

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN VARIAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN JURAGAN SAMBAL SURABAYA

Muhammad Wahyu Ariyanto

S1 Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
E-mail: [muhammadariyanto@mhs.unesa.ac.id](mailto:muhammadariyanto@mhs.unesa.ac.id)

Parjono

Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
E-mail: [Parjono@unesa.ac.id](mailto:Parjono@unesa.ac.id)

### ABSTRAK

Untuk mencapai kepuasan konsumen diperlukankKualitas layanan dan varian produk sebagai salah satu indikatornya, dimana persaingan bisnis. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan varian produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi berjumlah 15.775 adalah konsumen rumah makan Juragan Sambal usia 15 – 64 tahun. Sampel penelitian berjumlah 100 konsumen, ditentukan berdasarkan teori Slovin dengan kesalahan 10%. Teknik sampling *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Hasil angket penelitian diketahui pengaruh X1 terhadap y sebesar 0,330, X2 terhadap y sebesar 0,429 serta X1 dan X2 terhadap y sebesar 0,413 kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel varian produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan varian produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Juragan Sambal Surabaya.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Varian Produk, Kepuasan Konsumen.

### Abstract

*Service quality and variants the product is one the indicators to achieve the satisfaction of the costumer, where competition business. This study to describe, analyze the influence of service quality and variant product on custumer satisfaction. Used research descriptive with quantitative approach. The population amounted to 15,775 are consumer rumah makan juragan sambal age of 15 – 64 years. samples amounted 100 consumers. Which formula Slovin error 10% purposive sampling. Angket and interview data collection techniques. Assumptions classical, regression linear multiple by using the application SPSS 25.0. the results of research know to influence x1 to y at .330, x2 to y at .429, and x1 and x2 toward y amounting to .413. service quality influence positively significant to satisfaction of consumer. Variant products influence positively significant to satisfaction of consumers, and service quality and variant products influence positively signifcation to satisfaction of consumer's juragan sambal Surabaya.*

**Keywords:** Service quality, Product Variants, Consumer Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Perkembangan zaman revolusi industri 4.0 dimana teknologi menjadi sumber dalam melakukan apa pun. Salah satu dampak dari revolusi industri saat ini adalah dibidang bisnis. Rumah makan didaerah daerah mulai bermunculan dengan adanya teknologi sebagai alat memudahkan rumah makan tersebut beroperasi.

Keberhasilan tersebut membuat persaingan bisnis semakin ketat, bahkan warung-warung nasi yang tidak menyediakan kualitas layanan, kini ikut terbawa dalam revolusi industri ini. Mulai dari Cara promosi, sistem pembayaran, perlengkapan dan desain rumah makan. Hal tersebut membuat para owner rumah makan berpikir kreatif dengan inovasi-inovasi barunya. Saat ini masing-masing rumah makan memiliki identik atau ciri khas masing-masing dan memiliki ceruk konsumen sendiri.

Dengan demikian, persaingan tersebut dapat dilakukan dengan kreativitas masing-masing tanpa harus menjatuhkan usaha orang lain. Rumah makan juga

membutuhkan tempat strategis dalam mendirikannya, dibutuhkan analisis dan tidak serta merta mendirikannya saja. Salah satu tempat strategis pendirian rumah makan adalah area pendidikan, rumah sakit, wisata dll.

Komponen dalam persaingan tersebut antara lain kualitas layanan dan varian produk. Indikator kualitas layanan meliputi: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kualitas layanan diberikan secara langsung oleh rumah makan agar konsumen tertarik datang. Kualitas layanan yang unik dan pelayanan yang sopan/santun. Kebersihan rumah makan menjadi penilaian tersendiri bagi konsumen.

