

P-ISSN: 2963-8755, E-ISSN: 2963-2684
JUMANDIK, Vol. 4, No. 3, Mei 2026
Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Putra
Bangsa (LAP4B) Tangerang Selatan

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ANGKRINGAN 88 KOTA DEPOK

Lukman Fauzi¹, Mahnun Mas'adi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
fauzilukman223@gmail.com¹, dosen01017@unpam.ac.id²

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of food quality and service quality on customer satisfaction at Angkringan 88, Depok City. The method used was quantitative. The sampling technique used the Slovin formula and obtained a sample of 95 respondents. Data analysis used validity tests, reliability tests, classical assumption tests, regression analysis, correlation coefficients, determination coefficients, and hypothesis tests. The population in this study were consumers at Angkringan 88, Depok City, and the number of saturated samples was 95 respondents. Data collection methods used questionnaires with a Likert scale, observation, and literature studies. The results of this study indicate that food quality significantly influences customer satisfaction, with a coefficient of determination of 49.4%, and the hypothesis test obtained $t_{count} > t_{table}$ or $(9.522 > 1.986)$. Service quality significantly influences customer satisfaction, with a coefficient of determination of 56.4%, and the hypothesis test obtained $t_{count} > t_{table}$ or $(10.974 > 1.986)$. Food quality and service quality simultaneously significantly influence customer satisfaction, with the regression equation $Y = 17.836 + 0.372X_1 + 0.478X_2$, with a coefficient of determination of 63.0%, while the remaining 37.0% is influenced by other factors. The hypothesis test obtained $F_{count} > F_{table}$ or $(12.761 > 9.10)$.

Keywords: Food Quality; Service Quality; Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 95 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok dan jumlah sampel jenuh berjumlah 95 responden. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dengan skala *likert*, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49,4% dan uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(9,522 > 1,986)$. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi sebesar 56,4% dan uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(10,974 > 1,986)$. Kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 17,836 + 0,372X_1 + 0,478X_2$, nilai koefisien determinasi sebesar 63,0% sedangkan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(12,761 > 9,10)$.

Kata Kunci: Kualitas Makanan; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami perubahan yang begitu cepat. Salah satu bisnis yang berkembang sangat cepat adalah bisnis pada bidang kuliner atau makanan. Hal ini karena pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan primer. Selama manusia hidup maka manusia akan terus membutuhkan makanan, hal ini juga berdampak pada perkembangan bisnis makanan yang akan terus terjadi dari waktu ke waktu. Jika dilihat dari data di bawah ini, makanan menjadi salah satu bisnis

yang mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia.

Saat ini jumlah tempat makan yang berdiri di Indonesia jumlahnya sangat banyak, berbagai macam restoran menyajikan menu dan pelayanan yang berbeda-beda. Salah satu jenis tempat makan yang sedang tren saat ini adalah Angkringan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata angkringan adalah barang yang dipikul atau alat untuk memikul. Pelaku usaha menjual berbagai macam makanan serta minuman di atas sebuah gerobak di pinggir jalan. Saat ini usaha angkringan sedang tren di kalangan anak muda sebagai tempat untuk berkumpul dan makan bersama.

Di daerah Depok, Jawa Barat telah banyak berdiri berbagai macam restoran yang menyajikan menu dan pelayanan yang berbeda-beda. Peneliti memilih Depok sebagai lokasi penelitian karena kota ini merupakan salah satu kota penyangga Ibukota yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.967.831 jiwa data pada semester pertama tahun 2024 (<https://disdukcapil.depok.go.id> diakses 29 Januari 2025). Restoran-restoran yang berada di Kota Depok ini berjarak dengan radius yang dekat sehingga konsumen lebih selektif dalam memilih restoran mana yang akan mereka kunjungi. Salah satu restoran yang berbentuk angkringan yang ada di Kota Depok adalah Angkringan 88 Depok.

Angkringan 88 merupakan salah satu usaha kuliner yang berlokasi di pinggir Jalan Raya Cipayung Jaya, Kota Depok, yang dikenal sebagai kawasan dengan lalu lintas kendaraan yang cukup ramai. Lokasi yang strategis tersebut menjadikan Angkringan 88 mudah diakses oleh masyarakat sekitar maupun pengguna jalan yang melintas. Usaha ini telah berdiri sejak tahun 2014 dan telah beroperasi kurang lebih selama delapan tahun, serta cukup dikenal dan ramai dikunjungi oleh konsumen.

Dalam menjalankan usaha kuliner, kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang menentukan keberlangsungan bisnis. Menurut Kotler dan Keller (2016:153–154), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapannya.

Apabila kinerja yang dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Kepuasan konsumen dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, harga yang sesuai dengan nilai yang dirasakan, serta pengalaman berkunjung yang menyenangkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada Angkringan 88. Berikut ini disajikan data perkiraan jumlah pengunjung Angkringan 88 Kota Depok selama satu tahun terakhir sebagai gambaran kondisi usaha.

Tabel 1: Data Konsumen Angkringan 88 Kota Depok Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	110
2	Februari	121
3	Maret	115
4	April	200
5	Mei	220
6	Juni	230
7	Juli	120
8	Agustus	150
9	September	140
10	Oktober	150
11	November	140
12	Desember	250
	Jumlah	1946

Sumber: Angkringan 88 Kota Depok, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa angkringan 88 Depok memiliki jumlah konsumen yang cukup banyak. Pada tahun 2024 jumlah pengunjung Angkringan 88 Depok mencapai lebih dari 1000 orang/ tahun nya. Setiap bulannya jumlah konsumen Angkringan 88 Kota Depok mengalami kenaikan dan penurunan hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang harus diperbaiki oleh pihak restoran.

Jika pihak restoran tidak melakukan perbaikan terhadap kinerja Angkringan 88 Kota Depok,

maka konsumen akan merasa tidak puas dan akan mengakibatkan dampak yang buruk bagi pihak restoran.

Tabel 2: Omzet Penjualan Angkringan 88 Kota Depok Tahun 2020-2024

No	Tahun	Target	Pendapatan	Pencapaian
1	2020	80,000,000	87,000,000	109%
2	2021	80,000,000	98,000,000	123%
3	2022	80,000,000	60,000,000	75%
4	2023	80,000,000	48,000,000	60%
5	2024	80,000,000	36,000,000	45%

Sumber: Angkringan 88 Kota Depok, 2025

Berdasarkan tabel di atas, mengenai omzet penjualan Angkringan 88 Kota Depok tahun 2020–2024, terlihat adanya penurunan pencapaian target penjualan dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan yang kemungkinan berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen. Jika dianalisis berdasarkan indikator kepuasan konsumen, maka permasalahan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, dari aspek **kualitas produk**, penurunan omzet dapat mengindikasikan adanya penurunan persepsi konsumen terhadap kualitas makanan yang disajikan. Kualitas makanan mencakup rasa, kebersihan, tampilan penyajian, konsistensi cita rasa, serta kesesuaian dengan harapan konsumen. Apabila kualitas makanan tidak konsisten atau tidak lagi sesuai dengan selera konsumen, maka hal tersebut dapat menyebabkan berkurangnya minat beli ulang dan menurunnya jumlah pelanggan.

Kedua, dari aspek **harga**, kemungkinan terdapat ketidaksesuaian antara harga yang ditetapkan dengan nilai yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas dan manfaat yang diperoleh. Namun, apabila harga dianggap terlalu tinggi dibandingkan kualitas produk atau dibandingkan dengan pesaing, maka konsumen dapat beralih ke tempat lain yang menawarkan nilai lebih baik. Ketiga, dari aspek **kualitas pelayanan**, penurunan omzet juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang kurang optimal. Pelayanan meliputi keramahan karyawan, kecepatan dalam melayani, ketepatan pesanan, serta sikap responsif terhadap keluhan konsumen. Jika pelayanan dirasakan kurang ramah, lambat, atau tidak profesional, maka konsumen akan merasa kurang puas dan enggan untuk kembali.

Keempat, dari aspek **emosi**, pengalaman berkunjung yang dirasakan konsumen turut memengaruhi kepuasan. Angkringan pada umumnya menjual suasana kebersamaan, kenyamanan, dan kehangatan. Apabila suasana tempat kurang nyaman, kurang bersih, atau tidak memberikan pengalaman yang menyenangkan, maka konsumen tidak merasakan nilai emosional yang menjadi daya tarik utama usaha kuliner seperti angkringan. Kelima, dari aspek **biaya dan kemudahan**, konsumen mempertimbangkan kemudahan akses lokasi, kenyamanan tempat parkir, kemudahan pemesanan, serta kemudahan pembayaran. Jika konsumen merasa kurang mudah dalam mengakses lokasi, kesulitan parkir, atau proses pelayanan yang kurang praktis, maka hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan dan berdampak pada keputusan pembelian.

Dengan demikian, penurunan omzet penjualan dalam beberapa tahun terakhir mengindikasikan adanya permasalahan pada salah satu atau beberapa indikator kepuasan konsumen tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Angkringan 88 Kota Depok. Berikut merupakan hasil pra-survey mengenai variabel kepuasan konsumen pada 30 konsumen Angkringan 88:

Tabel 3: Kepuasan Konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok

No	Indikator	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Kualitas Produk	Saya merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan di Angkringan 88.	13	17	30
		Rasa dan penyajian makanan sesuai dengan harapan saya.	15	15	30
2	Harga	Harga makanan di Angkringan 88 sesuai dengan kualitas yang saya terima.	12	18	30
		Harga yang ditawarkan terjangkau bagi saya.	19	11	30

No	Indikator	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
3	Kualitas Pelayanan	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Angkringan 88.	14	16	30
		Karyawan melayani dengan ramah dan cepat.	18	12	30
4	Emosi	Saya merasa senang dan nyaman saat makan di Angkringan 88.	17	13	30
		Saya merasa bangga atau puas telah memilih Angkringan 88.	11	19	30
5	Biaya dan Kemudahan	Lokasi Angkringan 88 mudah dijangkau.	20	10	30
		Proses pemesanan dan pembayaran di Angkringan 88 mudah dilakukan.	13	17	30

Sumber: Data Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan hasil pra survei pada di atas, mengenai kepuasan konsumen Angkringan 88 Kota Depok, masih terdapat sejumlah responden yang memberikan jawaban “Tidak” pada beberapa indikator kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa belum seluruh konsumen merasa puas terhadap layanan dan produk yang diberikan.

Pada indikator kualitas produk, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap kualitas makanan yang disajikan serta menilai rasa dan penyajian belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas makanan, baik dari segi cita rasa, konsistensi, maupun tampilan penyajian, belum mampu memenuhi ekspektasi sebagian konsumen. Pada indikator harga, terdapat responden yang menilai harga belum sepenuhnya sesuai dengan kualitas yang diterima dan belum sepenuhnya terjangkau. Hal ini menunjukkan adanya persepsi bahwa nilai yang diperoleh belum sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan keputusan pembelian ulang.

Pada indikator kualitas pelayanan, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Permasalahan ini berkaitan dengan aspek keramahan, kecepatan pelayanan, maupun ketepatan dalam melayani konsumen. Apabila pelayanan belum optimal, maka pengalaman konsumen saat berkunjung menjadi kurang menyenangkan. Selanjutnya, pada indikator emosi, terdapat responden yang belum merasa bangga atau puas telah memilih Angkringan 88. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman emosional yang dirasakan konsumen belum sepenuhnya positif. Padahal, dalam usaha kuliner, suasana nyaman dan pengalaman yang menyenangkan menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

Pada indikator biaya dan kemudahan, masih terdapat responden yang merasa proses pemesanan dan pembayaran belum sepenuhnya mudah. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan layanan masih perlu ditingkatkan agar konsumen merasa lebih praktis dan efisien saat berkunjung. Dengan demikian, jawaban “Tidak” yang masih cukup dominan pada beberapa indikator menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen. Permasalahan inilah yang menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok. Oleh karena itu, penting bagi pengelola untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen guna merumuskan strategi perbaikan yang tepat dalam meningkatkan kembali kepercayaan pelanggan dan kinerja penjualan. Pemilihan variabel dalam penelitian ini didasarkan pada hasil pra survei yang telah dibagikan kepada 30 konsumen Angkringan 88 Kota Depok. Adapun hasil pra survei tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4: Konsumen yang Mengeluh terhadap Kualitas Makanan pada Angkringan 88 Kota Depok

No	Indikator	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Kinerja (<i>Performance</i>)	Rasa makanan di Angkringan 88 sesuai dengan harapan saya.	14	16	30
		Makanan yang disajikan memiliki tingkat kematangan yang baik.	18	12	30

No	Indikator	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
2	Keistimewaan Tambahan (Features)	Angkringan 88 memiliki menu khas yang membedakannya dari tempat lain.	10	20	30
		Variasi menu yang tersedia cukup beragam.	12	18	30
3	Keandalan (Reliability)	Kualitas rasa makanan selalu konsisten setiap kali saya membeli.	13	17	30
		Penyajian makanan jarang mengalami kesalahan.	17	13	30
4	Ketepatan/Kesesuaian (Conformance)	Porsi makanan sesuai dengan yang ditawarkan.	16	14	30
		Bahan yang digunakan sesuai dengan standar kualitas yang dijanjikan.	15	15	30
5	Ketahanan (Durability)	Makanan tetap nikmat dikonsumsi dalam waktu yang wajar.	19	11	30
		Makanan tidak cepat basi atau berubah rasa.	18	12	30
6	Kemudahan Layanan (Serviceability)	Jika terjadi kesalahan pesanan, pihak angkringan segera memperbaikinya.	14	16	30
		Keluhan terkait makanan ditangani dengan baik.	13	17	30
7	Estetika (Aesthetics)	Tampilan makanan terlihat menarik dan menggugah selera.	15	15	30
		Penyajian makanan terlihat rapi dan bersih.	16	14	30
8	Citra dan Reputasi (Perceived Quality)	Angkringan 88 dikenal memiliki kualitas makanan yang baik.	17	13	30
		Saya percaya terhadap kualitas makanan yang disajikan di Angkringan 88.	14	16	30

Sumber: Data Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan hasil pra survei pada kualitas makanan, dapat diketahui bahwa Angkringan 88 masih menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap mutu produk yang disajikan. Pada indikator kinerja (*performance*), sebagian konsumen menyatakan bahwa rasa makanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas cita rasa yang diberikan belum konsisten memenuhi ekspektasi pelanggan. Jika rasa makanan tidak stabil atau kurang sesuai dengan selera konsumen, maka hal tersebut dapat mengurangi minat untuk melakukan pembelian ulang.

Pada indikator keistimewaan tambahan (*features*), mayoritas konsumen menilai bahwa Angkringan 88 belum memiliki menu khas yang membedakannya dari angkringan lain, serta variasi menu yang masih dianggap kurang beragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tarik produk masih lemah dari sisi keunikan dan diferensiasi. Dalam persaingan usaha kuliner yang semakin ketat, ciri khas dan inovasi menu menjadi faktor penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Pada indikator keandalan (*reliability*), masih terdapat konsumen yang menilai kualitas rasa belum konsisten setiap kali melakukan pembelian. Hal ini mengindikasikan bahwa standar pengolahan makanan belum sepenuhnya terjaga dengan baik. Ketidakkonsistenan rasa dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas makanan.

Pada indikator ketepatan/kesesuaian (*conformance*), meskipun sebagian konsumen menilai porsi dan bahan sudah sesuai, masih terdapat responden yang meragukan kesesuaian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Angkringan 88 perlu menjaga standar kualitas bahan baku dan porsi agar tetap sesuai dengan yang ditawarkan. Selanjutnya, pada indikator kemudahan layanan (*serviceability*), cukup banyak konsumen yang menyatakan bahwa kesalahan pesanan dan keluhan belum ditangani secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa penanganan komplain terkait makanan masih perlu

ditingkatkan agar konsumen merasa dihargai dan diperhatikan.

Pada indikator estetika (*aesthetics*), penilaian konsumen masih terbagi antara tampilan makanan yang menarik dan yang kurang menarik. Hal ini menunjukkan bahwa penyajian makanan belum sepenuhnya mampu menggugah selera secara visual. Terakhir, pada indikator citra dan reputasi (*perceived quality*), masih terdapat konsumen yang belum sepenuhnya percaya terhadap kualitas makanan Angkringan 88. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas di mata konsumen belum kuat dan masih perlu dibangun melalui peningkatan mutu secara konsisten.

Secara keseluruhan, permasalahan yang terjadi pada Angkringan 88 berkaitan dengan kurangnya keunikan menu, ketidakkonsistenan rasa, serta penanganan keluhan yang belum optimal. Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen serta berdampak pada keberlangsungan usaha serta menjadi salah satu faktor yang berdampak pada menurunnya minat kunjungan di Angkringan 88 Kota Depok.

Tabel 5: Konsumen yang Mengeluh terhadap Kualitas Pelayanan pada Angkringan 88 Kota Depok

No	Indikator	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Angkringan 88 memiliki lingkungan fisik yang bersih dan tertata rapi sehingga nyaman bagi konsumen.	10	20	30
		Peralatan makan dan penampilan karyawan Angkringan 88 terlihat rapi dan layak digunakan.	15	15	30
2	Keandalan (<i>Reliable</i>)	Angkringan 88 selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen.	15	15	30
		Pesanan saya di Angkringan 88 biasanya disajikan dengan tepat tanpa ada kesalahan.	8	22	30
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan Angkringan 88 selalu sigap dalam melayani kebutuhan atau permintaan tambahan konsumen.	9	21	30
		Keluhan atau pertanyaan saya ditanggapi dengan cepat oleh karyawan Angkringan 88.	10	20	30
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Karyawan Angkringan 88 memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam hal kebersihan dan penyajian makanan.	15	15	30
		Sikap dan kompetensi karyawan Angkringan 88 membuat saya merasa yakin saat menikmati makanan yang disajikan.	16	14	30
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	Karyawan Angkringan 88 memberikan perhatian dan keramahan kepada setiap konsumen secara personal.	20	10	30
		Karyawan Angkringan 88 memahami kebutuhan khusus konsumen dan melayani dengan penuh kepedulian.	14	16	30

Sumber: Data Hasil Pra Survei, 2025.

Berdasarkan hasil pra survei, dapat dilihat bahwa Angkringan 88 Kota Depok masih

menghadapi beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanannya. Pada aspek bukti fisik, sebagian konsumen menilai kondisi lingkungan angkringan belum sepenuhnya bersih dan tertata rapi. Hal ini menunjukkan bahwa Angkringan 88 perlu lebih memperhatikan kebersihan area makan, kerapian penataan tempat duduk, serta kenyamanan suasana agar konsumen merasa lebih nyaman saat berkunjung.

Pada aspek keandalan, masih banyak konsumen yang menyatakan bahwa pesanan yang diterima tidak selalu tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa Angkringan 88 masih mengalami kendala dalam ketelitian dan konsistensi pelayanan. Kesalahan dalam penyajian pesanan dapat menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kepercayaan konsumen. Selanjutnya, pada aspek daya tanggap, konsumen menilai karyawan belum cukup sigap dalam melayani kebutuhan tambahan maupun dalam menanggapi keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Angkringan 88 belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan konsumen, sehingga pengalaman berkunjung menjadi kurang maksimal.

Pada aspek jaminan, masih terdapat konsumen yang belum sepenuhnya merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kebersihan maupun profesionalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Angkringan 88 perlu meningkatkan standar pelayanan agar mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi konsumennya. Terakhir, pada aspek empati, sebagian konsumen merasa bahwa perhatian dan kepedulian karyawan belum diberikan secara optimal. Kurangnya pendekatan personal membuat konsumen merasa kurang diperhatikan.

Dengan demikian, permasalahan yang terjadi di Angkringan 88 Kota Depok tidak hanya berkaitan dengan produk, tetapi juga pada kualitas pelayanan secara menyeluruh. Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen.

Selain kualitas pelayanan, kualitas makanan juga merupakan unsur penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2014:101), kualitas produk makanan dipengaruhi oleh cita rasa, kebersihan, penyajian, serta konsistensi mutu. Apabila kualitas makanan tidak memenuhi standar yang diharapkan, kepuasan konsumen akan menurun meskipun aspek pelayanan sudah baik. Oleh karena itu, makanan yang enak, higienis, dan konsisten menjadi komponen penting dalam industri kuliner.

Secara empiris, penelitian terdahulu juga mendukung pentingnya kedua variabel tersebut. Penelitian oleh Gunawan, Jessica Alaysia (2017) membuktikan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang paling dominan. Hal serupa ditemukan dalam penelitian Ida Ayu Made Dwi Dyah Pramiswari, Firlie Lanovia Amir, dan Putu Dian Yuliani Paramita (2023), yang menyatakan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Naughty Nuris Warung Sanur. Konsistensi hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedua faktor ini merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan konsumen di sektor makanan dan minuman.

Mengacu pada teori Kotler & Keller (2016:155) yang menyebutkan bahwa kepuasan konsumen muncul ketika kinerja produk dan pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, maka temuan pra-survei yang menunjukkan masih banyaknya keluhan pada Angkringan 88 Kota Depok menjadi indikasi penting bahwa aspek kualitas makanan dan pelayanan perlu diteliti lebih lanjut. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2014:125) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong loyalitas dan niat beli ulang, sehingga mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhinya menjadi penting bagi keberlanjutan usaha.

Keterkaitan kuat antara teori, temuan pra-survei, dan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kualitas yang perlu diidentifikasi secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menjadi relevan dan perlu dilakukan. Hal inilah yang menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: "Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok."

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, menurut Sugiyono (2020:8) berpendapat "penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 responden, pengumpulan data menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Adapun analisa data yang dilakukan meliputi: uji instrumen data (validitas dan reliabilitas), uji asumsiklasik (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis (uji t dan uji F).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kuesioner dikatakan valid atau tidak. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan SPSS versi 26 dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan dikatakan valid.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

Berikut ini disampaikan hasil perhitungan uji validitas setiap variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan perincian sebagai berikut:

Pengujian Validitas Variabel Kualitas Makanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6: Pengujian Validitas Instrumen Pernyataan Kualitas Makanan (X_1)

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KX1-1	0.489	0,2017	Valid
KX1-2	0.630	0,2017	Valid
KX1-3	0.679	0,2017	Valid
KX1-4	0.577	0,2017	Valid
KX1-5	0.581	0,2017	Valid
KX1-6	0.593	0,2017	Valid
KX1-7	0.533	0,2017	Valid
KX1-8	0.591	0,2017	Valid
KX1-9	0.649	0,2017	Valid
KX1-10	0.719	0,2017	Valid
KX1-11	0.681	0,2017	Valid
KX1-12	0.451	0,2017	Valid
KX1-13	0.533	0,2017	Valid
KX1-14	0.586	0,2017	Valid
KX1-15	0.561	0,2017	Valid
KX1-16	0.581	0,2017	Valid
KX1-17	0.522	0,2017	Valid
KX1-18	0.428	0,2017	Valid
KX1-19	0.651	0,2017	Valid
KX1-20	0.633	0,2017	Valid
KX1-21	0.505	0,2017	Valid
KX1-22	0.587	0,2017	Valid
KX1-23	0.500	0,2017	Valid
KX1-24	0.506	0,2017	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Berdasarkan tabel di atas apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid dan sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) yang akan diuji sebanyak 95 responden dengan taraf signifikan dua arah 0,050 dengan ketentuan $df = n-2$, maka $df = 95 - 2 = 93$ maka didapat r tabel sebesar 0,2017. Dari tabel di atas menunjukkan pernyataan pada

variabel kualitas makanan dapat dikatakan valid karena seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung $> 0,2017$.

Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7: Pengujian Validitas Instrumen Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_2)

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KX2-1	0.662	0,2017	Valid
KX2-2	0.596	0,2017	Valid
KX2-3	0.592	0,2017	Valid
KX2-4	0.617	0,2017	Valid
KX2-5	0.481	0,2017	Valid
KX2-6	0.727	0,2017	Valid
KX2-7	0.653	0,2017	Valid
KX2-8	0.757	0,2017	Valid
KX2-9	0.742	0,2017	Valid
KX2-10	0.664	0,2017	Valid
KX2-11	0.676	0,2017	Valid
KX2-12	0.636	0,2017	Valid
KX2-13	0.731	0,2017	Valid
KX2-14	0.693	0,2017	Valid
KX2-15	0.606	0,2017	Valid
KX2-16	0.783	0,2017	Valid
KX2-17	0.675	0,2017	Valid
KX2-18	0.687	0,2017	Valid
KX2-19	0.837	0,2017	Valid
KX2-20	0.755	0,2017	Valid
KX2-21	0.651	0,2017	Valid
KX2-22	0.601	0,2017	Valid
KX2-23	0.637	0,2017	Valid
KX2-24	0.622	0,2017	Valid
KX2-25	0.715	0,2017	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid, hal itu dibuktikan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, $(n-2) = 95 - 2 = 93$ yaitu $0,2017$. Dengan demikian data layak diteruskan sebagai data penelitian.

Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8: Pengujian Validitas Instrumen Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y)

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KY-1	0.450	0,2017	Valid
KY-2	0.645	0,2017	Valid
KY-3	0.568	0,2017	Valid
KY-4	0.614	0,2017	Valid
KY-5	0.614	0,2017	Valid
KY-6	0.594	0,2017	Valid
KY-7	0.618	0,2017	Valid
KY-8	0.582	0,2017	Valid
KY-9	0.782	0,2017	Valid
KY-10	0.523	0,2017	Valid

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KY-11	0.687	0,2017	Valid
KY-12	0.627	0,2017	Valid
KY-13	0.729	0,2017	Valid
KY-14	0.576	0,2017	Valid
KY-15	0.602	0,2017	Valid
KY-16	0.676	0,2017	Valid
KY-17	0.742	0,2017	Valid
KY-18	0.554	0,2017	Valid
KY-19	0.582	0,2017	Valid
KY-20	0.709	0,2017	Valid
KY-21	0.685	0,2017	Valid
KY-22	0.602	0,2017	Valid
KY-23	0.691	0,2017	Valid
KY-24	0.764	0,2017	Valid
KY-25	0.623	0,2017	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua butir pernyataan pada variabel kepuasan konsumen dinyatakan valid, hal itu dibuktikan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, $(n-2) = 95 - 2 = 93$ yaitu 0,2017. Dengan demikian data layak diteruskan sebagai data penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sebuah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya. Dalam pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach alpha* yang diperoleh dengan standar kritis 0,600 dengan ketentuan dikatakan reliabel apabila $>$ dari 0,600, dan dikatakan tidak reliabel apabila $<$ dari 0,600. Berikut tabel hasil reliabilitas instrumen:

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Makanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Makanan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,907	24

Sumber: Pengolahan data SPSS 26

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas makanan dikatakan reliabel, karena pengujian diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari pada 0,600, yaitu $0,907 > 0,600$.

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Tabel 10: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,949	25

Sumber: Pengolahan data SPSS 26

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel, karena pengujian diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari pada 0,600, yaitu $0,949 > 0,600$.

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 11: Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,934	25

Sumber: Pengolahan data SPSS 26

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan konsumen dikatakan reliabel, karena pengujian diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari pada 0,600, yaitu 0,934 > 0,600.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Adapun alat yang digunakan untuk mengolah data yaitu menggunakan program SPSS 26.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, uji normalitas dilakukan dengan 2 (dua) metode yaitu: 1) Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan jika nilai signifikansi > 0,05 maka data dinyatakan normal. 2) Metode grafik dengan ketentuan titik-titik sebaran data dikatakan normal apabila data atau titik menyebar berada pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal jika data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

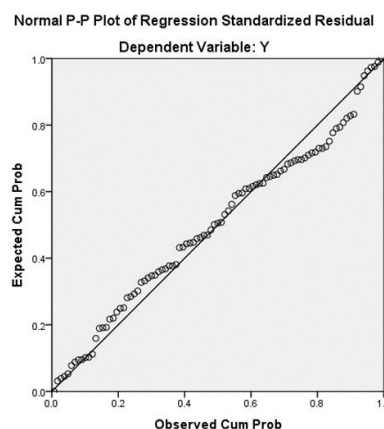
Tabel 12: Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		95
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	7.53516054
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.094
	<i>Positive</i>	.094
	<i>Negative</i>	-.063
<i>Test Statistic</i>		.094
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.036 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Dari tabel di atas dapat diperoleh nilai signifikan (*2-tailed*) sebesar 0,36. Karena signifikannya lebih dari 0,05 atau (0,36 > 0,05) maka disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

Selanjutnya uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan grafik *Probability Plot* (P-P Plot) yang prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan cara melihat pola penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dan residualnya atau dengan kata lain mengikuti arah garis diagonal. Adapun hasil ujinya sebagai berikut:



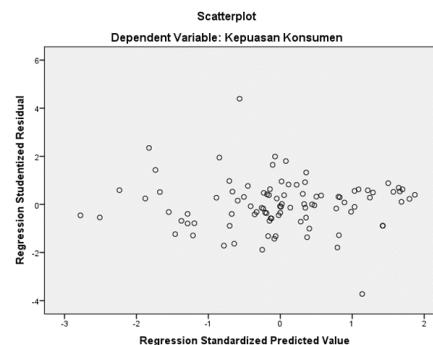
Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Gambar 1: P-Plot Uji Normalitas

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data residu dari variabel kualitas makanan (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan konsumen (Y) yang diteliti adalah data yang berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* sebagai berikut:



Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Gambar 2: Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar *scatter plot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak beraturan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas makanan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat dilakukan dengan uji t (uji parsial). Adapun ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima (terdapat pengaruh).
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh)

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Kualitas Makanan (X_1)

Hipotesis yang akan diuji pada bagian ini adalah :

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

Adapun hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 26, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 13: Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial Antara Kualitas Makanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	32,555	7,519		4,330	,000
Kualitas Makanan (X_1)	,731	,077	,703	9,522	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($9,522 > 1,986$), hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi $< 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Hipotesis yang akan diuji pada bagian ini adalah :

H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

Adapun hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 26, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 14: Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients				
		B	Std. Error			
1	(Constant)	29,931	6,769		4,422	,000
	Kualitas Pelayanan (X ₂)	,708	,065	,751	10,974	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(10,974 > 1,986)$, hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi $< 0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan demikian maka H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian F statistik adalah uji secara bersama-sama seluruh variabel independen nya (kualitas makanan dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen nya (kepuasan konsumen). Perhitungan statistik F dari ANOVA dilakukan dengan membandingkan nilai kritis yang diperoleh dari tabel distribusi F pada tingkat signifikan tertentu. Adapun rumusan hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

Sebagai pembanding untuk melihat pengaruh signifikan, maka digunakan taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H₀ diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H₀ ditolak dan H_a diterima

Rumus untuk mencari nilai F tabel yaitu:

$$(df = k-1) = df_1 = 3-1 = 2 \text{ dan } (df_2 = n - k) = 95 - 3 = 92$$

Maka dengan signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh F_{tabel} dari 92 = 9,10 dari tabel statistik. Berikut adalah hasil uji ANOVA atau uji F:

Tabel 15: Hasil Uji Simultan (Uji F) Antara Kualitas Makanan (X₁) Dan Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10412.930	2	5206.465	91.169	.000 ^b
	Residual	5539.430	97	57.108		
	Total	15952.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X₂), Kualitas Makanan (X₁)

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(12,761 > 9,10)$ dan diperkuat dengan signifikansi $< 0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

Pembahasan

Setelah diketahui hasil temuan dalam hal ini kemudian di analisis seberapa baik data tersebut mempresentasikan hasil penelitian yang diangkat, terutama kemampuan dalam menjelaskan seberapa baik kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya akan dilakukan pembahasan hasil-hasil dalam penelitian ini sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Makanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis, variabel penelitian kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan dibuktikan hasil uji $t_{hitung} = 9,522$ sedangkan $t_{tabel} = 1,986$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Malik Ibrahim, Sitti Marijam Thawil (2019), dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan dibuktikan hasil uji $t_{hitung} = 10,974$ sedangkan $t_{tabel} = 1,986$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Andrian Apriansyah, Aldila Rahma Putri (2024), dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Makanan (X_1) Dan Kualitas Pelayanan (X_2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji Anova diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($12,761 > 9,10$) dan juga diperkuat dengan nilai signifikan $< 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$) maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Alvin Mariansyah, Amirudin Syarif (2020) dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pada setiap bab sebelumnya, dan dari hasil analisa serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas makanan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y), adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,522 > 1,986$) dan juga diperkuat dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_{a1} diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,974 > 1,986$) dan juga diperkuat dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_{a2} diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.
3. Kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($12,761 > 9,10$) dan juga diperkuat dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_{a3} diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan 88 Kota Depok.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriansyah, Andrian dan Aldila Rahma Putri. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Nissa Make Up di Ciledug. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*. ISSN: 2775-6076; e-ISSN: 2962-8938
- Aprih Santoso dan Sri Widowati, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, No.2, FE-USM, Halaman 179 – 190
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Mengunkan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(2), 83–101.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Miguna dan Agni Rizkita Amanda. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish.
- Atmaja Jaka. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1, April 2018
- Buchari Alma., (2016) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi , Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Grasindo.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press
- Irawan, Titian Mustika dan Derizka Inva Jaswita. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Bapade's Coffee Kemanggisian Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*. ISSN: 2775-6076; e-ISSN: 2962-8938
- Karlina, Eulin, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*. Volume 3 No. 1 Maret 2019. P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen 15th Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc
- Lesmana, Rosa. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. ISSN NO. (PRINT) 2598-0823
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Malik Ibrahim, Sitti Marijam Thawil. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.4, No.1, Februari 2019, P-ISSN 2527– 7502 E-ISSN 2581-2165
- Mariansyah, Alvin, Amirudin Syarif. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal ilmiah bisnis menjemen*. Vol. 3, No. 2, 2020, p-ISSN: 2085-0336, e-ISSN: 2655-8531
- Munarsih, Desma Simatupang dan Nurmin Arianto.(2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Toko Alfamart Cabang Setiabudi Pamulang. *Kreatif Jurnal Ilmiah*. ISSN : 2339 – 0689, E-ISSN : 2406-8616
- Nurdiansyah, Haris, Robbi Saepul Rahman. (2019). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Diandra Kreatif
- Pratama, Rheza. (2020). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish
- Riyanto, Andi. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi*. *Ecodemica*, 2(1).
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Windari, Indah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smart Ganesha Pekanbaru. *Jurnal Fisip*. Vol. 6: Edisi II
- Windasuri, H. (2017). *Excellent service: The secret of building customer loyalty*. Jakarta:

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ANGKRINGAN 88 KOTA DEPOK | Lukman Fauzi, Mahnun Mas'adi

Gramedia Pustaka Utama.

Wiranata, Ardi dan Suwitho. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kafe RS Kopi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. e-ISSN: 2461-0593