

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

#### 1. Usia

Usia konsumen merupakan faktor utama yang harus diketahui dalam pemasaran. Dari segi pemasaran, semua penduduk usia berapa pun adalah konsumen, namun produsen perlu mengetahui usia berapa yang menjadi segmentasi pasar produknya. tingkat usia konsumen di Sentra Gudeg wijilan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 1. Usia Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-27 Tahun	8	16
28-38 Tahun	23	46
39-49 Tahun	12	24
50-60 Tahun	6	12
61-71 Tahun	1	2
>72 Tahun	0	0
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 5.1. dapat dilihat bahwa responden mayoritas berusia 28-38 tahun, hal ini menunjukkan bahwa konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan adalah yang sudah berkeluarga dan umumnya sudah mempunyai pendapatan sendiri sehingga dapat melakukan pembelian sesuai dengan tingkat pendapatannya.

#### 2. Jenis Kelamin Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Jenis kelamin merupakan salah satu hal penting dalam pemasaran. Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 2. Jenis Kelamin Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	12	24
Perempuan	38	76
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 5.2. dapat dilihat bahwa yang paling sering membeli gudeg wijilan mayoritas perempuan yang berjumlah 38 dengan presentase 76%, hal ini disebabkan karena perempuan biasanya lebih berperan dalam keputusan pembelian produk khususnya makanan untuk keluarga. Selain itu perempuan juga cenderung lebih konsumtif jika dibandingkan dengan laki-laki

### 3. Pekerjaan Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Pekerjaan konsumen merupakan hal penting dalam pemasaran. Jenis pekerjaan konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 3. Pekerjaan konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	5	10
PNS/TNI/POLRI	8	16
Wiraswasta	12	24
Karyawan Swasta	20	40
Tidak/belum bekerja	0	0
Lainnya	5	10
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 5.3. dapat dilihat bahwa pelajar atau mahasiswa berjumlah 5 orang dengan presentase 10%, PNS/TNI/POLRI berjumlah 8 orang dengan presentase 16%, wiraswasta berjumlah 12 orang dengan presentase 24%, karyawan swasta berjumlah 20 orang dengan presentase 40%, tidak/belum bekerja berjumlah 0 dengan presentase 0%, dan lainnya berjumlah 5 orang dengan presentase 10%. Dalam tabel 5.3. mayoritas responden karyawan swasta yang

berjumlah 20 orang dengan presentase 40%, sedangkan minoritas pekerjaan responden pelajar/mahasiswa dan lainnya yang berjumlah 5 orang dengan presentase 10%. Jadi, konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan mayoritas bekerja sebagai karyawan swasta seperti karyawan bank, hal ini menunjukkan bahwa konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki kesibukan sehingga tidak memiliki waktu untuk memasak di rumah.

#### 4. Asal Daerah Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Asal daerah konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 4. Asal daerah konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Bantul	9	18
Sleman	6	12
Gunungkidul	0	0
Kulonprogo	0	0
Kota Yogyakarta	31	62
Luar Kota	4	8
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 5.4. dapat dilihat bahwa asal daerah konsumen dari Bantul berjumlah 9 orang dengan presentase 18%, dari Sleman berjumlah 6 orang dengan presentase 12%, dari Gunungkidul berjumlah 0 orang dengan persentase 0%, dari Kulonprogo berjumlah 0 orang dengan presentase 0%, dari Kota Yogyakarta berjumlah 31 orang dengan presentase 62%, dan dari luar kota berjumlah 4 orang dengan resentase 8%. Dapat dilihat tabel 5.4. mayoritas pembeli berasal dari Kota Yogyakarta yang berjumlah 31 orang dengan presentase 62%, sedangkan minoritas pembeli berasal dari luar kota yang berjumlah 4 orang dengan presentase 8%. Jadi, konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan mayoritas

berasal dari Kota Yogyakarta, hal ini disebabkan karena lokasi Sentra Gudeg Wijilan berada di tengah kota Yogyakarta, dan konsumen mengenal lokasi tersebut.

#### 5. Frekuensi Pembelian di Sentra Gudeg Wijilan

Frekuensi pembelian konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 5. Frekuensi pembelian di Sentra Gudeg Wijilan

Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
Harian	0	0
Mingguan	3	6
Bulanan	43	86
Tahunan	4	8
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 5.5. dapat dilihat bahwa frekuensi pembelian di Sentra Gudeg Wijilan harian berjumlah 0 dengan presentase 0% artinya responden tidak ada yang melakukan pembelian dengan frekuensi 1-6 hari sekali, mingguan berjumlah 3 dengan presentase 6% artinya 3 orang responden melakukan pembelian dengan frekuensi 1-3 minggu sekali, bulanan berjumlah 43 dengan presentase 86% artinya 43 orang responden melakukan pembelian dengan frekuensi 1-11 bulan sekali, dan tahunan berjumlah 4 dengan presentase 8% artinya 4 orang responden melakukan pembelian dengan frekuensi tahunan. Jadi, frekuensi pembelian konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan mayoritas adalah bulanan, hal ini disebabkan karena harga dari gudeg yang Sedang.

#### B. Kualitas Pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan

##### 1. Indikator Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik yang diberikan oleh warung

makan di Sentra Gudeg Wijilan berupa tempat yang nyaman dan fasilitas yang lengkap dan memadai. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 6. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Bukti Fisik

Aspek penilaian	Rentang	Rata-rata	Kategori
Tempat yang nyaman	1 – 5	3,82	Baik
Fasilitas legkap dan memadai	1 – 5	3,68	Baik
Rata-rata		3,75	Baik

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Tidak Baik
1,90 – 2,69	=	Tidak Baik
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Baik
4,30 – 5,00	=	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5.6. penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan dengan indikator bukti fisik menunjukkan nilai rata-rata 3,75 yang masuk dalam kategori baik. Artinya, warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen. Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki tempat dan fasilitas yang baik, seperti tersedianya tempat parkir, dan toilet.

## 2. Indikator Keandalan Karyawan di Sentra Gudeg Wijilan

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Keandalan yang diberikan oleh warung makan di Sentra Gudeg Wijilan berupa karyawan yang cekatan dalam melayani pesanan, akurat dalam perhitungan, mengetahui semua menu yang tersedia, dan memberikan perhatian kepada konsumen. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator keandalan karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 7. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Keandalan

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Cekatan dalam melayani pesanan.	1 – 5	3,24	Sedang
Memberikan pelayanan hingga tuntas	1 – 5	3,38	Sedang
Melakukan perhitungan pembayaran di kasir dengan akurat.	1 – 5	3,50	Baik
Rata-rata		3,37	Sedang

Sumber: Data primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Tidak Baik
1,90 – 2,69	=	Tidak Baik
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Baik
4,30 – 5,00	=	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5.7. aspek pertanyaan konsumen tentang karyawan yang cekatan dalam melayani pesanan artinya karyawan melakukan pekerjaannya dengan cepat. Memberikan pelayanan hingga tuntas artinya karyawan akan melayani satu konsumen hingga tuntas sebelum melayani konsumen lainnya sehingga tidak ada pesanan konsumen yang tertukar atau keliru. Karyawan melakukan perhitungan pembayaran di kasir dengan akurat.

Aspek penilaian konsumen tentang pelayanan karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki rata-rata paling rendah 3,24 yang masuk dalam kategori Sedang. Sehingga jika dilihat berdasarkan tabel diatas penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan dengan indikator keandalan menunjukkan nilai rata-rata 3,37 yang masuk dalam kategori Sedang.