Hasil observasi terhadap indikator variabel kualitas layanan di rumah makan Juragan Sambal Surabaya pada 07 Januari 2019 pukul 13.00 – 14.05. Diperoleh informasi sebagai berikut:

Hasil observasi terhadap indikator berwujud diperoleh informasi mengenai papan Nama di depan rumah makan. 3 jumlah papan nama, 2 papan nama berukuran

4x2, 5 M yang terletak di kanan dan kiri rumah makan. 1 papan nama terdapat di atas pintu masuk rumah makan, dengan ukuran 0,5 X 2 M. Berfungsi sebagai bahan informasi atau media promosi untuk para calon konsumen. Papan nama menginformasikan mengenai nama rumah makan yaitu "Juragan Sambal" dengan jargon "sambalnya para juragan".

Hasil wawancara dengan bapak Yudi Laksono sebagai tukang parkir mendapatkan informasi tempat parkir disediakan di depan pintu masuk rumah makan, sehingga konsumen dapat mengawasi secara langsung. Penjaga parkir terdiri dari 3 shift yang beroperasi diluar manajerial rumah makan. Biaya parkir satu sepeda motor 2000.00,-.

Hasil observasi tata ruang rumah makan menyediakan pemandangan ruangan dengan memiliki dinding berwarna coklat tua dengan balutan hiasan variasi berwarna coklat muda. Pencahayaan di dalam rumah makan bersumber dari cahaya alam yang masuk dari bagian depan rumah makan, serta cahaya lampu gantung berwarna kekuningan berjumlah 16 unit dan juga lampu putih berjumlah 6 unit.

Lesehan yang disediakan memiliki 4 meja dapat diduduki sampai 8 orang dalam satu mejanya. 128 kursi tersedia dengan 32 meja, di setiap mejanya tersedia 4 kursi. Memiliki 2 toilet yang terdiri dari toilet pramusaji dan toilet konsumen. Meja kasir terletak di bagian selatan dekat dengan dapur. Tersedianya *fingerprint* untuk absensi pramusaji dan juga komputer kasir untuk pengoperasian keuangan. Tersedia pula sound untuk mengiringi music yang didengarkan konsumen yang sedang berada di rumah makan.

Pencahayaan yang tersedia di rumah makan memiliki 2 jenis. Pencahayaan alam yang diterima dari pintu masuk bagian depan rumah makan. Pencahayaan listrik tersedia 16 lampu gantung dengan bentuk lampu bulat dengan warna kekuningan. Tersedia pula 4 lampu biasa yang terdapat di toilet dan tempat parkir. Untuk mendapatkan hawa yang dingin, tersedia 9 kipas angin untuk memberikan kenyamanan terhadap konsumen.

Wastafel terletak diujung barat ruangan dekat pintu masuk dengan jumlah 2 unit. Kran yang tersedia menggunakan kran putar yang berwarna silver. *wastafel* memiliki warna biru muda dimana masing-masing tersedia *tissue* dan cermin di atas wastafel. Tersedia pula sabun untuk mencuci tangan agar bersih dan harum.

Pemadam api terletak di ujung timur ruangan untuk jaga-jaga apabila terjadi kebakaran. CCTV terpasang di sudut ruangan dengan jumlah 3 unit, 2 CCTV terletak di dalam dan 1 diluar rumah makan. Tersedianya 2 *WIFI* pada rumah makan yang digunakan konsumen untuk mengakses jaringan internet. Konsumen rata-rata selain mencari makan juga menikmati fasilitas *WIFI* ini.

Rumah makan memiliki 12 pramusaji yang dijabarkan menjadi 3 *shift*. Pembagian *shift* mendapatkan 8 jam kerja. 7 pramusaji wanita dan 5 pramusaji pria. Masing-masing pramusaji lulusan SMA atau sederajat. Tersedianya absensi digital membuat pramusaji taat terhadap peraturan dan hadir tepat waktu dalam pekerjaan sesuai *shift* yang sudah dibagikan. Pramusaji menggunakan seragam yang telah diberikan rumah makan.

Indikator keandalan yang ditemukan mengenai rasa masakan yang tidak berubah sejak awal berdiri. Saat penulis melakukan observasi tidak ada kesalahan yang dilakukan dalam memberikan pesanan kepada konsumen. Tersedia pembayaran melalui *OVO* apabila tidak membawa uang pas. Dapat melakukan reservasi (pemesanan tempat) untuk kegiatan konsumen. Pramusaji dalam melakukan tugasnya cepat dan tepat sesuai pesanan konsumen, dan juga pramusaji menggunakan seragam dengan label rumah makan.

Indikator daya tanggap tersedia layanan kotak kritik dan saran, namun saat penulis melakukan observasi tidak melihat adanya konsumen yang menulis kotak kritik dan saran. Memiliki media sosial di Instagram dengan nama akun @juragansambal\_surabaya yang dimana *update* mengenai promo maupun diskon. Pramusaji membersihkan meja apabila konsumen sudah beranjak dari tempat duduknya. Pramusaji langsung menghampiri konsumen yang menambah pesanan. Penyampaian informasi yang jelas mengenai menu yang ada di rumah makan, apabila produk *sold out* maka langsung diinformasikan.

Indikator jaminan yang ditemukan penulis adanya komunikasi antara pramusaji dengan konsumen apabila ada barang yang tertinggal. Tersedianya SIUP yang dimiliki rumah makan. Tersedianya *delivery order* dan siap diantarkan pesanan secara gratis di area Gayungan dan Wonokromo. Adanya pengawasan melalui 3 *CCTV* untuk menjaga keamanan konsumen. Adanya spesifikasi dalam lowongan kerja untuk menunjang kompetensi pramusaji. Pramusaji sopan santun saat komunikasi dengan konsumen.

Indikator empati yang rumah makan sediakan dengan memahami keinginan konsumen secara spesifik dengan menanyakan pesanan diawal, menawarkan menu dan pilihan item yang tersedia. Membantu konsumen yang menanyakan toilet dan pramusaji memberitahu letak toilet. Tersedianya kotak amal untuk panti asuhan Al-ikhlas Ketintang Surabaya. Tjiptono (2007:121) menjelaskan mengenai kualitas layanan merupakan suatu ukuran harapan konsumen dalam kebaikan tingkat layanan. Menurut Kotler dan Keller (2009:207) menjelaskan kualitas layanan merupakan hubungan antara harapan konsumen dan prestasi yang dirasakan untuk mengetahui kepuasan konsumen.

Brady dan Cronin (2001) dalam Utami (2010:252) menyebutkan tiga dimensi kualitas layanan yang dapat disarikan sebagai berikut:

- 1) Kualitas interaksi yaitu komunikasi yang dilakukan penyedia jasa dan konsumen yang saling berhubungan untuk melakukan kesepakatan jasa yang diberikan.
- 2) Kualitas hasil yaitu evaluasi yang diberikan konsumen terhadap apa yang dilakukan produsen mengenai ketepatan waktu dalam melakukan aktivitasnya.
- 3) Kualitas lingkungan yaitu bagaimana lingkungan memiliki hubungan terhadap bukti fisik yang diberikan sebagai layanan untuk memperbaiki ekspektasi konsumen secara menyeluruh.

Parasuraman *et.al* (1993) dalam Tjiptono (2012:174) menyebutkan 5 dimensi kualitas layanan. Dimensi tersebut sesuai dengan penelitian ini yang dijelaskan sebagai berikut: 1. Tangible (berwujud/bukti fisik). 2. Reliability (keandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati).

Kualitas layanan ditetapkan sebagai variabel bebas dengan simbol X1. Berdasar penjabaran tersebut simpulan mengenai hipotesis penelitian sebagai berikut:

### H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya

Varian produk merupakan unit utama dalam bisnis rumah makan. Dimana rumah makan memiliki ciri khas varian produk, dan dijadikan nilai jual yang dapat memuaskan konsumen. Varian produk dapat juga menjadi kelemahan apabila tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, karena dimana konsumen merasa puas apabila sesuai ekspektasinya.

Hasil observasi variabel varian produk diperoleh informasi mengenai indikator varian produk antara lain varian bentuk, varian harga, varian kemasan yang disediakan di rumah makan juragan sambal Surabaya. Hasil observasi tersebut didapatkan informasi dari daftar menu yang disediakan.

Hasil observasi varian produk memiliki 5 jenis varian yaitu varian sambal, varian lauk, varian minum, varian nasi kotak dan varian camilan serta sayuran. Rumah makan juragan sambal Surabaya memiliki menu favorit yang dijual yaitu makanan ayam kampus dan minuman es tornado.

Hasil observasi terhadap varian bentuk dihasilkan bahwasanya terhadap 11 jenis sambal yang dijual, 17 lauk yang disediakan, 10 minuman, 10 nasi kotak dan 4 jenis sayur serta camilan. Hasil observasi mengenai varian harga diperoleh hasil bahwasanya harga yang disediakan rumah makan juragan sambal Surabaya 5000.00,- sampai 19.000.00,-. Hal tersebut sebagai kategori terjangkau dari kelas ekonomi menengah ke bawah. Hasil observasi terhadap indikator varian kemasan dapat dihasilkan bahwasanya terdapat tiga model kemasan yang disediakan di rumah makan juragan sambal Surabaya. Kemasan tersebut berupa piring, kotak, dan paket.

Berikut ini daftar tabel varian produk yang tersedia di rumah makan juragan sambal Surabaya:

**Tabel 1. Varian Produk**

No.	Jenis Varian	Unit	Harga (Rp)
1	Sambal	11	2.000 – 4000
2	Lauk	17	5.000 – 19.000
3	Minum	10	3.000 – 10.000
4	Nasi Kotak	10	6.500 – 22.000
5	Sayur/camilan	5	3.000 – 10.000

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Varian produk merupakan kelengkapan produk yang terdiri dari kedalaman, luas dan kualitas produk yang diberikan, serta ketersediaan produk tersebut setiap saat di

toko sesuai dengan penjelasan penelitian Liwe (2013:210). Guiltan dan Gordon (2011:191) menjelaskan mengenai varian produk yaitu kebijakan produsen untuk menambah produk baru supaya mencakup pangsa pasar yang lebih luas.

Utami (2010:166) memberikan penjelasan mengenai keragaman produk adalah terdapat berbagai macam item pilihan dalam suatu kategori produk. Hal tersebut dapat memberikan indikator bahwa toko memiliki kedalaman yang baik.

Kotler dan Keller (2009:16) menyebutkan empat unsur varian produk yang disarikan sebagaimana berikut ini:

- 1) Toko memiliki lini produk yang berbeda
- 2) Bauran menampung seluruh jumlah jenis produk
- 3) Lini produk yang memiliki jumlah besar
- 4) Eratnya hubungan antara lini produk dalam pemakaian akhir, ketentuan produksi, dan saluran distribusi atau hal lain yang mencakup didalamnya.

Kotler dan Keller (2009:72), menyebutkan indikator dari varian produk yang intinya sebagai berikut: 1. Varian ukuran. 2. Varian harga. 3. Penampilan. 4. Komposisi. Nursanah (2010:5) menyebutkan indikator varian produk dibagi menjadi empat antara lain: 1. Penawaran kelengkapan produk. 2. Penawaran merek produk. 3. Penawaran Variasi ukuran produk. 4. Penawaran Variasi kualitas produk.

Varian produk ditetapkan sebagai variabel bebas dengan simbol X2. Berdasar penjabaran tersebut simpulan mengenai hipotesis penelitian sebagai berikut:

### H2: Varian Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah makan Juragan Sambal Surabaya

Kepuasan konsumen adalah sumber utama untuk tercapainya tujuan perusahaan. Kepuasan konsumen menjadi titik keberhasilan suatu perusahaan, karena konsumen akan melakukan apa pun ketika sedang merasa terpuaskan.

Kotler (2008:138) menjelaskan mengenai kepuasan konsumen yang dimana rasa senang atau kecewa seseorang atau konsumen membandingkan antara hasil kinerja perusahaan/ produsen dengan harapan yang diinginkan konsumen.

Tjiptono (2012:356) menyebutkan enam manfaat dari kepuasan konsumen sebagai berikut:

- 1) Fokus untuk membuat pelanggan puas, untuk mempertahankan pelanggan dari produsen dengan biaya murah.
- 2) Pelanggan yang terpuaskan mereka harus dipertahankan
- 3) Loyalitas pelanggan yang dihasilkan
- 4) Merekomendasikan kepada orang lain melalui (*word of mouth*) mulut kemulut.
- 5) Pelanggan yang puas lebih cenderung tidak menawar harga
- 6) Kepuasan pelanggan adalah strategi jangka panjang

Penjelasan Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) mengenai kepuasan konsumen adalah bagaimana tingkat perasaan seseorang untuk mengungkapkan perbandingan yang dilakukannya antara kinerja yang dilakukan perusahaan atau jasa yang diterimanya dengan apa yang menjadi harapan atau ekspektasi yang ia pikirkan. Utami (2010:48) juga menjelaskan bahwa kepuasan konsumen tingkat perasaan seseorang terhadap apa yang ia peroleh.

Kepuasan konsumen ditetapkan sebagai variabel terikat dengan simbol Y. Berdasar penjabaran tersebut simpulan mengenai hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H3: Kualitas layanan dan varian Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah makan Juragan Sambal Surabaya**

Gap yang dimunculkan perbedaan hasil penelitian antara Kartika (2015) menyimpulkan Kualitas layanan untuk *tangibles*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen restoran Jepang di kota Surabaya. Santoso (2015) menyimpulkan kualitas layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Cepat Saji Malang.

Dengan kualitas layanan yang memadai dan juga varian produk yang disediakan beragam, namun hasil dari observasi awal bahwasanya konsumen tidak puas dengan apa yang sudah disediakan oleh pramusaji maupun rumah makan Juragan Sambal Surabaya. Selain fenomena yang terjadi, penulis juga menemukan GAP penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas. Kebaruan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada objek penelitian, tahun penelitian, serta variabel bebas. Lokasi penelitian ini adalah rumah makan Juragan Sambal yang terletak di Jl. Ketintang no. 42 Surabaya.

Berdasarkan uraian tersebut, simpulan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas layanan dan varian produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya”**.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di rumah makan Juragan Sambal Surabaya Jln. Ketintang no.42 Gayungan Surabaya. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober – November 2019.

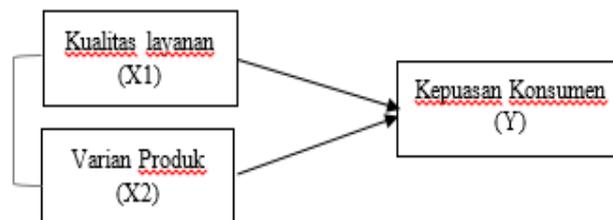
Populasi penelitian ini meliputi data pembelian tiga bual terakhir sebelum penelitian dilakukan sejumlah 15.775 orang. Dalam penelitian ini tidak dibedakan antara konsumen pribadi dengan konsumen kelompok.

Sampel penelitian sejumlah 100 sampel, dihitung dari rumus Slovin dengan presisi kesalahan 10%. Dalam mengambil sampel menggunakan teknik *non-probabilty sampling* dengan unit *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data dilakukan menjadi dua komponen yaitu primer dengan item wawancara langsung dan diambil dari angket yang diisi konsumen. yang kedua

yaitu sekunder dari data dokumen yang dimiliki rumah makan atau dari literatur yang telah ada.

Jenis angket penelitian menggunakan jawaban Likert, dimana jawaban tersebut untuk menjawab setiap variabel dengan pembagian indikator yang dijelaskan melalui pernyataan. Wawancara dilakukan bersamaan dengan observasi yaitu pada tanggal 7 Januari 2019.



Gambar 1. Rancangan Penelitian

Penyajian data diambil dari observasi dengan membagikan angket kepada konsumen yang berkunjung pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya. Dengan melalui item pernyataan kualitas layanan 15 item, varian produk 13 item dan kepuasan konsumen 10 item.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengolahan data yang didapatkan dari sebaran angket yang berjumlah 100 konsumen rumah makan juragan sambal Surabaya. Pengambilan data dilakukan tanggal 21 Oktober – 5 November 2019 di rumah makan juragan sambal Surabaya. Ppenyebaran angket yang telah di isi oleh responden ditemukan hasil sebagai berikut:

**Karakteristik Responden**

Hasil dari jawaban responden diketahui mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

No	Aspek yang diungkap	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	berdasar jenis kalamain :		
	a. Pria	36	36 %
	b. Wanita	64	64 %
	Jumlah	100	100 %
2	berdasar usia :		
	a.15 – 19 tahun	25	25%
	b.20 – 25 tahun	47	47%
	c.26 – 40 tahun	19	19%
	d.41 – 65 tahun	9	9%
	Jumlah	100	100 %
3	berdasar Status :		
	a.Pelajar	9	9%
	b.Mahasiswa	56	56%
	c.Wiraswasta	14	14%
	d.PNS	10	10%
	e.Lain-lain	11	11%
	Jumlah	100	100 %
4	frekuensi jumlah pembelian dalam dua minggu :		
	a.1 – 2 Kali	25	25%
	b.3 – 4 Kali	28	28%
	c.5 – 6 Kali	31	31%
	d.≥ 7 Kali	16	16%
	Jumlah	100	100 %

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar tabel 2 simpulan mengenai karakteristik responden yaitu pengunjung atau konsumen mayoritas adalah wanita dengan usia antara 20 – 25 tahun dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa melakukan pembelian 5 – 6 kali dalam kurun waktu 2 minggu. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya mahasiswi tersebut melakukan pembelian melihat harga yang disediakan terjangkau. Saat melakukan pembelian mereka cenderung berkelompok atau lebi dari satu orang saat melakukan pembelian.

**Uji Normalitas**

**Tabel 3. Uji Normalitas**

N	Unstandardized Residual
Test Statistic	.050
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

nilai asymp, Sig. adalah 2.00. Nilai tersebut lebih dari 0,05. Simpulan mengenai uji normalitas demikian jika nilai probabilitas signifikansi  $2.00 > 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal.

**Uji Multikolinieritas**

**Tabel 4. Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
total_x1	.820	1.220
total_x2	.820	1.220

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Uji multikolinieritas dapat dilihat dari hasil nilai tolerance dan atau nilai VIF. Jika nilai Tolerance lebih besar atau sama dengan 0,1 dan VIF lebih kecil 10 maka tidak akan terjadi multikolinieritas. Hasil dari uji multikolinieritas didapatkan nilai tolerance 0,820 yang berarti lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF 1,22 lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Uji Linieritas**

Uji linieritas penelitian ini dapat dilihat dari *deviation from linearity Sig.* Apabila nilai *Linearity Sig.* Lebih dari 0.05 maka data tersebut linier. hasil uji linieritas untuk x1 bahwasanya dihasilkan  $0,326 > 0,05$  jadi data tersebut linier, hasil uji linieritas x2 dihasilkan  $0,444 > 0,05$  maka tersebut linier.

**Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian menggunakan rank spearman apabila signifikansi  $> 0,05$  didapatkan hasil bahwasanya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Masing – masing variabel menghasilkan nilai signifikansi x1  $1.000 > 0,05$  dan untuk x2  $1.000 > 0,05$  maka hasilnya tidak terdapat nilai heteroskedastisitas.

Nilai koefisien determinasi ( $r^2$  square) yang diperoleh sebesar 0.413 atau 41.3%. hal tersebut dapat menghasilkan bahwa kualitas layanan dan variabel varian produk secara bersama-sama mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 41.3%, sedangkan sisanya

58.7 % merupakan kepuasan konsumen yang dijelaskan melalui variabel lainnya.

**Pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y)**

Penelitian yang dilakukan mempunyai hasil yang ditemukan jawaban yang dilakukan konsumen dalam angket. Untuk mengetahui pengaruh tersebut dilakukan uji t yang hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji t**

Model	B	Std. Error	Standard. Coef	T	Sig
Cobstant	5.445	4.672		1.166	.247
X1	.329	.086	.330	3.840	.000

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif sebesar 33 % terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya. Artinya kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya .

Hasil penelitian diketahui bahwasanya indikator kualitas layanan yang memiliki persentase tertinggi dari 15 pernyataan adalah waktu operasional rumah makan juragan sambal 24 jam. Simpulan mengenai hal tersebut adalah konsumen puas dengan kualitas layanan yang diberikan rumah makan juragan sambal Surabaya dengan waktu operasional 24 jam, sehingga konsumen tidak perlu merasa khawatir apabila rumah makan sedang tutup.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian Sasongko (2013) Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.

Simpulan dari Indikator yang telah dijelaskan diatas memiliki artian semakin baik kualitas layanan yang diberikan rumah makan Juragan Sambal Surabaya maka kepuasan konsumen akan meningkat. Hasil tersebut sesuai dengan jawaban responden tertinggi didalam variabel kualitas layanan. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian dari Monica (2013) ber[pendapat bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh King Cake, maka konsumen semakin puas terhadap layanan King Cake.

**Pengaruh varian produk (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y)**

Hasil penelitian yang dilakukan ditemukan jawaban yang dilakukan konsumen dalam angket. Untuk mengetahui pengaruh tersebut dilakukan uji t yang hasilnya berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Uji t**

Model	B	Std. Error	Standard. Coef	T	Sig
Cobstant	5.445	4.672		1.166	.247
X2	.374	.075	.429	4.998	.000

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Hasil penelitian tersebut dapat diketahui varian produk berpengaruh positif sebesar 42.9 % terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya. Artinya varian produk tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya. Indikator tersebut pada penelitian ini yaitu varian bentuk, varian harga, dan varian kemasan.

Hasil penelitian diketahui bahwasanya indikator varian produk di rumah makan juragan sambal Surabaya memiliki harga per porsi yang terjangkau. Hal tersebut diketahui dengan hasil analisis data bahwasanya pernyataan tersebut memiliki persentase tertinggi. Simpulan mengenai indikator varian produk bahwa pernyataan mengenai harga per porsi terjangkau akan terciptanya kepuasan konsumen dengan varian produk yang diberikan rumah makan juragan sambal Surabaya.

Penelitian ini mendukung penelitian Liwe (2013:210) yang menjelaskan mengenai varian produk memiliki bagian salah satunya yaitu kelengkapan produk yang terdiri dari kedalaman, luas, dan kualitas produk yang ditawarkan oleh rumah makan.

**Pengaruh kualitas layanan (X1) dan varian produk (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y)**

Berdasar olah data melalui uji F (simultan), variabel kualitas layanan dan variabel varian produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya. Dapat diperoleh dari nilai sig. Lebih kecil dari 0.05. simpulan yang dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan dan varian produk secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya.

Penelitian tersebut menghasilkan mengenai kualitas layanan dan varian produk terhadap kepuasan konsumen memiliki indikator dari pernyataan yang diberikan kepada responden, yang dihasilkan pernyataan saya berkunjung ke rumah makan untuk pembelian ulang. Karena pernyataan tersebut memiliki persentase tertinggi dari jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen. dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan variabel kualitas dan variabel varian produk akan membuat konsumen puas. Dengan pernyataan rumah makan juragan sambal Surabaya menyediakan waktu operasional 24 jam dengan harga yang terjangkau.

Berdasar uji determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa 41.3%, kepuasan konsumen diperoleh dari kualitas layanan dan varian produk, selain itu 58.7 %, diperoleh dari faktor lainnya. Variabel varian produk lebih dominan daripada kualitas layanan karena terdapat varian harga yang terjangkau membuat konsumen puas dan melakukan pembelian ulang.

Penelitian ini mendukung dari hasil penelitian sebelumnya yaitu Rizki (2017) menjelaskan bahwasanya kualitas layanan serta varian produk secara simultan atau bersama-sama memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen toko Loman Dukun Gresik. Hasil penelitian Sari (2017) mengenai keragaman produk dan kualitas

layanan memiliki berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada swalayan PB Metro.

Untuk mengetahui bagaimana Uji R<sup>2</sup> bertujuan mengetahui besaran kemampuan kualitas layanan dan varian produk menjelaskan kepuasan konsumen, maka dihasilkan uji R<sup>2</sup> sebagaimana berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji R2**

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,643	0,413	3,773

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Nilai determinasi (r square) sebesar 0.413 atau 41.3%. besaran tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan varian produk secara simultan mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 41.3%, sedangkan sisanya 58.7 % merupakan kepuasan konsumen yang dijelaskan melalui variabel lainnya.

**Regresi Linier Berganda**

**Tabel 8. Hasil Regresi linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
Constant	0,329	0,086	3,840	0,000
X1	0,374	0,075	4,998	0,000
X2	-0,015	0,110	-0,135	0,893

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y = 4.672 + 0.329 X_1 + 0.374 X_2$$

Interpretasi tersebut dapat dijelaskan sebagai mana berikut:

- 1) Konstanta sebesar 4.672 menunjukkan bahwa jika kualitas layanan dan varian produk ditiadakan atau dianggap nol, maka kepuasan konsumen akan tetap terjadi.
- 2) Koefisien regresi dari variabel kualitas layanan sebesar 0.329, dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan, maka kepuasan akan meningkat.
- 3) Koefisien regresi dari variabel varian produk sebesar 0.374, menunjukkan bahwa setiap varian produk semakin beragam maka kepuasan konsumen akan meningkat.

**KESIMPULAN**

Simpulan dari pembahasan diatas, dihasilkan analisis data mengenai kualitas layanan dan varian produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai sebesar 0,330 terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya.
- 2) Variabel varian produk berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai sebesar 0,429 terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Juragan Sambal Surabaya.

- 3) Variabel kualitas layanan dan varian produk berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai 41,3% terhadap kepuasan konsumen rumah makan Juragan Sambal Surabaya.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis, rumah makan juragan sambal Surabaya masih memiliki kekurangan dalam variabel kualitas layanan, varian produk dan kepuasan konsumen. Penulis menyarankan rumah makan juragan sambal Surabaya memperbaiki kebersihan toilet yang disediakan. Sistem pembayaran non tunai yang disediakan belum efektif dan tidak memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

Guiltinan, J. dan Gordon, W. (2011). *Strategi Program Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Institut Manajemen dan Pengembangan Manajemen.

Kartika, W E.(2015).*Kualitas layanan dan kepuasan konsumen: Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Restoran Jepang Di Kota Surabaya*.Jurnal Manajemen Pemasaran. Petra. Vol 9, No. 2. <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/19641>

Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education Asia dan Prenhalindo.

Liwe, F. (2013).*Kesadaran Merek, Keragaman Produk dan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan konsumen membeli di Kentucky Fried Chiken Manado*.Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/3420/2963>

Monica, M (2013). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. *Jurnal Manajemen teori dan terapan*. Unair. Vol. 6, No. 1. <https://ejournal.unair.ac.id/JMTT/article/view/2654>

Rambat, L dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat

Rizki, H. (2017).*Dampak Kualitas Layanan dan Varian Produk terhadap kepuasan konsumen Pada Toko Loman Dukun Gresik*. Jurnal tata niaga. Unesa. Vol.1, No. 2. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/18040>

Sari, Novita (2017) *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PB Swalayan Metro*. Jurnal Magister Darmajaya. Vol.3, No. 2. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/992>

Sasongko, F (2013). *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyot ria*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1, No.2. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/519>

Tjiptono, F (2007). *Service Quality satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Utami. C W. (2010). *Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat