di Mata Hati Cafe Tulungagung ini, para konsumen yang berkunjung sangat mengharapkan mendapat pelayanan dengan sebaik mungkin. Dari segi kualitas produk yang disajikan, fasilitas yang diberikan dan dapat digunakan oleh konsumen, serta memberi pelayanan yang baik dan ramah.

Dari segi fasilitas yang diberikan oleh Mata Hati Cafe Tulungagung sudah lengkap, namun ada fasilitas yang mungkin perlu diperbaiki seperti ketersediaan lahan parkirnya sudah cukup luas dan muat untuk parkir motor dan mobil. Dan mungkin untuk tempat parkirnya bisa dikasih peneduh atau atap agar tidak kepanasan maupun kehujanan motornya. Dan untuk kualitas pelayanan di Mata Hati Cafe Tulungagung sudah cukup baik namun, alangkah baiknya saat mengantarkan pesanan terhadap konsumen untuk karyawan lebih ramah dan murah senyum agar, konsumen merasa lebih nyaman dan puas saat berada di Mata Hati Cafe Tulungagung.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mata Hati Cafe Tulungagung”

## METODE PENELITIAN

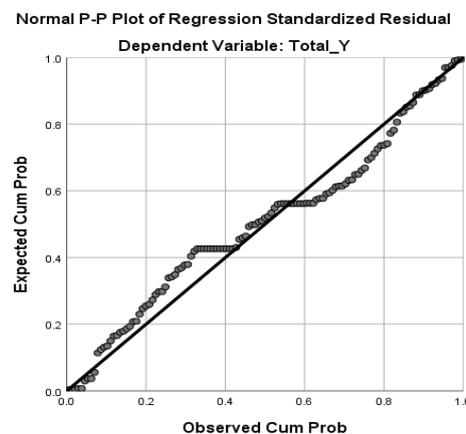
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015:7) metode ini biasa disebut metode kuantitatif karena data penelitian ini berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen yaitu fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Penelitian ini termasuk penelitian kolerasional dengan jenis non-eksperimen menggunakan metode *ex post facto*. Menurut (Sukmadinata, 2011), metode *ex post facto* adalah penelitian yang meneliti hubungan sebab-akibat yang tidak dimanipulasi atau diberi perlakuan atau dirancang oleh peneliti. Peneliti menggunakan penelitian noneksperimen, karena pada penelitian ini tidak melakukan manipulasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket atau kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung yang tidak diketahui jumlahnya. Peneliti menentukan sampel dengan menggunakan rumus indikator yaitu sejumlah 130 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji sebuah regresi variabel dependen dan independen mempunyai distribusi data normal atau tidak



Gambar 1. Uji Normalitas Data Grafik P-Plot

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar Normal P Plot of Regression Standardized Residual diatas, titik-titik (data) berada merapat disekitar garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh X1 (Fasilitas) dan X2 (Kualitas Pelayanan) dikatakan normal dan layak digunakan untuk penelitian.

**Tabel 1. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		.0000000
	Mean	2.88952813
	Std. Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.090
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		<b>.151</b>
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai Exact Sig. sebesar 0,151 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan berdistribusi normal. Apabila nilai Exact Sig. Kurang dari 0,05 maka semua variabel tidak berdistribusi normal.

### Uji Linieritas

Digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel dependen dan independent linier atau tidak dilihat dari nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* akan terpenuhi atau dianggap linier jika nilai Sig. < 0,05 dan juga sebaliknya

**Tabel 2. Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y) ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Fasilitas	Between Groups	(Combined) Linearity	7370.574	29	254.158	15.878	.000
		Deviation from Linearity	6668.094	1	6668.094	416.575	<b>.000</b>
			702.480	28	25.089	1.567	.055
	Within Groups		1600.696	100	16.007		
	Total		8971.269	129			

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Sig. Linearity sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Fasilitas (X1) dengan Kepuasan Konsumen (Y) memenuhi syarat Linieritas.

**Tabel 3. Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y) ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas	Between Groups	(Combined) Linearity	6894.996	27	255.370	12.545	.000
		Deviation	6392.196	1	6392.196	314.026	<b>.000</b>
			502.799	26	19.338	.950	.540

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan from Linearity					
Within Groups	2076.274	102	20.356		
Total	8971.269	129			

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Sig. Linearity sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Konsumen (Y) memenuhi syarat Linieritas.

### Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel bebas (independen) yang ditunjukkan dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Dalam penelitian ini cara mendeteksi adanya gejala multikolinieritas atau tidak yaitu: Jika nilai Tolerance  $\leq 0,10$  dan VIF  $\geq 10$  maka data dinyatakan terdapat multikolonieritas antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Dan jika nilai Tolerance  $\geq 0,10$  atau nilai VIF  $\leq 10$  maka data dinyatakan tidak terdapat multikolonieritas antar variabel bebas (independen) dalam model regresi.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.413	2.927		1.166	.246		
	Fasilitas	.547	.095	.533	5.731	.000	.208	4.816
	Kualitas Pelayanan	.400	.101	.369	3.968	.000	.208	4.816

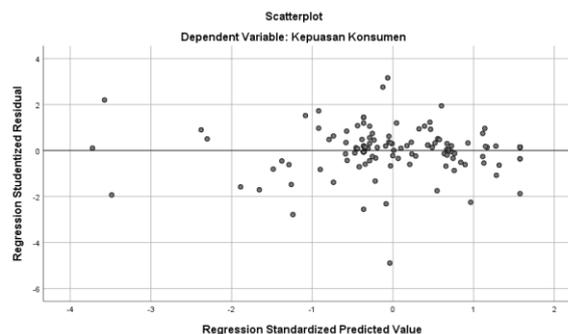
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari variabel Fasilitas (0.208 & 4.816) dan variabel Kualitas Pelayanan (0.208 & 4.816). maka variabel diatas terbebas dari gejala multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi tidak adanya heterokedastisitas dapat diketahui dengan metode analisis grafik scatterplot.



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar Scatterplot diatas, menunjukkan bahwa titik-titik (data) menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta pola tersebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.413	2.927		1.166	.246
Fasilitas	.547	.095	.533	5.731	.000
Kualitas Pelayanan	.400	.101	.369	3.968	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 3.413 + 0.547 X_1 + 0.400 X_2$  Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- Nilai a (konstanta) sebesar 3.413 menyatakan bahwa jika variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan kosong (nol) dan tidak berubah (satu) maka variabel keputusan pembelian mengalami kenaikan pergeseran sebesar 3.413.
- Nilai koefisien regresi X1 (Fasilitas) sebesar 0.547 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% pada variabel X1 (Fasilitas), maka nilai Kepuasan Konsumen meningkat sebesar 0.547.
- Nilai koefisien regresi X2 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0.400 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% pada variabel X2 (Kualitas Pelayanan), maka nilai keputusan pembelian meningkat sebesar 0.400.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (parsial)

**Tabel 6. Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.345	2.909		2.525	.013
Total_X1	.884	.046	.862	19.251	.000
Total_X2	.913	.051	.844	17.811	.000

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

$$T \text{ tabel} = t(a/2 ; n - k - 1) = t(0.025 ; 127) = 1.979$$

- Hipotesis pertama berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat dilihat bahwa X1 berpengaruh positif dibuktikan dengan besaran koefisien sebesar 0.884. Serta dapat dilihat bahwa X1 berpengaruh signifikan dibuktikan dengan t hitung X1 (Fasilitas)  $19.251 > t \text{ tabel } 1.979$  dan signifikansi alpha, X1 (Fasilitas) adalah  $0.000 < 0.05$ . Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Hipotesis kedua berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat dilihat bahwa X2 berpengaruh positif dibuktikan dengan besaran koefisien sebesar 0.913. Serta dapat dilihat bahwa X1 berpengaruh signifikan dibuktikan dengan t hitung X2 (Kualitas Pelayanan)  $17.811 > t \text{ tabel}$

1.979 dan signifikansi alpha,  $X^2$  (Kualitas Pelayanan) adalah  $0.000 < 0.05$ . Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Uji F (simultan)

**Tabel 7. Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6922.166	2	3461.083	214.512	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2049.103	127	16.135		
	Total	8971.269	129			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

$$F_{\text{tabel}} = F(k; n - k) = (2; 128) = 3.070$$

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai F 214.512 lebih besar dari F tabel 3.070, dengan tingkat sig. sebesar 0.000 (kurang dari 0.05). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (Fasilitas dan Kualitas Pelayanan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 <sup>a</sup>	.772	.768	4.017

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel nilai Adjust R Square sebesar 0.768 artinya 76.8 % variabel dependen (Kepuasan Konsumen) dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 23.2% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

### Pembahasan

Peneliti disini menguraikan dari hasil analisis data yang diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 26. Pembahasan tersebut meliputi, antara lain: 1) interpretasi hasil penelitian, 2) perbandingan hasil penelitian yang dilakukan dengan teori, 3) perbandingan dengan penelitian yang relevan. Berikut beberapa uraian dari hasil pembahasan analisis data.

#### 1. Interpretasi Hasil Penelitian

##### a. Interpretasi Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 26 versi 26 yang diperoleh dari persamaan yaitu  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$  dan berdasarkan nilai a, b1, b2 dapat dimasukkan dalam persamaan regresi linier berganda yaitu  $Y = 3.413 + 0.547X_1 + 0.400X_2$  dimana (a) merupakan nilai konstanta yang besarnya 3.413 dan menyatakan bahwa jika variabel independent sebesar 0 (nol), maka nilai variabel dependen sebesar 3.413. Koefisien regresi  $X_1$  dari *fasilitas* sebesar 0,547 yang menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel *fasilitas*, akan meningkatkan sebuah kepuasan konsumen sebesar 0,547, dan jika terjadi penurunan satu satuan variabel fasilitas akan menurunkan suatu kepuasan konsumen sebesar 0,547 berdasarkan ketentuan variabel lainnya yaitu tetap atau tidak berubah.

**b. Interpretasi Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $19,251 > 1,979$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung. Nilai hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_2$ ) diterima. Dapat diartikan jika semakin tinggi fasilitas maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Jika semakin rendah fasilitas maka semakin rendah juga suatu kepuasan konsumen. Dan berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $17,811 > 1,979$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung. Nilai hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_2$ ) diterima. Dapat diartikan jika semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Jika semakin rendah kualitas pelayanannya maka semakin rendah juga kepuasan konsumen.

**c. Interpretasi Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji F)**

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan secara simultan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang secara simultan dan signifikan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung. Hal ini berdasarkan pada nilai  $F_{hitung}$  pada kolom F yaitu sebesar 214,512 dan untuk nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,070. Jadi, diketahui nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $214,512 > 3,070$ , sehingga bisa disimpulkan menjadi  $H_0$  dalam penelitian ini ditolak dan  $H_a$  diterima.

**d. Interpretasi Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh dengan hasil perhitungan besarnya pengaruh antara kedua variabel bebas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen dengan menunjukkan koefisien determinasi ( $r^2$ ) atau Adjusted R Square dari suatu persamaan regresi sebesar 0,768 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 76,8%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa 76,8% perubahan terhadap variabel Y dipengaruhi oleh perubahan variabel X1 dan X2. Sedangkan, sisa dari 23,2% ( $100\% - 76,8\%$ ) dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**1. Perbandingan Hasil Penelitian Yang Dilakukan Dengan Teori**

**a. Variabel Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang mendukung teori yaitu menurut (Syahsudarmi, 2018) yang menyatakan bahwa fasilitas termasuk penilaian awal yang dapat dilihat oleh para konsumen yang menjadikan kesan bagi konsumen yang merasa nyaman dan betah untuk nongkrong serta konsumen dapat berkunjung ulang.

**b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang mendukung teori yaitu menurut (Arsyad, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen supaya konsumen yang berkunjung bisa merasa puas dalam menikmati fasilitas maupun produk yang disajikan.

**2. Perbandingan Hasil penelitian dengan Penelitian yang Relevan**

**a. Variabel fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Dalam penelitian ini, hasil hipotesis yang diperoleh dari variabel fasilitas (X1) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung. Dapat diperoleh dengan perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $19,251 > 1,979$  dapat disimpulkan bahwa nilai hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Mulyasari et al., 2022) yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel

Intervening Pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dengan melakukan perbandingan  $4,600 > 1,981$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y).

**b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Dalam penelitian ini, hasil hipotesis yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan (X2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung. Dapat diperoleh dengan perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $17,811 > 1,979$  dapat disimpulkan bahwa nilai hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Oetama & Sari, 2017) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) TBK Di Sampit”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dengan melakukan perbandingan  $2,983 > 1,993$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut; 1) Secara parsial terdapat pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung berdasarkan nilai sig.  $t < \alpha$  yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $19,251 > 1,979$  dengan hasil nilai hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_2$ ) diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung, 2) Secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung berdasarkan nilai sig.  $t < \alpha$  yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $17,811 > 1,979$  dengan hasil dari nilai hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_2$ ) diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Mata Hati Cafe Tulungagung, 3) Secara simultan terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung berdasarkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $214,512 > 3,070$ , dengan Tingkat sig.  $0,000 < 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan hasil yang menyatakan bahwa ( $H_0$ ) dalam penelitian ini ditolak dan ( $H_2$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mata Hati Cafe Tulungagung

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut; 1) Bagi Pelaku Usaha, berdasarkan hasil analisis data yaitu hasil uji F yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, jadi untuk pelaku usaha diharapkan untuk terus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen merasa nyaman saat berkunjung di Mata Hati Cafe Tulungagung, 2) Bagi Peneliti Selanjutnya, peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengkaji lebih banyak sumber ataupun referensi terkait dengan variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan supaya hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mempersiapkan diri pada saat pengambilan dan pengumpulan data, juga segala sesuatu yang diperlukan oleh peneliti sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mampu mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel penelitian lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan para konsumen, seperti kualitas produk, variasi menu, harga, cita rasa dll.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas berkah dan limpahan-Nya yang telah diberikan sehingga artikel ini bisa terselesaikan. Terimakasih untuk Ibu Maria Agatha Sri W H, M.Pd., M.M yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan dalam menyusun penelitian ini, serta saya ucapkan terimakasih kepada orang tua yang telah mendoa'akan dan memberikan dukungan untuk saya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, M. R. P. S. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 183–197. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v5i2.306>
- Hasoloan, A. (2018). Peranan Etika dalam Perusahaan Bisnis. *Jurnal Warta Edisi* : 57, 1–10. [http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1.\\_ahmed-affective\\_economies\\_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID\\_ARTICLE=CEA\\_202\\_0563%5Cnhttp://www.cairn.info](http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1._ahmed-affective_economies_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5Cnhttp://www.cairn.info).
- Mulyasari, L. F., Widodo, H. P., & Wasesa, T. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 01(01), 75–81.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) TBK Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 59–65.
- Prihandoyo, C. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG BALIKPAPAN. *Jurnal GeoEkonomi*, 116–129.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'ruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801–1812.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA, cv.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Jurnal Development*, 6(1), 47–96.