### 3. Indikator Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 8. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Daya Tanggap

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Memahami apa yang dibutuhkan konsumen	1 – 5	3,74	Baik
Memberikan perhatian dan pelayanan	1 – 5	3,90	Baik
Rata-rata	1 – 5	3,82	Baik

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Tidak Baik
1,90 – 2,69	=	Tidak Baik
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Baik
4,30 – 5,00	=	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5.8. aspek pertanyaan konsumen tentang memahami apa yang dibutuhkan konsumen artinya karyawan memahami apa yang dibutuhkan konsumen seperti tambahan menu atau makanan yang dibungkus atau dibawa pulang. Memberikan perhatian dan pelayan artinya karyawan dapat memberikan perhatian dan pelayanan kepada konsumen yang membeli untuk dibawa pulang dengan cara membungkusnya dengan rapi dan mengantarkan sampai ke kendaraan konsumen.

Sehingga jika dilihat berdasarkan tabel diatas penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan dengan indikator daya tanggap menunjukkan nilai rata-rata 3,82 yang masuk dalam kategori baik. Artinya, karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memahami apa yang dibutuhkan konsumen dan memberikan pelayanan dan perhatian kepada konsumen. Sehingga, jika dilihat dari tabel diatas maka kualitas pelayanan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki daya tanggap yang baik.

#### 4. Indikator Jaminan

Jaminan merupakan kebersihan produk, pengetahuan, kesopanan, kerapihan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator jaminan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 9. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Jaminan

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Kebersihan makanan dan minuman terjaga.	1 – 5	3,24	Sedang
Mengetahui semua menu yang tersedia.	1 – 5	3,72	Baik
Sopan dan ramah	1 – 5	3,86	Baik
Berpenampilan rapi dan bersih	1 – 5	3,96	Baik
Rata-rata		3,69	Baik

Sumber: Data Primer

Keterangan:

- 1,00 – 1,89 = Sangat Tidak Baik
- 1,90 – 2,69 = Tidak Baik
- 2,70 – 3,49 = Sedang
- 3,50 – 4,29 = Baik
- 4,30 – 5,00 = Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5.9. aspek pertanyaan konsumen tentang kebersihan makanan dan minuman terjaga artinya makanan dan minuman di warung makan Sentra Gudeg Wijilan terjaga kebersihannya. Mengetahui semua menu yang tersedia artinya semua karyawan mengetahui semua pilihan menu yang ditawarkan. Sopan dan ramah artinya karyawan warung makan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen. Berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan warung makan berpenampilan rapi dan bersih dengan mengenakan seragam sehingga dapat menarik konsumen.

Aspek penilaian konsumen tentang kebersihan makanan dan minuman warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki rata-rata paling rendah 3,24 yang masuk dalam kategori Sedang. Sehingga jika dilihat dari tabel di atas penilaian

konsumen tentang variabel kualitas pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan dengan indikator jaminan menunjukkan nilai rata-rata 3,69 yang masuk dalam kategori baik. Artinya, karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki pengetahuan tentang semua menu yang ditawarkan, sopan dan ramah dalam melayani, rapi dalam berpenampilan rapi, serta memiliki kebersihan produk dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Jadi pelayanan konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memberikan jaminan yang baik.

#### 5. Indikator Empati

Empati merupakan perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi konsumen. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator jaminan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 10. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Empati

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Memberikan perhatian kepada konsumen ketika tempat penuh.	1 – 5	3,40	Baik
Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	1 – 5	3,92	Baik
Rata-rata		3,66	Baik

Sumber: Data Primer

Keterangan:

- 1,00 – 1,89 = Sangat Tidak Baik
- 1,90 – 2,69 = Tidak Baik
- 2,70 – 3,49 = Sedang
- 3,50 – 4,29 = Baik
- 4,30 – 5,00 = Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5.10. aspek pertanyaan konsumen memberikan perhatian ketika tempat penuh artinya karyawan akan memberikan tambahan kursi pada saat

konsumen membutuhkan tambahan kursi dan pada saat *waiting list*. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial artinya karyawan akan memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial, pejabat ataupun tukang parkir akan mendapatkan pelayanan yang sama.

Sehingga jika dilihat tabel diatas penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayananan dengan indikator empati di Sentra Gudeg Wijilan menunjukkan nilai rata-rata 3,66 yang masuk dalam kategori baik. Artinya, karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki empati yang baik dalam bentuk perhatian terhadap konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi kosnumen. Jadi karyawan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki empati yang baik.

## 6. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 11. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Rentang	Rata-rata	Kategori
Bukti fisik	1 – 5	3,75	Baik
Keandalan	1 – 5	3,37	Sedang
Daya tanggap	1 – 5	3,82	Baik
Jaminan	1 – 5	3,69	Baik
Empati	1 – 5	3,66	Baik
Rata-rata		3,65	Baik

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Tidak Baik
1,90 – 2,69	=	Tidak Baik
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Baik
4,30 – 5,00	=	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5.11. penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik artinya kemampuan warung makan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen dalam bentuk fisik seperti tempat yang nyaman dan fasilitas yang memadai dengan tersedianya tempat parkir, mushola, dan toilet. Indikator keandalan artinya kemampuan warung makan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan terpercaya seperti melayani dengan cepat, memberikan pelayanan hingga tuntas tanpa ada pesanan yang keliru atau tertukar, dan melakukan perhitungan dengan akurat. Indikator daya tanggap artinya sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan dan dapat menyelesaikannya dengan cepat seperti memahami apa yang dibutuhkan konsumen dan memberikan perhatian dan pelayanan kepada konsumen. Indikator jaminan artinya kebersihan produk, pengetahuan, kesopanan, kerapihan dan kemampuan karyawan warung makan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada warung makan seperti menjaga kebersihan makanan dan minuman, mengetahui semua menu yang ditawarkan sehingga pada saat konsumen memesan tidak akan melakukan kesalahan, bersikap sopan dan ramah kepada konsumen, dan berpenampilan rapi dan bersih dengan mengenakan seragam sehingga konsumen lebih percaya dan tertarik. Indikator empati artinya perhatian yang diberikan karyawan kepada konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi konsumen

seperti memberikan tambahan kursi dan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

Dari semua indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan indikator keandalan karyawan memiliki rata-rata paling rendah jika dibandingkan dengan indikator yang lain dan masuk kategori Sedang. Sehingga berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jika penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayananan warung makan di Sentra Gudeg wijilan dari semua indikator memiliki nilai rata-rata 3,65 yang berada di kategori baik. Artinya, kualitas pelayanan warung makan di Sentra Gudeg wijilan sudah memenuhi harapan konsumen dengan baik. Jadi kualitas pelayanan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan sudah baik.

### C. Kepuasan Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

#### 1. Indikator Mutu Produk

Mutu Produk adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dengan indikator mutu produk dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 12. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Indikator Mutu Produk

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali berkunjung.	1 – 5	3,74	Tinggi
Kehigienisan makanan dan minuman di warung makan terjamin.	1 – 5	3,82	Tinggi
Memiliki pilihan menu yang beragam.	1 – 5	3,58	Tinggi
Proporsi makanan sangat pas.	1 – 5	3,60	Tinggi
Rata-rata		3,68	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Rendah
1,90 – 2,69	=	Rendah
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Tinggi
4,30 – 5,00	=	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.12. aspek pertanyaan konsumen tentang cita rasa menu yang disajikan selalu sama artinya warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki cita rasa makanan yang sama setiap kali konsumen berkunjung. Kehigienisan makan dan minuman terjamin artinya makanan dan minuman yang ditawarkan dijamin higienis. Memiliki pilihan menu yang beragam artinya warung makan di Sentra Gudeg Wijilan menawarkan pilihan menu yang beragam seperti Gudeg paha atas, gudeg dada, gudeg sayap, gudeg ceker, gudeg telur, gudeg ampela ati, gudeg tahu dan gudeg tempe. Proporsi makanan pas artinya proporsi yang ditawarkan sudah pas tidak terlalu banyak dan tidak terlalu sedikit.

Aspek penilaian konsumen tentang pilihan keragaman menu di warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki rata-rata paling rendah 3,58 jika di bandingkan dengan aspek penilaian yang lain tetapi masih masuk kategori tinggi. Sehingga jika dilihat dari tabel diatas penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen di Sentra Gudeg Wijilan dengan indikator mutu produk menunjukkan nilai rata-rata 3,68 yang masuk dalam kategori tinggi. Artinya,

warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki cita rasa yang tidak berubah, higienis, dan memiliki pilihan menu yang beragam. Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memberikan mutu produk yang memuaskan konsumen. Sehingga, jika dilihat dari tabel diatas kepuasan konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memiliki mutu produk yang tinggi.

## 2. Indikator Harga

Harga merupakan kesesuaian antara jumlah uang yang dikeluarkan dengan produk yang di dapat. Penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dengan indikator harga dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 13. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Indikator Harga

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Warung makan di Sentra Gudeg Wijilan menawarkan harga yang sesuai dengan produk yang didapat.	1 – 5	3,36	Sedang

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Rendah
1,90 – 2,69	=	Rendah
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Tinggi
4,30 – 5,00	=	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.13. penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dengan indikator harga di Sentra Gudeg Wijilan menunjukkan nilai rata-rata 3,36 yang masuk dalam kategori Sedang. Artinya, warung makan di Sentra Gudeg wijilan menawarkan harga yang cukup sesuai dengan produk yang di dapat.

## 3. Indikator Faktor Emosi

Faktor Emosi merupakan kebanggan yang dirasakan konsumen karena memilih nama warung makan tertentu. Penilaian konsumen tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator faktor emosi dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 14. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Indikator Faktor Emosi

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Nama atau merek di Sentra Gudeg Wijilan yang dipilih memberikan kebanggaan tersendiri.	1 – 5	3,70	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Rendah
1,90 – 2,69	=	Rendah
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Tinggi
4,30 – 5,00	=	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.14. penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dengan indikator emosi di Sentra Gudeg Wijilan menunjukkan nilai rata-rata 3,70 yang masuk dalam kategori tinggi. Artinya, nama warung makan di Sentra Gudeg Wijilan yang dipilih memberikan kebanggaan dan kepuasan emosi kepada konsumen. Sehingga, jika dilihat dari tabel diatas dapat diketahui jika kepuasan konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memberikan faktor emosi yang tinggi.

#### 4. Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator mutu produk, harga, dan faktor emosi. Penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 15. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen

Indikator	Rentang	Rata-rata	Kategori
Mutu produk	1 – 5	3,68	Tinggi
Harga	1 – 5	3,36	Sedang
Faktor emosi	1 – 5	3,70	Tinggi
Rata-rata		3,58	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

- 1,00 – 1,89 = Sangat Rendah
- 1,90 – 2,69 = Rendah
- 2,70 – 3,49 = Sedang
- 3,50 – 4,29 = Tinggi
- 4,30 – 5,00 = Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.15. penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dengan indikator mutu produk artinya keseluruhan ciri dan sifat dari makanan dan pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan konsumen seperti cita rasa yang tidak berubah, makanan dan minuman yang higienis, menawarkan pilihan menu yang beragam dan memberikan proporsi makanan yang pas. Indikator harga artinya sejumlah uang atau nilai yang dibebankan pada suatu produk seperti satu porsi gudeg ayam berkisar Rp. 18.000 – Rp. 22.000, satu porsi gudeg telur berkisar Rp. 16.000, satu porsi gudeg ati ampela berkisar Rp. 18.000, dan satu porsi gudeg tahu tempe berkisar Rp 12.000. Indikator faktor emosi artinya brand atau nama warung makan yang dipilih akan memberikan kepuasan dan kebanggaan tersendiri bagi konsumen.

Dari semua indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen indikator harga memiliki rata-rata paling rendah jika dibandingkan dengan indikator yang lain yaitu 3,36 dan masuk kategori Sedang. Sehingga jika dilihat dari tabel diatas dapat diketahui jika penilaian konsumen tentang variabel kepuasan konsumen dari semua indikator memiliki nilai rata-rata 3,58 yang berada di kategori tinggi.

Artinya, konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan sudah merasa puas karena persepsi konsumen sesuai dengan harapan. Jadi kepuasan konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan tinggi.

#### D. Loyalitas Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

##### 1. Indikator Mengatakan Hal Positif

Konsumen bersedia untuk mengatakan hal positif tentang warung makan di Sentra Gudeg Wijilan kepada orang lain. Penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator mengatakan hal positif dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 16. Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator Mengatakan Hal Positif

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Konsumen mengatakan hal positif tentang warung makan di Sentra Gudeg Wijilan.	1 – 5	3,60	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

- 1,00 – 1,89 = Sangat Rendah
- 1,90 – 2,69 = Rendah
- 2,70 – 3,49 = Sedang
- 3,50 – 4,29 = Tinggi
- 4,30 – 5,00 = Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.16. penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan dengan indikator mengatakan hal positif menunjukkan nilai rata-rata 3,60 yang masuk dalam kategori tinggi. Artinya, konsumen akan mengatakan hal positif tentang warung makan di Sentra Gudeg Wijilan seperti rasa gudeg yang lebih enak, pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau.

## 2. Indikator Rekomendasi

Konsumen bersedia untuk merekomendasikan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan kepada orang lain. Penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator rekomendasi dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 17. Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator Rekomendasi

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di Sentra Gudeg Wijilan.	1 – 5	3,58	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

- 1,00 – 1,89 = Sangat Rendah
- 1,90 – 2,69 = Rendah
- 2,70 – 3,49 = Sedang
- 3,50 – 4,29 = Tinggi
- 4,30 – 5,00 = Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.17. penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator rekomendasi di Sentra Gudeg Wijilan menunjukkan nilai rata-rata 3,58 yang masuk dalam kategori tinggi. Artinya, konsumen akan mempromosikan warung makan di Sentra Gudeg Wijilan kepada orang lain.

## 3. Indikator Pembelian Ulang

Konsumen bersedia untuk melakukan pembelian ulang di Sentra Gudeg Wijilan. Penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator pembelian ulang dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 18 Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator pembelian ulang

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Melakukan pembelian ulang makanan di Sentra Gudeg Wijilan.	1 – 5	3,80	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Rendah
1,90 – 2,69	=	Rendah
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Tinggi
4,30 – 5,00	=	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.18. penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator pembelian ulang di Sentra Gudeg Wijilan menunjukkan nilai rata-rata 3,80 yang masuk dalam kategori tinggi. Artinya, konsumen akan melakukan pembelian ulang di Sentra Gudeg Wijilan.

#### 4. Indikator Kebal Terhadap Tarikan

Konsumen kebal terhadap tarikan warung makan pesaing dan merupakan warung makan pilihan pertama di Sentra Gudeg Wijilan. Penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator kebal terhadap tarikan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 19 Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen Dengan Indikator Kebal terhadap tarikan

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Kebal terhadap tarikan warung makan pesaing di Sentra Gudeg Wijilan.	1 – 5	3,60	Tinggi
Merupakan warung makan pilihan pertama dibandingkan warung makan lain di Sentra Gudeg Wijilan	1 – 5	3,38	Sedang
Rata-rata		3,49	Sedang

Sumber: Data Primer

Keterangan:

1,00 – 1,89	=	Sangat Rendah
1,90 – 2,69	=	Rendah
2,70 – 3,49	=	Sedang
3,50 – 4,29	=	Tinggi
4,30 – 5,00	=	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.19. penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dengan indikator kebal terhadap tarikan di Sentra Gudeg Wijilan

menunjukkan nilai rata-rata 3,49 yang masuk dalam kategori Sedang. Artinya, konsumen kebal terhadap tarikan warung makan pesaing tetapi bukan merupakan warung makan pilihan pertama di Sentra Gudeg Wijilan. Jika dilihat dari tabel diatas aspek penilaian konsumen tentang warung makan pilihan pertama dibandingkan warung makan lain di Sentra Gudeg Wijilan memiliki rata-rata paling rendah 3,38 jika di bandingkan dengan apek penilaian yang lain dan masuk kategori Sedang.

#### 5. Variabel Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen adalah komitmen untuk membeli kembali atau 'pembelian secara berulang' produk atau jasa yang lebih disukai. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator mengatakan hal positif, rekomendasi, pembelian ulang, dan kebal terhadap tarikan. Penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5. 20. Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen

Aspek Pertanyaan	Rentang	Rata-rata	Kategori
Mengatakan hal positif	1 – 5	3,60	Tinggi
Merekomendasikan kepada orang lain	1 – 5	3,58	Tinggi
Melakukan pembelian ulang makanan di Sentra Gudeg Wijilan.	1 – 5	3,80	Tinggi
Kebal terhadap tarikan warung makan pesaing di Sentra Gudeg Wijilan	1 – 5	3,49	Sedang
Rata-rata		3,62	Tinggi

Sumber: Data Primer

Keterangan:

- 1,00 – 1,89 = Sangat Rendah
- 1,90 – 2,69 = Rendah
- 2,70 – 3,49 = Sedang
- 3,50 – 4,29 = Tinggi
- 4,30 – 5,00 = Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 5.20. dari semua indikator yang mempengaruhi loyalitas konsumen indikator kebal terhadap tarikan memiliki rata-rata paling rendah jika

dibandingkan dengan indikator yang lain yaitu 3,49 dan masuk kategori Sedang. Sehingga dapat diketahui jika penilaian konsumen tentang variabel loyalitas konsumen dari semua indikator memiliki nilai rata-rata 3,62 yang berada di kategori tinggi. Artinya, konsumen yang loyal lebih dari sekedar melakukan pembelian ulang, mereka juga akan mengatakan hal positif bahkan bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Jika yang didapat sudah sesuai dengan yang diharapkan maka akan terjadi pembelian ulang. Sehingga, jika dilihat dari tabel diatas loyalitas konsumen warung makan di Sentra Gudeg Wijilan tinggi.

#### E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Sentra Gudeg Wijilan

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas kosnumen peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program windows spss. Tabel dibawah merupakan hasil dari uji regresi linier berganda.

Tabel 5. 21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikansi
Constant	10,656	3,034	0,004
Kualitas Pelayanan	-0,031	-0,383	0,704
Kepuasan Konsumen	0,407	2,589	0,013
F = 4,331 Sig. F = 0,019			
R <sup>2</sup> = 0,394 Adjusted R <sup>2</sup> = 0,120			

Sumber: Output SPSS

Dari tabel 5.21. maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 10,656 + 0,407 X_2 + e$$

Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen). Nilai koefisien kepuasan konsumen untuk variabel X2 sebesar 0,407. ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kepuasan konsumen satu satuan maka loyalitas konsumen akan naik sebesar 0,407 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Setelah hasil uji regresi linear berganda tersebut maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, uji t dan koefisien determinasi.

#### 1. Uji F

Pengujian model regresi dilakukan dengan menggunakan uji F. Dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,019. Nilai signifikansi F  $0,019 <$  dari nilai probabilitas 0,05 maka  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

#### 2. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t. Dengan menggunakan program SPSS dan tingkat signifikansi 5% maka hasil pengujian secara parsial sebagai berikut:

Pengujian variabel X2 (kepuasan konsumen) memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,407 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif yang menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Namun hasil nilai signifikansi t untuk variabel kepuasan konsumen adalah 0,013 yang menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009:15). Koefisien determinasi merupakan penunjuk mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted  $R^2$ . Hasil analisis menunjukkan nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,120. Hal ini mengindikasikan bahwa 12% variabel loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sedangkan selebihnya 88% variabel loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen namun ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen.