

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
VARIASI MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG
UMKM MINAS SYUKUR KAMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Meraih Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

WAIFA NURAPRILIA

NIM: 501190191

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Waifa Nurapriila
NIM : 501190191
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG UMKM MINAS SYUKUR KAMBANG**” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jambi, 13 September 2023

Pembuat Pernyataan



Waifa Nurapriila

NIM : 501190191

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambii
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambii

Jambi, 13 September 2023

Pembimbing I : H. Sissah, S.Ag., M.H.I
Pembimbing II : Marissa Putriana, S.E., M.Si., Ak
Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Jalan Jambi-Muaro Bulian KM 16, Simp. Sei Duren Jambi
Luar Kota, Muaro Jambi, Jambi (36361).
Website : <https://febiuinjambi.ac.id>

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di-
Jambi

NOTA DINAS

Assalamualaikum Wawarahmatullahi Wabaraktuh

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Waifa Nurapriia NIM : 501190191 yang berjudul:


"PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG UMKM MINAS SYUKUR KAMABANG" telah disetujui dan dapat diajukan untuk diujikan pada ujian skripsi dengan tujuan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa, dan bangsa.


Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing I


H. Sissah, S.Ag., M.H.I
NIP. 1950215 199903 1 001

Dosen Pembimbing II


Marissa Putriana, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19890217 202012 2 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363.
Telp/Fax : (0741) 583183-584118 website : www.uinjambi.ac.id / www.febi-jainstsjambi.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-384/D.V/PP.00.9/10 /2023

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Waifa Nurapriila
NIM : 501190191
Tanggal ujian skripsi : 27 September 2023
Nilai munaqasyah : 77 (B+)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu (S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/Tim Penguji
Ketua Sidang

Dr. Usdeldi, M.Si
NIP. 197212122006041005

Penguji I

Muhammad Subhan, M.E
NIP. 197411202014111001

Penguji II

Agusriandi, M.E
NIDN. 2016089501

Pembimbing I

Drs. H. Sissah, M.H.I
NIP. 196502151999031001

Pembimbing II

Marissa Putriana, M.Si., Ak
NIP. 198902172020122006

Sekretaris Sidang

Rahana, M.E
NIDN. 2017079206

Jambi, Oktober 2023
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Dekan



Dr. A.A. Miftah, M.Ag
NIP. 197311251996031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

MOTTO

يَأَيُّهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya : Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. (Q.S Al-Baqarah : 168) ¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

¹Al-Baqarah (2) : 168

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'aalamin.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas segala nikmat yang telah diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beriring salam juga di panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman zahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini penulis persembahkan khusus untuk Ayahanda Khoirul Fahmi dan Ibunda Juariah tercinta dan adik saya Sasa Najwa Rajnia serta keluarga besar dari Datuk A. Bakar dan Datuk M. Zaini. Terimakasih atas dukungannya, kasih sayang yang berlimpah, pengorbanan, nasehat, materi, dorongan serta doa yang tiada henti diberikan selama ini.

Terima kasih selanjutnya kepada teman baik saya Muammar Khadafi, Juwita Rps, Satlina Ep, Rika Hubina, Sabita Az, Resi Sutriani, Suci Putri, Siraj, Rian, Ardani yang selalu berkontribusi dan mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan do'a dan semangat yang luar biasa, terimakasih untuk selalu ada dalam suka maupun duka kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Semoga kita semua mendapatkan Ridho-Nya dan apa yang kita lakukan menjadi amal baik dan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin yaarobbal'aalamiin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jambi

ABSTRAK

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Dalam berbisnis barang yang dijual harus memiliki konsistensi dan kualitas yang sesuai dengan yang diiklankan. Dengan asumsi bahwa sifatnya baik dengan begitu pembeli akan lebih sering melakukan pembelian yang berulang-ulang di Minas Syukur Kambang ini. Kualitas produk di Minas Syukur Kambang sudah bagus tetapi kualitas pelayanannya masih kurang karena masih banyak yang missskomunikasi. Dari Variasi Menu juga sudah bagus dengan berbagai macam variasi dengan berbagai rasa yang berbeda-beda, namun hasil penjualan fluktuatif padahal seharusnya jika semua indikator produk tersebut telah diterapkan dapat mendorong minat konsumen untuk membeli produk sehingga menaikkan hasil penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, kualitas pelayanan, variasi menu terhadap kepuasan konsumen di umkm Minas Syukur Kambang. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif deskriptif sampel yang diambil sebanyak 95 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yakni teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variasi menu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik penelitian ini berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, variasi menu terhadap kepuasan Konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRACT

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) are productive businesses owned by individuals or business entities that meet the criteria for being a micro enterprise. In doing business, the goods sold must have consistency and quality that is in accordance with what is advertised. Assuming that his character is good, buyers will make repeat purchases more often at Minas Syukur Kambang. The quality of the products at Minas Syukur Kambang is good but the quality of service is still lacking because there are still many miscommunications. The menu variations are also good with various variations with different flavors, but sales results fluctuate even though if all the product indicators had been implemented, it could have encouraged consumer interest in buying the product, thereby increasing sales results. The research aims to determine the influence of product quality, service quality, menu variations on consumer satisfaction in the Minas Syukur Kambang UMKM. The research method uses a quantitative descriptive sample taken as many as 95 respondents using a simple random sampling technique, namely a random sampling technique, namely a sampling technique where all individuals in the population, either individually or together, are given the same opportunity to be selected as sample members. The results of this research state that product quality has a positive effect and service quality does not have a positive effect on consumer satisfaction. Meanwhile, menu variations have a positive effect on consumer satisfaction. Based on data analysis in this research, these variables are valid and reliable. In testing the classical assumptions, this research has a normal distribution, heteroscedasticity and multicollinearity do not occur.

Keywords: *product quality, service quality, menu variations on consumer satisfaction.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalidjaja.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalidjaja.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah robbil aalamiin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayahnya, yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kemudian shalawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan dapat dirasakan manifestasinya dalam wujud Iman, Islam dan amal nyata. Skripsi ini diberi judul “ **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang** “ merupakan suatu kajian sistem informasi terhadap pembiayaan. Dan inilah yang diketengahkan dalam skripsi ini. Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan. Hal ini di karenakan keterbatasan penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang memperbaiki segala kekurangan. Dengan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan serta semangat dari berbagai pihak. Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, motivasi dan dukungan baik moril maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. H. Sissah, S.Ag., M.H.I selaku pembimbing I dan Marissa Putriana, S.E., M.Si., Ak selaku pembimbing II, terimakasih atas arahan dan bimbingannya semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikannya.
2. Prof. Dr. H. Su'aidi Asyari, MA., Ph.D, selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
3. Dr. A.A Miftah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4. Dr. Elyanti Rosmanidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I, Titin Agustin Nengsih S.Si., M.Si., Ph.D selaku Wakil Dekan II dan Dr. Addiarahman, S.H.I., M.S.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Dr. Usdeldi, M.E., M.Si., C.A dan Sri Rahma, S.E., M.E selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Sayriah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
6. Bapak Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti sehingga peneliti menjadi lebih dewasa dalam bersikap, berfikir dan bertindak.
7. Bapak dan Ibu para staff Karyawan/Karyawati di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
8. Teman sepejuangan lokal F ESY dan Semua pihak yang terlibat dalam menyusun skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terimakasih sebesar-besarnya atas jasa yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Semoga amal ibadah kita semua mendapatkan ganjaran pahala oleh Allah *Subhanahu Wata'ala*.

Jambi, 13 September 2023

Waifa Nuraprilia

NIM : 501190191

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SURAT PERNYATAAN | i |
| NOTA DINAS | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 7 |
| C. Batasan Masalah | 8 |
| D. Rumusan Masalah..... | 8 |
| E. Tujuan Penelitian | 8 |
| F. Manfaat Penelitian | 9 |
| G. Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS | |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Kualitas Produk | 11 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 15 |
| 3. Variasi Menu | 17 |
| 4. Kepuasan Konsumen | 20 |
| B. Studi Relevan | 21 |
| C. Hubungan Antar Variabel | 25 |
| D. Kerangka Berfikir | 27 |
| E. Hipotesis Penelitian | 29 |
| F. Hipotesis Statistik | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Metode dan Jenis Penelitian..... | 31 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 31 |
| C. Jenis dan Sumber Data..... | 32 |
| D. Populasi dan Sampel | 32 |
| E. Metode Penarikan Sampel | 34 |

| | |
|---|----|
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| G. Definisi Oprasional variabel | 37 |
| H. Metode Pengelolaan dan Analisis Data | 39 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian..... | 46 |
| B. Hasil Penelitian..... | 46 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 59 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-------------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 64 |
| B. Implikasi Saran..... | 64 |
| C. Saran..... | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Kriteria UMKM | 1 |
| Tabel 1.2 Hasil Survey Awal | 4 |
| Tabel 1.3 Produk UMKM Minas Syukur | 5 |
| Tabel 1.4 Jumlah Penjualan Pada Bulan Desember – April di Tahun 2022-2023 | 6 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1 Responden Diberikan Skor Dengan Interval | 36 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel | 37 |
| Tabel 3.3 Tingkat Realibilitas Berdasarkan Tingkat Alpa..... | 41 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur | 45 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Tabel 4.3 Hasil Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk | 47 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... | 47 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variasi Menu | 48 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen | 48 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas | 50 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas | 51 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi..... | 53 |
| Tabel 4.13 Tabel Durbin-Watson | 53 |
| Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 54 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji f..... | 55 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji t..... | 56 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 58 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 28 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 53 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah yang ada pada UMKM meliputi beberapa sebab seperti dari jumlah tenaga kerja Indonesia yang sangat banyak sehingga UMKM hadir sebagai penyedia lapangan pekerjaan yang tidak mampu diserap oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia. Selain itu, perusahaan besar umumnya memiliki standar pendidikan dan pengalaman kerja, namun UMKM tidak menjadikan pendidikan sebagai kriteria yang wajib.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi sektor ekonomi strategis, yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak dan menjadi tulang punggung perekonomian nasional. UMKM juga menjadi kunci dalam mengamankan perekonomian nasional saat terjadi krisis ekonomi serta terbukti menjadi indikator pertumbuhan ekonomi pasca krisis global.² Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting pada sektor perekonomian di Indonesia, terutama dalam membuka lapangan pekerjaan.³ Adapun kriteria UMKM di Indonesia sebagai berikut :

Tabel 1.1

Kriteria UMKM Di Indonesia

| Ukuran Usaha | Aset | Omzet |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| Usaha Mikro | Maksimal Rp 50 Juta | Maksimal Rp 300 juta |
| Usaha Kecil | Lebih dari Rp 50 juta – Rp 500 juta | Lebih dari Rp 300 juta – Rp 2,5 miliar |
| Usaha Menengah | Lebih dari Rp 500 juta – Rp 1 miliar | Lebih dari Rp 2,5 miliar – Rp 50 miliar |
| Usaha Besar | Lebih dari Rp 1 miliar | Lebih dari Rp 50 miliar |

Sumber : UU No.20/2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

² Bachtiar Rifai, “Efektivitas pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)” Jurnal Sosio Humaniora Vol. 3 No. 4, September 2021

³ Tulus Tambunan, UMKM di Indonesia (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h.1

Dalam mempertahankan bisnis, barang dan administrasi yang dijual pemilik harus memiliki konsistensi dalam memberikan kualitas barang yang baik dan memasarkan produknya sesuai dengan harga yang tertera seperti yang diiklankan. Kualitas barang sangat berpengaruh terhadap proses akhir dari pembelian, kualitas sendiri memiliki peranan yang signifikan dalam keputusan pembelian pelanggan. Dengan kualitas barang yang baik tentunya akan mempengaruhi pembeli untuk melakukan pembelian ulang. Terlepas dari kenyataan bahwa pelanggan memiliki pandangan yang berbeda tentang kualitas bahan yang digunakan, namun pada dasarnya mereka akan cenderung membeli barang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dimana dijelaskan di dalam Al-Qur'an surah An-Najm ayat 39 tentang anjuran untuk melakukan usaha ekonomi.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا سَعَمًا

“Dan ketahuilah bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”⁴

Ayat tersebut memberikan penjelasan bahwa terdapat anjuran untuk bekerja dan berusaha dalam Al-Qur'an. Melalui ayat ini Allah S.W.T akan memberi kesempurnaan bagi mereka (manusia) yang selalu berusaha. Hendaklah melibatkan Allah dalam setiap kegiatan. Dalam berusaha kita juga ditekankan untuk bersikap jujur dalam dagangan kita, seperti ketika kita mengiklankan suatu produk, produk tersebut harus sesuai dengan keadaan barang yang sebenarnya dan kita juga harus memberikan kualitas yang baik untuk mempertahankan bisnis yang dijalani. Kualitas barang yang baik tentunya akan berpengaruh terhadap jumlah pembelian atas barang yang ditawarkan. Untuk melakukan akuisisi suatu barang, kualitas memiliki arti penting yang signifikan dalam pilihan pembelian konsumen.⁵

⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemah, (Bandung: Yayasan Penyelenggara Terjemah Al-Qur'an), h.553

⁵ Ahmad, “Pengaruh Harga ,Kualitas, Lokasi,Dan Label Halalterhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Solaria Di Mall Jamtos Jambi”, Hlm.13, 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Perkembangan UMKM Kuliner di Jambi dapat dikatakan baik, pasti akan mendatangkan dampak yang positif dan negatif. Dengan dampak positif dapat terus di telusuri kreasi makanan yang baru dengan adanya bantuan dari teknologi saat ini yang memungkinkan untuk membuka UMKM yang baru yang bergerak dibidang kuliner. Berkebalikan dengan itu, disisi negatifnya dengan adanya kemunculan berbagai produk makanan baru dakam dunia kuliner di Kota Jambi ini membuat persaingan UMKM dibidang kuliner semakin ketat dan seringkali menyulitkan banyak pelaku usaha dibidang kuliner yang ada di Kota Jambi.

Tidak sedikit pelaku usaha yang bergerak dibidang kuliner yang ditemukan oleh penulis sudah gukung tika dan bangkrut, namun, dalam pengamatan yang dilakukan penulis sebelum melakukan penelitian ini, penulis menemukan Warung UMKM Minas Syukur Kambang yang dapat mengatasi dampak negatif dari luasnya perkembangan usaha kuliner saat ini.

Warung UMKM Minas Syukur Kambang ini merupakan salah satu pelaku usaha UMKM yang bergerak dibidang kuliner yang didirikan pada tahun 2020 di daerah sungai kambang Jambi, warung umkm minas syukur kambang masih mampu bertahan dalam menghadapi dampak negatif dari perkembangan dunia kuliner meskipun masih terbilang baru. Dan yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti Warung ini adalah tentang Kualitas Produk yang digunakan dalam membuat nasi goreng dan mie goreng serta bentuk pelayanan yang diberikan di warung ini pada konsumennya.

Peneliti telah melakukan observasi awal pada 30 orang konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Tabel 1.2
Hasil Survey Awal

| No. | Pertanyaan | Setuju | Kurang Setuju | Tidak setuju |
|-----|--|--------|---------------|--------------|
| 1. | Apakah anda puas makan di warung Minas Syukur? | 12 | 10 | 8 |
| 2. | Apakah anda puas dengan kualitas produk yang digunakan oleh warung Umkm Minas Syukur? | 10 | 10 | 10 |
| 3. | Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di warung Minas Syukur? | 7 | 10 | 13 |
| 4. | Apakah varian menu yang ditawarkan warung Minas Syukur lebih banyak di bandingkan tempat lain? | 7 | 7 | 16 |

Sumber : Hasil Survey penelitian, 2023

Berdasarkan dari hasil observasi ulang pada 30 orang responden, diketahui 8 orang tidak setuju, 10 orang kurang setuju terhadap pertanyaan apakah puas makan di warung umkm minas syukur dan 12 orang lainnya setuju. Untuk pertanyaan apakah anda puas dengan kualitas produk yang digunakan oleh warung minas syukur ada 10 responden tidak setuju kemudian tentang apakah puas dengan pelayanan yang diberikan di warung minas syukur ada 7 responden yang setuju dan 13 tidak setuju, dan yang terakhir tentang apakah varian menu yang ditawarkan warung minas syukur ini lebih banyak dibandingkan tempat lain, sebagian besar dari responden yakni sebanyak 16 responden tidak setuju.

Selama Observasi beberapa kali di warung UMKM Minas Syukur ini penulis dapat mengetahui bahwa makanan yang dijual adalah berbagai jenis nasi goreng dan mie goreng seperti nasi goreng kampung, nasi goreng seafood, nasi goreng spesial, nasi goreng pete, dan mie nasi goreng. Berikut daftar menu dan harga di warung minas syukur kambang :

Tabel 1.3
Produk UMKM Minas Syukur

| No. | Nama Menu | Harga |
|-----|------------------------|------------|
| 1. | Mie Nasi Goreng | Rp. 14.000 |
| 2. | Nasi Goreng Kampung | Rp. 14.000 |
| 3. | Nasi goreng sosis | Rp. 13.000 |
| 5. | Nasi Goreng bakso | Rp. 13.000 |
| 6. | Nasi Goreng pete teri | Rp. 13.000 |
| 7. | Nasi Goreng mercon | Rp. 14.000 |
| 8. | Nasi Goreng ati ampela | Rp. 13.000 |
| 9. | Nasi Goreng telur | Rp. 12.000 |
| 10. | Nasi Goreng spesial | Rp. 15.000 |
| 11. | Nasi Goreng petai | Rp. 13.000 |
| 12. | Mie goreng | Rp. 10.000 |
| 13. | Mie goreng mercon | Rp. 12.000 |
| 14. | Mie rebus | Rp. 10.000 |
| 15. | Mie rebus mercon | Rp. 12.000 |
| 16. | Nasi goreng biasa | Rp. 10.000 |
| 17. | Es teh manis | Rp. 6.000 |
| 18. | Es teh kulit manis | Rp. 6.000 |
| 19. | Es jeruk | Rp. 6.000 |
| 20. | Teh manis panas | Rp. 5.000 |
| 21. | Kopi hitam | Rp. 5.000 |
| 22. | Cappucino panas | Rp. 6.000 |
| 23. | Es cappucino | Rp. 6.000 |
| 24. | Teh susu | Rp. 5.000 |
| 25. | Es teh susu | Rp. 6.000 |
| 26. | Kopi susu | Rp. 6.000 |

Sumber : Minas Syukur 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Salah satu warung UMKM yang memiliki peminat yang cukup ramai adalah warung Minas Syukur Kambang yang berlokasi di Jl. Amir Hamzah No.56 Sungai Kambang, Kota Jambi, buka pada pukul 16.30 - 23.00 WIB. Hal yang menjadi daya tarik utama pada warung makan ini adalah mereka memiliki berbagai varian menu dengan standar pembuatan tanpa bahan pengawet dan ramah dikantong. Warung ini juga selalu menjaga kualitas produk serta memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pembeli, tanpa terkecuali. Dengan memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik tentunya akan berdampak pada meningkatnya pendapatan pada warung Minas Syukur ini.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada warung UMKM minas syukur kambang konsumen yang melakukan pembelian pada warung umkm minas syukur kambang tidak hanya dari kalangan anak muda tetapi juga dari berbagai kalangan. Berikut penulis paparkan jumlah penjualan pada warung Minas Syukur Kambang dari bulan Desember-April sebagai berikut:

Tabel 1.4

Jumlah Penjualan Pada Bulan Desember – April di Tahun 2022-2023

| No. | Bulan | Jumlah penjualan | pendapatan |
|-----|----------|------------------|---------------|
| 1. | Desember | 420 bungkus | Rp 5.880.000 |
| 2. | Januari | 500 bungkus | Rp. 7.000.000 |
| 3. | Februari | 374 bungkus | Rp. 5.236.000 |
| 4. | Maret | 360 bungkus | Rp. 5.040.000 |
| 5. | April | 402 bungkus | Rp. 5.628.000 |

Sumber. Minas Syukur 2023

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 1.4 diatas penjualan Minas Syukur pada priode Desember hingga April tahun 2022-2023 adalah tidak cukup stabil atau dapat dikatakan mengalami fluktuasi setiap bulannya.

Perbandingan pada studi relevan penelitian sebelumnya dari judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten, oleh kartika Nur Rahmawati, 2017. Hasil penelitian itu mengungkapkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 32,10%, untuk kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan konsumen dengan 32,70%, sedangkan kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dengan perbandingan 64,80%. Dengan bergitu bisa kita ketahui bahwa pada penelitian tersebut kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian.

Pada penelitian ini penulis akan mengkaji mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil pemaparan penulis di latar belakang, penulis sangat tertarik meneliti tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen dengan mengangkatnya menjadi sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Dari segi kualitas produk, Warung UMKM Minas Syukur dari produk yang ditawarkan dengan komposisi bahan-bahan yang dipakai, masih terdapat konsumen yang tidak puas dengan kualitas produk yang diberikan berdasarkan hasil observasi pada konsumen.
2. Dari segi pelayanan, warung Minas syukur kambang tidak konsisten dalam pelayanan pada konsumen berdasarkan hasil observasi awal.
3. Tingkat variasi menu yang ditawarkan tidak lengkap berdasarkan hasil observasi pada konsumen di Minas Syukur Kambang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah serta mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Penelitian ini hanya akan mengkaji tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang Kota Jambi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka penulis menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di UMKM Minas Syukur Kambang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di UMKM Minas Syukur Kambang?
3. Apakah Variasi Menu berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di UMKM Minas Syukur Kambang?
4. Apakah Kualitas Produk, kualitas pelayanan dan variasi menu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di UMKM Minas Syukur Kambang?

E. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah sebelumnya maka adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di Umkm Minas Syukur Kambang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di Umkm Minas Syukur Kambang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variasi menu berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di Umkm Minas Syukur Kambang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Umkm Minas Syukur Kambang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna sebagai salah satu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan bisa dijadikan sebagai referensi untuk pihak yang tertarik dengan penelitian ini tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di Umkm Minas Syukur Kambang.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk menambah cakrawala berfikir bagi penulis dan sebagai penambah keilmuan serta menjadi referensi dan panduan bagi mahasiswa/i umumnya.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber rujukan untuk menyusun strategi yang harus dilakukan berdasarkan teori yang sudah dijelaskan.
- c. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri SulthanThaha Saifuddin Jambi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan mudah dalam memahami penelitian ini, maka peneliti akan memberikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang akan dibahas dengan sistem penulisan yang berfungsi sebagai pedoman dalam penulisan karya ini dan sebagai rangkuman pembahasan pada bab-bab selanjutnya :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSAKA DAN STUDI RELEVAN

Bab ini akan membahas tentang kajian pusaka dan studi relevan penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan tentang gambaran umum yang mendeskripsikan metode penelitian objek penelitian, jenis dan sumber data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan dan memaparkan tentang gambaran umum dan objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan Bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

BAB II

LANDASAN TEORI DAN STUDI RELEVAN

A. Landasan Teori

1. Kualitas Produk

1. Kualitas produk

Kualitas Produk adalah hal yang harus diperhatikan dengan sangat baik. Penggunaan nilai atau kualitas produk sebagai ciri khas dari suatu usaha sangat dibutuhkan untuk mencapai keunggulan perusahaan agar terus berkembang. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh usaha tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.⁶ Kualitas produk sangat erat kaitannya dengan keunggulan produk dalam menjalankan fungsinya, hal tersebut termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan dan atribut bernilai lainnya. Berdasarkan informasi tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas produk adalah suatu nilai atau karakteristik suatu barang atau jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, hal ini termasuk gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan dari suatu produk.⁷

Kualitas produk bisa didapatkan melalui dimensi-dimensi yang terbagi ke dalam 7 bagian, yang mana bagian tersebut sebagai berikut:⁸

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja merupakan hal yang utama perlu diperhatikan untuk menjaga kualitas produk. Kinerja yang baik dan memenuhi standar akan berdampak baik terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Untuk itu kinerja menjadi pertimbangan pertama untuk menjaga kualitas produk.

⁶ Supranto, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar”, (Rineka Cipta), Hlm.228, 2011

⁷ Indrio Gutosundomo, *menejemen pemasaran*, (yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2017) hlm. 285

⁸ Mulyadi, *menejemen dan kewirausahaan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007) hlm.42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)
 Dimensi fitur ini merupakan karakteristik atau tambahan ciri-ciri yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Fitur bersifat pilihan atau option bagi konsumen. Kalau manfaat utama sudah standar, fitur sering kali ditambahkan. Idenya, fitur bisa meningkatkan kualitas produk kalau pesaing tidak memiliki.
- c. Keandalan (*reliability*)
 Dimensi keandalan adalah peluang suatu produk bebas dari kegagalan saat menjalankan fungsinya.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)
Conformance adalah kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk. Ini semacam “janji” yang harus dipenuhi oleh produk. Produk yang memiliki kualitas dari dimensi ini berarti sesuai denganstandarnya.
- e. Daya tahan (*durability*)
 Daya tahan menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya tentukan semakin awet, produk yang awet akan dipersepsikan lebih berkualitas dibandingkan produk yang cepat habis atau diganti.
- f. Kemampuan diperbaiki (*serviceability*)
 Sesuai dengan maknanya, disini kualitas produk ditentukan atas dasar kemampuan diperbaiki : mudah, cepat dan kompeten. Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang tidak atau sulit diperbaiki.
- g. Daya tarik produk (*aesthetic*)
 Keindahan yang menyangkut tentang tampilan suatu produk memang menjadi daya tarik tersendiri yang membuat konsumen menjadi suka. Hal ini bisa diterapkan dalam bentuk desain produk atau kemasan yang dibuat sebagus mungkin agar konsumen tertarik.

Suatu produk dikatakan memiliki kualitas bukan oleh produsen, namun berdasarkan penilaian yang diberikan oleh konsumen. Jadi, konsumen lah yang bisa menilai dan memberikan evaluasi apakah produk tersebut sesuai dengan harapannya sebelum merasakan produk tersebut.

2. Tujuan dari kualitas produk dijelaskan dalam 4 kategori sebagai berikut:
 - a) Mengusahakan agar produk yang dibuat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - b) Menekan biaya produksi menjadi seminim mungkin.
 - c) Mengusahakan agar biaya lain seperti desian menjadi sekecil mungkin.
 - d) Mengusahakan agar total biaya keseluruhan saat produksi menjadi serendah mungkin.⁹
3. Fungsi kualitas atau mutu dari suatu produk terbagi menjadi 3 yaitu :¹⁰
 - a) Pengendalian kualitas (*quality control*)

Merupakan sistem dalam manajemen produksi yang fungsinya adalah untuk melakukan pemantauan dan menilai produk maupun layanan yang ada apakah sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.¹¹

- b) Penjaminan kualitas (*total quality*)

Adalah sebuah pendekatan dalam melakukan upaya yang tujuannya untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif pada sebuah organisasi, melalui perbaikan kualitas secara terus menerus terhadap keseluruhan elemen (total) seperti, produk, layanan, proses dan lingkungannya. Yang menjadi target yang harus ditingkatkan pada semua seperti SDM, produk dan layanan dalam berusaha secara terintegrasi mencapai kinerja yang terus meningkat pada setiap tingkatan.

⁹ Putro, Shandy Widjoyo, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, (Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 2 No, 2014) hlm.3

¹⁰ Indro Gutosudomo, *Manajemen Pemasaran*, hlm.288

¹¹ Suryadi Didih, *Promosi Efektivitas Menggugah Minat dan Layanan Pelanggan*, (Jakarta: PT Suka Buku, 2011) hlm. 60-78

4. Kualitas Produk Dalam Prespektif Islam

Dalam ekonomi Islam, produk yang dihasilkan oleh produsen harus memiliki manfaat bagi konsumen serta sesuai dengan ketentuan-ketentuan Islam, dalam Al-qur'an banyak sekali penjelasan-penjelasan yang membahas tentang produk, seperti dalam surah Al-Baqarah ayat: 168 yang artinya *"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal dan baik dari apa yang ada dibumi, dan jangan kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu"*.¹² Ayat ini juga menjelaskan tentang larangan kepada kita umat manusia untuk mengikuti langkah dan perbuatan syaitan. Dan janganlah kita melakukan perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh Allah, karena sesungguhnya Allah maha benar dan terpercaya. Ayat ini juga menyuruh kita sebagai makhluk yang memiliki akal agar semestinya berhati-hati dalam menghadapi godaan syaitan karena dari semenjak nabi Adam, syaitan telah menjadi musuh kita yang nyata.¹³

Kualitas produk mendapat perhatian para produsen baik dalam ekonomi Islam maupun konvensional. Namun hal tersebut memiliki perbedaan signifikan baik terhadap kualitas, tujuan maupun cara dalam menjalankannya. Dalam ekonomi konvensional, produsen berupaya menekankan kualitas produknya hanya semata-mata untuk merealisasikan tujuan materi. Atau tujuan lain yang ingin dicapai adalah untuk menekan biaya yang dikeluarkan seminim mungkin sehingga mampu bersaing dan bertahan dengan produk yang serupa dengan kompetitor lain. Hal ini kadang kali berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan menjadi turun kualitasnya. Hal seperti itu bisa saja terjadi, bahkan untuk bersaing dengan kompetitor bisa saja menimbun barang atau mengarah pada penipuan dengan cara menaruh barang yang buruk dalam bentuk yang tampaknya bagus yang tujuannya adalah mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

¹² Al-Baqarah (2):168

¹³ Syekh Imam Al-Qurthubi, Tafsir Al-Qurthubi/Syekh Imam Al-Qurthubi, (Jakarta : Pustaka Azzam, 2007), hlm. 481-483

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



2. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang patut diperhatikan, kualitas pelayanan yang baik tentu akan berpengaruh terhadap pembelian konsumen. Sebagai penyedia layanan sudah sepatutnya produsen memberikan layanan yang baik untuk konsumennya. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan menggambarkan tentang harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan relatifnya adalah sebagai berikut :¹⁴

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan saat dibutuhkan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- b. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Emphaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, memahami kebutuhan konsumen, serta pengetahuan untuk dihubungi.
- d. *Asurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga konsumen terbebas dari resiko.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Oleh karena itu, seorang produsen tidak boleh melupakan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan dalam sebuah usaha disama bandingkan dengan kepercayaan konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan konsumen kepada produsen. Pemahaman yang baik tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen mampu memastikan masa depan perusahaan yang baik.

¹⁴ FandiTjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyu Media, 2005) hlm. 133-135

2) Karakteristik Pelayanan Jasa

Karakteristik pelayanan jasa dibedakan berdasarkan beberapa karakteristik sebagai berikut:¹⁵

- a. Tidak dapat diraba (Intangibility), seperti Jasa adalah suatu bentuk pelayanan yang tidak bisa disentuh atau tidak dalam bentuk fisik. Hal ini berbeda dengan jasa yang diberikan dalam bentuk fisik seperti teloportasi, kursi dan meja dan peralatan makan di restoran, tempat tidur pasien di rumah sakit dan lain sebagainya.
- b. Tidak dapat disimpan (inability to inventory), yaitu salah satu ciri khusus dari jasa ini, yaitu tidak bisa disimpan atau hanya bisa sekali pakai. Contohnya ketika kita menginap di suatu hotel kita tidak bisa menggunakan layanan kamar tersebut untuk dua kali, seperti kita menginap untuk setengah malam dan setengahnya lagi dilanjutkan besok, jika hal ini dilakukan konsumen tetap dihitung menginap dua hari.
- c. Produksi dan konsumsi secara bersamaan, yaitu suatu bentuk jasa yang mana bisa kita rasakan dalam waktu bersamaan, seperti tempat praktek dokter yang mana kita ingin berobat dan kita juga bisa menikmati fasilitas disana, contoh selanjutnya adalah restoran dan lain-lain.
- d. Memasukinya lebih mudah, sebagian usaha biasanya sangat sulit untuk memasukinya, berbeda halnya dengan usaha jasa yang mana cenderung lebih sedikit hambatan untuk memasukinya.
- e. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar, jenis jasa ini akan lebih cenderung dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar seperti, teknologi, kenaikan harga dan peraturan pemerintah. Sektor jasa keuangan merupakan sektor yang paling sering dipengaruhi oleh peraturan-peraturan pemerintah dan basis teknologi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

¹⁵ Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Ekonisia, 2010), hlm 21



3) Macam-Macam Kualitas Pelayanan

Ada dua macam-macam kualitas pelayanan yaitu :¹⁶

a. Kualitas pelayanan internal

yaitu pelayanan yang berkaitan dengan jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas lainnya yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas internal antara lain, pola manajemen umum organisasi/perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja akan mampu dalam mengembangkan pelayanan yang terbaik. Apalagi hal ini bisa dilakukan secara integritas dengan saling memfasilitasi, saling mendukung sehingga menghasilkan kelancaran dalam pekerjaan mereka.

b. Kualitas layanan eksternal

Merupakan bentuk layanan yang ditentukan oleh faktor-faktor yang mana faktor tersebut adalah barang dan jasa.¹⁷

3. Variasi Menu

Variasi atau keberagaman dalam suatu hidangan atau produk sangat dibutuhkan. Kata variasi sendiri sudah banyak dikenal dan digunakan dalam dunia usaha, variasi sendiri diartikan sebagai bentuk yang memiliki perbedaan atau bermacam-macam sesuai dari pada hasil interpretasi seseorang.

Menurut (Rosa dan Soetanto, 2006) menu merupakan daftar list makanan yang tersedia pada suatu usaha, list makanan tersebut dibuat oleh pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan konsumen. Menu juga dapat dijadikan sebagai basis konsumen dalam membuat pilihan makanan, menu yang dibuat dengan baik dapat mengarahkan perhatian konsumen pada barang yang dijual lebih banyak (Ozdemir & Caliskan, 2014). Variasi menu diartikan sebagai varian makanan yang disediakan oleh pemilik usaha, yang dibedakan berdasarkan bahan baku, resep, cara pengelolaan dan jenis makanan yang disajikan. Banyaknya pilihan menu yang disediakan pemilik usaha tentu akan

¹⁶ Pandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andy, 2000), hlm 23

¹⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



membuat banyak pilihan sehingga memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu biasanya digunakan seorang pemilik usaha untuk mencari konsumen dan hal tersebut juga bertujuan untuk memberikan manfaat yang fleksibilitas menu dalam persaingan antar pengusaha lain. Strategi ini digunakan untuk mendapatkan kesetiaan konsumen, dengan memberikan menu yang bervariasi membuat konsumen puas dengan sukar untuk berpindah ketempat makan atau usaha lain karena semua yang mereka butuhkan telah disediakan ditempat yang sama. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap pendapatan pemilik usaha. Dalam menjalankan pemilik usaha harus memberikan varian menu yang bisa diterima oleh konsumen dan memberikan keuntungan kepada pemilik. Untuk itu peran menu dijelaskan oleh (Marsum, 2005) tentang menu yang memiliki tiga arti, yaitu:

- a. Menu adalah bentuk sajian makanan
- b. Sebagai makanan yang tersedia
- c. Sebagai varian makanan yang tersedia pada waktu tertentu, misalnya pagi, siang dan waktu malam hari.¹⁸

Beliau juga menambahkan menu sebagai bentuk strategi dalam menentukan varian yang akan disajikan untuk operasi usaha dan alat koordinasi dalam mencapai tujuan manajemen. Menu baru bisa dikatakan tepat jika menu tersebut diminati oleh konsumen dan berhasil mencapai mutu yang diharapkan secara efektif dan objektif dalam biaya. Ada beberapa indikator prioritas dalam menyusun menu, sebagai berikut :

- a. Kepentingan konsumen, yakni dalam menentukan menu mengacu kepada keinginan dan kebutuhan konsumen. Misalnya memberi menu yang lengkap dengan pelayanan yang baik
- b. Mutu dari makanan, menjadi hal terpenting dalam menjaga kualitas makanan, hal yang perlu diperhatikan dalam menjaga mutu makanan adalah, aroma atau rasanya, potongan dan bentuk, dan daya tarik penampilan

¹⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufthra Jambi

- c. Ketersediaan makanan yaitu tersedianya bahan-bahan pokok dalam membuat makanan untuk memenuhi kebutuhan warung
- d. Hubungan produksi operasional yaitu, kegiatan dengan melibatkan tenaga manusia, bahan, dan peralatan untuk menghasilkan produk. Atau dengan kata lain proses produksi adalah transformasi bahan (input) menjadi produk (output).

Menu dalam konsep penelitian ini di ibaratkan sebagai bentuk dari salah satu produk. Produk merupakan elemen kunci dalam penawaran pasar, perencanaan bauran pemasaran bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan juga kepingan para konsumen yang mana pemilik harus merumuskan penawaran itu terlebih dahulu. Nantinya konsumen akan memberikan penilaian terhadap penawaran tersebut berdasarkan tiga elemen, yaitu fitur, kualitas produk dan kualitas pelayanan.¹⁹ Produk bisa diartikan sebagai bentuk penawaran yang diberikan oleh produsen untuk digunakan, dibeli, dicari oleh konsumen yang mana tujuan dibuatnya produk tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk yang dihasilkan dan yang akan dipasarkan tentunya harus memiliki tampilan dalam keadaan baik, bermutu sehingga bisa memenuhi standar kebutuhan konsumen. Dan proses akhir dari semua ini adalah menentukan target pasar, apakah produk tersebut ditujukan untuk golongan sosial ekonomi mana, apakah masyarakat bawah, menengah atau atas.

Produk identik dengan barang, dalam ilmu akuntansi produk diartikan sebagai objek fisik yang tersedia dipasar, sedangkan produk yang tidak berwujud adalah jasa. Dalam manajemen produk, identifikasi dari produk adalah barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Kata produk ini sendiri digunakan untuk mempermudah pengujian terhadap kebutuhan pasar atau daya serap pasar terhadap produk tersebut, yang mana hal ini nantinya akan sangat berguna bagi pemasaran, menejer dan bagian pengendalian kualitas.

¹⁹ Philip Kotler, Swee Hoong Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan, *Manajemen Pemasaran: sudut Pandang Asia*, (Jakarta: indeks, 2005), hlm 116

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Pengertian produk bisa sangat mudah untuk dipahami, namun agak sulit untuk dirumuskan secara pasti. Kata produk mencakup pengertian dari segi fisik yang ditentukan berdasarkan pemakaian, symbol status dan segi artistic bagi konsumen yang mengkonsumsinya.²⁰ Produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan dan mendapatkan perhatian konsumen sehingga mereka membeli dan menggunakan produk tersebut. Atribut produk yang perlu dimiliki meliputi mutu (kualitas), merek, pengemasan, pelayanan produk dan jaminan (garansi).

4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang digambarkan dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) dengan harapan-harapannya. Pada umumnya, harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah presepsi konsumen terhadap apa yang akan ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.²¹

Kepuasan merupakan bentuk evaluasi terhadap pengalaman atas produk maupun jasa yang telah digunakan. Kesan tersebut menyangkut tentang komponen kepuasan konsumen, hal ini merupakan perkiraan atau keyakinan yang akan diterima apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah presepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang telah dibelinya.²²

Berdasarkan penjelasan diatas diketahui bahwa kepuasan konsumen merupakan kesesuaian harapan dengan kualitas produk yang diberikan. Kepuasan konsumen bisa diukur dari seberapa besar harapan konsumen tentang produk, pelayanan dan variasi menu yang ditawarkan sesuai dengan

²⁰ Mursid, *Menejemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm 56

²¹ Agnes Niken Puspitasari, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Nokia Di Semarang)*, (Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang, 2011), hlm 13

²² Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 164

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

kinerja produk. Secara umum, kepuasan diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.²³

Adapun Indikator kepuasan konsumen yang terdiri atas :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanan), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari konsumen saat menerima pelayanan yang diberikan apakah berkualitas atau tidak.
- b. Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian apakah sesuai dengan harapan yang diinginkan sebelum melakukan pembelian.
- c. selalu membeli produk, yaitu konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang sama, jika harapan mereka terhadap produk itu bisa terpenuhi.²⁴

B. Studi Relevan

Dalam tinjauan pustaka ini penulis akan membahas hasil penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang penulis buat yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang”** hal ini sebagai acuan atau perbandingan dengan penelitian yang akan penulis buat.

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

| NO. | Identitas Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|--|--|--|
| 1. | Arfiani Bahar dan Herman Sjaharuddin “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas | Metode yang digunakan yaitu penelitian Kuantitatif | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen. |

²³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012). Hal 180

²⁴ Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, hlm. 165

| | | | |
|----|--|--|--|
| | Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang” Jurnal, 2015 | | Dengan adanya kualitas produk yang rendah dapat menurunkan minat beli konsumen. ²⁵ |
| 2. | Kartika Nur Rahmawati, Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten. Skripsi, 2017 | Metode yang digunakan yaitu Kuantitatif deskriptif | Kualitas produk berpengaruh signifikan terhap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 32,10%. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 32,70%. Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 64,80 %. ²⁶ |
| 3. | Ryan Nur Harjarto “Analisi Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus restoran | Kuantitatif | Terdapat hubungan positif dan signifikan antara harga, produk, kebersihan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. ²⁷ |

²⁵ Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin“*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*” (Jurnal FISIP Volume 4 No. 1, 2015)

²⁶ Kartika Nur Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten*, (skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

²⁷ Rian Nur Harjanto “*Analisi Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (studi kasus restoran mamamia cabang Mrican) Skripsi, 2010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



| | | | |
|----|--|---|--|
| | mamamia cabang Mrican) Skripsi, 2010 | | |
| 4. | Monika Mania “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.” Jurnal 2013 | penelitian historis, penelitian korelasional, penelitian deskriptif, dan penelitian kausal komparatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh King Cake, maka konsumen semakin merasa puas terhadap layanan King Cake. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Tercapainya kualitas layanan yang tinggi ²⁸ akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan |
| 5. | Kamanda Tri Gumelar | Kuantitatif (| Hasil penelitian ini |

²⁸ Monika Mania “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.” Jurnal 2013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
| <p>“ pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu dan harga terhadap keputusan pembelian” Skripsi : 2015</p> | <p>analisis linear berganda)</p> | <p>menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variasi menu dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan yang dibeli disini, baik sebagian tau bersamaan. Variabel independen yang memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian adalah variabel harga. Saran yang bisa diberikan adalah melakukan penataan ulang ditempat parkir atau dengan memberikan uang tambahan pada tukang parkir, agar pekerjaannya lebih rapi, menyediakan masa pelatihan yang cukup untuk karyawan baru, meningkatkan kebersihan, menjaga kerapian karyawan, evaluasi pekerjaan secara rutin, tingkatkan variasi menu dengan menjaga menu andalan, menyajikan porsi dan rasa makanan secara konsisten.</p> <p>29</p> |
|---|-----------------------------------|---|

²⁹ Kamanda Tri Gumelar “ *pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu dan harga terhadap keputusan pembelian*”
Skripsi : 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah kunci utama dalam menciptakan loyalitas konsumen, ada banyak manfaat yang diterima perusahaan jika tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Selain perusahaan mendapatkan loyalitas pelanggan tetapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran konsumen, mengurangi sensitivitas konsumen terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah konsumen, meningkatkan efektivitas iklan dan reputasi bisnis.

Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang barang dan jasa harus menjaga kualitas produk mereka agar sesuai dengan harapan konsumen. Dengan memberikan kualitas produk yang baik tentu konsumen akan merasa puas terhadap barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan diartikan sebagai perasaan yang mengungkapkan tentang kesenangan atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diharapkan jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan amat puas dan senang.³⁰

Menurut Kotler dan Amstrong, produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan kepada pasar atau konsumen untuk mendapatkan perhatian, pembelian, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk yang mempunyai kondisi yang baik tentu akan berdampak positif terhadap loyalitas konsumen, bergitupun sebaliknya jika produk yang ditawarkan dalam keadaan buruk atau tidak baik, maka hal tersebut akan menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan konsumen, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

³⁰ Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, hlm. 164

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Kualitas produk yang diberikan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dengan meningkatnya kemampuan suatu produk maka akan tercipta keunggulan bersaing sehingga konsumen menjadi semakin puas.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, layanan merupakan suatu proses pasti ada input dan output yang diproses dalam suatu layanan yaitu konsumen itu sendiri, materi dan informasi. Sebagian besar jasa pelayanan memerlukan konsumen sebagai inputnya yang disebut dengan *people pprocessing* mengambil bagian layanan yang diberikan secara langsung kepada konsumen. Semakin baik layanan yang ditawarkan kepada konsumen maka konsumen atau pelanggan akan semakin puas.³¹ Jika kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapannya, maka mereka akan berpandangan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang bagus. Apabila konsumen mendapatkan kualitas yang bagus, maka hal ini akan menjadi pengalaman bagi mereka dan membagikan pengalaman tersebut dengan produk, *word of mouth*, komunikasi eksternal perusahaan dan publikasi.

Menurut Tjiptono, kualitas layanan mendorong ke arah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya jika ketidakpuasan atau kualitas pelayanan dapat dijadikan alasan konsumen untuk berpindah atau melakukan pembelian pada tempat lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan diwarung umkm minas syukur kambang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen

Variasi menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera makan yang berbeda beda. Jika restoran menyediakan menu yang beranekaragam atau bervariasi,

³¹ Philip Kotler, *Marketing Menagemen*, (America: Global Edition, 2016) hlm.25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SUFUDDIN
J A M B I

akan lebih memudahkan restoran untuk menarik konsumen. Pada saat pengujian kualitas data semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r tabel dan untuk nilai reabilitas didapat nilai diatas standar dapat dikatakan kuedioner yang ada dinyatakan untuk reliabel untuk pengujian selanjutnya. Hasil dari data penelitian bahwa variabel variari menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin banyak menu yang dijual maka akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat menaikkan pendapatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditiya (2011) yang meneliti masalah variasi menu terhadap kepuasan konsumen. penulis membuktikan bahwa variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bervariasi atau kualitas tinggi.

4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen

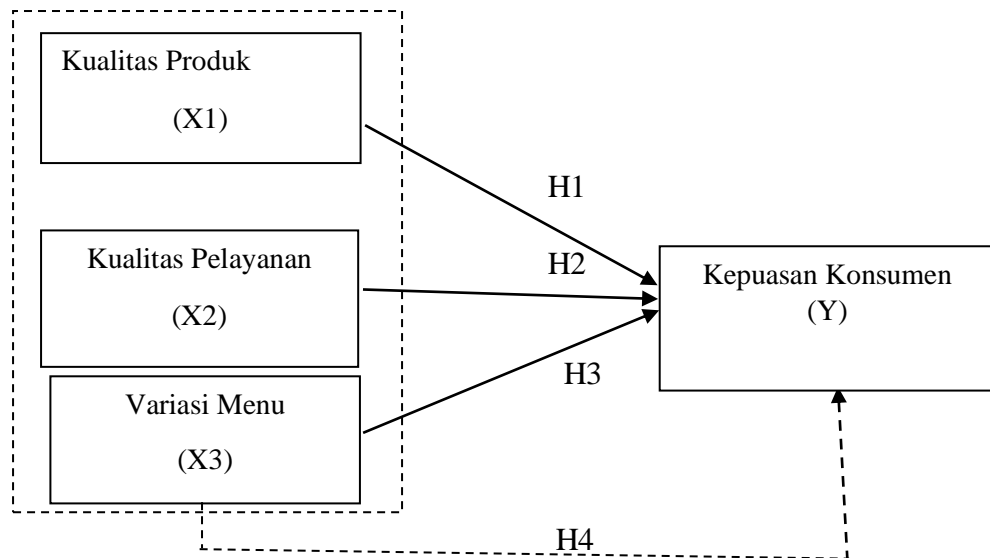
Dari hasil pembahasan diatas pengaruh hubungan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen yaitu Semakin tinggi tingkat kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu akan semakin tinggi kepuasan konsumen karena tercapainya kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu yang akan mendorong dan mewujudkan kepuasan konsumen dalam membeli sebuah produk hingga mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada produk tersebut.

D. Kerangka Berfikir

Dengan adanya kerangka berfikir dalam penelitian diharapkan mampu untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel pada suatu penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, landasan teoritis, dan review penelitian terdahulu, sehingga dapat dibentuk kerangka pemikiran bagi penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.” Kerangka pemikiran ini digambarkan pada gambar berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Keterangan:

----- : Pengaruh secara simultan

—————> : Pengaruh secara parsial

Artinya: Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi oleh variable lain. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Sedangkan variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Variasi Menu (X3), Kepuasan Konsumen (Y).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, teori, studi relevan dan kerangka pemikiran maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H₁ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

H₂ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

H₃ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumenn di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

H₄ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

E. Hipotesis Statistik

1. Kualitas Produk (X1)

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

2. Kualitas Pelayanan (X2)

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

3. Variasi Menu (X3)

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara persial antara Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

4. Kepuasan Konsumen (Y)

H_a: Terdapat Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Varias Menu secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

H₀: Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Warung UMKM Minas Syukur Kambang.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode yang juga disebut dengan metode ilmiah. Hal ini dikarenakan metode ilmiah telah memenuhi kaidah ilmiah, yakni konkret, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai bagian dari serangkaian investigasi sistematis terhadap fenomena dengan cara mengumpulkan data yang kemudian diukur dengan menggunakan teknik statistik matematika atau komputasi. Riset ini sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang mana dalam pengumpulan data kuantitatif lewat studi penelitian.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan tentang suatu fakta yang kemudian di analisa guna mendapatkan sebuah kesimpulan dari data yang telah diolah. Kuantitatif sendiri merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas. Dengan menggunakan metode angket, wawancara dan observasi.³²

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah peneliti melakukan kegiatan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada Warung UMKM Minas Syukur Kambang Kota Jambi. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan selesai. Penelitian ini dilaksanakan dengan sengaja (*purposive*).

Dalam suatu penelitian, hal terpenting yang harus diperhatikan adalah objek penelitian, karena objek penelitian berperan sebagai sumber informasi dalam

³² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D 9Bandung : Alfabeta, 2016),
hal 8

suatu penelitian.³³ Alasan peneliti memilih objek penelitian ini karena peneliti menemukan permasalahan yang terjadi sehingga menyebabkan menurunnya keputusan pembelian konsumen pada UMKM Minas Syukur Kambang. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah konsumen UMKM Minas Syukur Kambang. Penelitian ini dilakukan mulai ketika sudah disetujui atau di ACC sampai dengan selesai di Warung UMKM Minas Syukur Kambang Kota Jambi.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berjeniskan sumber data primer yaitu kuesioner.

2. Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini sumber data yang digunakan terdiri dari 2 macam yaitu :

1) Data Primer

Menurut Sekaran & Bougie, data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti yang digunakan untuk tujuan penelitian. Sumber data primer merujuk pada asal data yang peneliti kumpulkan secara langsung untuk penelitiannya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain wawancara, observasi, survei, eksperimen, maupun pengukuran langsung terhadap suatu objek penelitian menggunakan data primer. Pada penelitian ini data primer didapatkan secara langsung dari pemilik dan konsumen. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada responden, yaitu kepada para konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

2) Data Skunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapanganya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Dalam penelitian ini data sekunder berupa referensi melalui buku,

³³ Ahmad Tohardi. "Pengantar Metodologi Penelitian Sosial+Plus", (Tanjungpura University Press, 2019), Hlm.497.

jurnal, dan sumber lain yang berhubungan dan diperlukan dalam proses penelitian ini berlangsung.

D. Populasi dan Sampel

Instrumen utama atau alat pengumpul data utama pada proses pengumpulan data kuantitatif adalah peneliti sendiri. Peneliti berperan sebagai instrument yang secara terus menerus melakukan observasi atau pengamatan dan wawancara dengan berbagai sumber.

1. Populasi

Menurut Sugiono, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembelian di UMKM Minas Syukur Kambang yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terbatas (*infinite population*).

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian diberlakukan jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap bisa untuk mewakili dari populasi. Pada penelitian ini, yang menjadi sampel responden adalah konsumen Minas Syukur Kambang. Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini sendiri digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012),h. 80.

$$N = \frac{Z^2 P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 95$$

Berdasarkan rumus di atas dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 responden. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah konsumen Minas Syukur Kambang yang berdomisili di sekitar lokasi UMKM Minas Syukur Kambang.

E. Metode Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik random sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana semua individu dalam populasi, baik secara sendiri ataupun bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Random sampling juga diberi istilah pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, yang didasarkan atas prinsip-prinsip matematis yang telah diuji dalam praktek.³⁵

³⁵Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm. 28.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang paling strategi dalam penelitian. Sebab tujuan utama penelitian merupakan menerima data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan menerima data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dipenelitian ini adalah observasi, kuesioner (angket) serta wawancara.

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dalam hal ini observasi ditujukan kepada lokasi dan konsumen Minas Syukur Kambang.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui permasalahan yang ingin diteliti, namun juga bisa digunakan ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari orang-orang yang merespon lebih intensif dan jumlah responden sedikit atau kecil.³⁶

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung maupun tidak langsung dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber yang bersangkutan dengan harapan mendapatkan informasi yang akurat dan mendapatkan hasil yang maksimal. Adapun yang di wawancarai dalam penelitian ini adalah Pemilik Usaha UMKM Minas Syukur Kambang.

³⁶ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, (Bandung: Alfabeta), Hlm. 37, 201

3. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik dalam pengumpulan data yang diberlakukan dengan menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab.³⁷ Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan skala likert, karena skala likert merupakan rangkaian item (item). Yang mana responden nantinya hanya memberikan tanggapan setuju atau tidak setuju dengan item atau pernyataan yang telah diberikan. Skala Likert merupakan respon lima pilihan mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang mewakili sikap atau persepsi narasumber terhadap pernyataan yang diberikan dalam bentuk kuesioner.³⁸

Tabel 3.1

Responden diberikan skor dengan interval, yaitu:

| Penjelasan | Singkatan | Skala |
|---------------------|-----------|-------|
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Ragu – Ragu | T | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

4. Dokumentasi

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode dokumentasi. Data dikumpulkan dicatat, serta dikaji. Sedangkan, untuk studi pustaka diperoleh dari penelitian terdahulu dan ditunjang dengan literatur yang lain mirip buku, jurnal ilmiah, serta bahan-bahan yang berkaitan dengan mendukung penelitian ini.³⁹

³⁷ Nurngaeni, “Pengaruh Pengetahuan Dan Persepsi Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah”, Hlm. 64

³⁸ Rahendra Farean. “Pengaruh Pelatihan, Pendampingan Dan Pembinaan Dinas Koperasi Dan Umkm Terhadap Perkembangan Umkm Kota Jambi, (Phd Thesis, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020), Hlm. 56

³⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung : Alfabeta, 2016) hlm. 93.

G. Definisi Operasional Variabel

Setiap variabel harus didefinisikan dengan jelas, agar tidak menimbulkan multitafsir. Setiap variabel harus didefinisikan secara operasional sehingga hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya lebih mudah ditemukan dan diukur. Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yaitu 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat yang meliputi: Kualitas Produk(X1), Kualitas Pelayanan (X2), Variasi Menu (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Variabel | Indikator | No. Butir Pertanyaan | Skala Pengukuran |
|-------------------------------|---|-----------------------|-------------------------|---------------------|
| Kualitas Produk (X1) | Kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan produk, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan dan atribut berniali lainnya. (Kottler dan keller (2016 : 37) | 1. Daya tahan produk. | 1,2 | Likert |
| | | 2. Kadar Produk | 3,4 | |
| | | 3. Desain Produk | 5,6 | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|---------------|
| Kualitas Pelayanan(X2) | Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. (Gronroos (1982, 1984) | 1. Responsiv enes(ketanggapan) 2. Reability (keandalan) 3. Empty (empati) 4. Assurance (jaminan) 5. Tangibles (bukti langsung) | 7 8 9 10 11 | Likert |
| Variasi Menu (X3) | variasi menu yaitu daftar item makanan yang ditawarkan pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan konsumen dan dirancang untuk mencapai tujuan pemilik usaha. (Endar Sugiarto, Sulartiningrum) | 1. Kepentingan Konsumen 2. Mutu dari makanan 3. Ketersediaan makanan 4. Hubungan produksi dan operasional | 12 13 14 15 | Likert |
| Kepuasan | Kepuasan konsumen adalah | 1. Perasaan | 16,17,21,22 | Likert |

| | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|
| <p>Komnsum en (Y)</p> | <p>perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkan, pada umumnya harapan tersebut perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah presepsi konsumen tentang apa yang ia terima setelah membeli.</p> <p>(Kotler, Keller 2009 : 138)</p> | <p>puas (dalam artian puas akan produk dan pelayanan)</p> <p>2. Terpenuhi nya harapan konsumen setelah membeli produk</p> <p>3. Selalu membeli produk</p> | <p>18,19,20,23</p> <p>24,25,26</p> | |
|------------------------------|--|--|--|--|

H. Metode Pengelolaan dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak yaitu SPSS (statistical Package For Social Science). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuesioner, tujuannya adalah agar data yang diperoleh dapat di

pertanggungjawabkan tentang kebenarannya. Uji ini terdiri atas uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji seberapa tepat item atau kuesioner yang disusun dalam mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, apakah item-item tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item-total correlation*. Metode uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Pengujian validitas instrument dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item pernyataan dikatakan valid
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item pernyataan dikatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa besar nilai keabsahan pada suatu data, sehingga data yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kenyataan. Instrumen dikatakan reliable apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama pula.⁴⁰ Pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach*. Kriteria dalam pengujian ini yaitu:

- 1) Jika $\alpha \text{ cronbach} > r \text{ tabel}$, maka reliabilitas/handal
- 2) Jika $\alpha \text{ cronbach} < r \text{ tabel}$, maka tidak reliabilitas/handal.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsisten alat ukur, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan pengulangan. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk menilai apakah kuesioner ini realibel atau tidak. Skala tersebut dapat dikelompokkan menjadi 5 kelas range yang sama, maka ukuran ketetapan *Alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cet. ke-19, h.121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Tabel 3.3
Tingkat Realibilitas Berdasarkan Tingkat Alpha

| NO. | Alpha | Tingkat Reabilitas |
|-----|---------------|--------------------|
| 1 | 0,00 s/d 0,20 | Kurang Realibel |
| 2 | 0,20 s/d 0,40 | Agak Realibel |
| 3 | 0,40 s/d 0,60 | Cukup Realibel |
| 4 | 0,60 s/d 0,80 | Realibel |
| 5 | 0,80 s/d 1,00 | Sangat Realibel |

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum model regresi linier berganda digunakan, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah analisis regresi linier dapat diinprestasikan dengan akurat. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedasitas.⁴¹

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk melihat normal atau tidaknya data yang diperoleh dari hasil penelitian. Untuk menguji normalitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan program pengolah data SPSS *statistic* melalui uji normalitas one sample *Kolmogrov-Smirnov*. Dimana nilai signifikansi dari tabel *Kolmogrov-Smirnov* harus diatas standard error 0,05 atau 5%. Apabila nilai signifikansi diatas dari standar error sebesar 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data dari suatu variabel memiliki distribusi yang normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat diketahui dengan melakukan uji *Variance Inflating Factor* (VIF). Uji VIF digunakan untuk menganalisis data apakah terjadi multikolinearitas atau tidak. Untuk melihat terjadinya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai t dan nilai VIF apabila nilai t (toleransi) berada diatas $> 0,1$

⁴¹ Rony Setiawan, Nana Dara Priatna. *Pengantar Statistik*. (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005), h.14.

dan nilai VIF berada di bawah < 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel yang diteliti dan sebaliknya.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedasitas variasi (*varians*) adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (heteroskedastisitas). Model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain, dalam hal ini uji heteroskedastisitas diuji dengan *Scatter Plot*.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu terdapatnya ketidaksamaan varian dari residual pada sebuah model regresi. Untuk melakukan sebuah pengujian diperlukan beberapa metode.⁴² Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedestitas pada suatu model bisa dilihat dari pola gambar scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik data tidak berpola

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi di mana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya dan nilai periode sesudahnya. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Pertama, Uji Durbin-Waston (DW Test). Uji ini hanya bisa digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya intercept dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel penjelas.⁴³

⁴² Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), Cetakan IV, h. 67.

⁴³ Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela, "Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik", (PT Raja Grafindo Persada, Depok, 2021). Hlm.429-436

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Selain itu tujuan regresi linear berganda juga untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variable independen dengan yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis statistic regresi linear berganda. Persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

| | |
|-----------------|--------------------------------|
| Y | = Kepuasan Konsumen |
| a | = Konstanta |
| b_1, b_2, b_3 | = Koefisiensi regresi berganda |
| X_1 | = Kualitas Produk |
| X_2 | = Kualitas Pelayanan |
| X_3 | = Variasi Menu |
| e | = Error |

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah suatu asumsi atau pernyataan yang mungkin benar atau mungkin salah mengenai parameter satu populasi atau lebih. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis satu sampai enam dengan analisis regresi berganda. Hipotesis pertama sampai enam diuji dengan menentukan tingkat signifikansi dengan melakukan uji simultan (Uji F-test dan dan Uji parsial (Uji t-test) dan Uji (R²) sebagai berikut:

a. Uji F-test

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F-tabel dengan F hitung. Untuk menentukan nilai F tabel, tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degrees of freedom*) $df_1 = (\text{jumlah total variabel}-1)$ dan $df_2 = (n-k-1)$ di mana n

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

merupakan jumlah responden dan k merupakan jumlah variable independen. Kriteria pengambilan keputusan: H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

b. Uji t-Test

Uji t menunjukkan tentang seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Uji t digunakan untuk menentukan nilai uji statistik dengan persamaan. Atau dapat juga dikatakan untuk menguji hipotesis, maka diadakan pengujian dengan menggunakan rumus “t”. Adapun persamaan dari uji t ialah sebagai berikut:⁴⁴

Kriteria pengambilan keputusan:

1) Bila $t_{hitung} < t_{table}$, maka $H_0 =$ diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Bila $t_{hitung} > t_{table}$, maka $H_0 =$ ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian. Koefisien determinasi pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus berikut:

⁴⁴ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.

$$KD = r^2 \times 100\% \quad \boxed{KD = r^2 \times 100}$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinan
R = Nilai Korelasi Berganda
100% = Persentase kontribusi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Minas Syukur Kambang

Warung UMKM Minas Syukur Kambang ini merupakan salah satu pelaku usaha UMKM yang bergerak dibidang kuliner yang didirikan pada tahun 2020 di daerah sungai kambang Jambi, warung UMKM Minas Syukur Kambang masih mampu bertahan dalam menghadapi dampak negatif dari perkembangan dunia kuliner meskipun masih terbilang baru. Salah satu produk yang telah memiliki konsumen yang terbilang cukup ramai beralamat di Jl. Amir Hamzah No.56 Sungai Kambang, Kota Jambi, buka pada pukul 16.30 - 23.00 WIB.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Identitas Responden

a. Karakteristik Berdasarkan Umur

Tabel 4.1
Karakteristik Berdasarkan Umur

| NO. | Usia (Tahun) | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|--------|--------------|------------------|----------------|
| 1 | 15 – 20 | 13 | 14% |
| 2 | 21 – 25 | 37 | 38% |
| 3 | 26 – 30 | 25 | 26% |
| 4 | 31 – 35 | 9 | 10% |
| 5 | 36 – 40 | 11 | 11% |
| Jumlah | | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa, jumlah responden terbanyak berusia 21-25 tahun yaitu sebanyak 37 orang atau 38% dari total responden. Hal ini disebabkan karna pada usia tersebut adalah usia produktif dan tahap dimana usia tersebut sudah mampu merasa, menilai makanan dan mengetahui peningkatan penjualan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

| NO. | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|--------|---------------|------------------|----------------|
| 1 | Perempuan | 48 | 49% |
| 2 | Laki-laki | 49 | 51% |
| Jumlah | | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel 4.2, dapat dilihat bahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 49 orang atau sebesar 51% sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang atau sebesar 49%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

c. Hasil Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

| NO. | Jenis Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|--------|-----------------|------------------|----------------|
| 1 | Mahasiswa | 35 | 37% |
| 2 | Pelajar | 5 | 5% |
| 3 | Karyawan | 19 | 20% |
| 4 | PNS | 11 | 11% |
| 5 | Swasta | 8 | 8% |
| 6 | Wirausaha | 13 | 14% |
| 7 | Bidan | 1 | 1% |
| 8 | IRT | 4 | 4% |
| Jumlah | | 95 | 100% |

Berdasarkan data pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa, jumlah responden terbanyak yaitu mahasiswa sebanyak 35 orang atau 37% dari total responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti

memiliki validitas rendah. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat item atau kuesioner yang disusun mampu mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Metode uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Pengujian validitas instrument dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dikatakan valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dikatakan tidak valid.

$$\begin{aligned}
 DF &= N - 2 \\
 &= 95 - 2 = 93 \\
 r_{tabel} &= 93 = 0,2017 \\
 &= 0,201 \text{ (Tarf 5\%)}
 \end{aligned}$$

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

| No | Kode Variabel | r hitung | R tabel (5%) | Ket |
|----|---------------|----------|--------------|-------|
| 1 | X1.1 | 0,673 | 0,201 | Valid |
| 2 | X1.2 | 0,706 | 0,201 | Valid |
| 3 | X1.3 | 0,646 | 0,201 | Valid |
| 4 | X1.4 | 0,531 | 0,201 | Valid |
| 5 | X1.5 | 0,386 | 0,201 | Valid |
| 6 | X1.6 | 0,516 | 0,201 | Valid |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh dari hasil uji validitas kualitas produk menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Enam butir pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,201.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| No | Kode Variabel | r hitung | r tabel (5%) | Ket | |
|----|-------------------------|----------|--------------|-------|-------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X2) | X2.1 | 0,625 | 0,201 | Valid |
| 2 | | X2.2 | 0,756 | 0,201 | Valid |
| 3 | | X2.3 | 0,701 | 0,201 | Valid |
| 4 | | X2.4 | 0,561 | 0,201 | Valid |
| 5 | | X2.5 | 0,543 | 0,201 | Valid |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh dari hasil uji validitas kualitas pelayanan menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Lima butir pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,201.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variasi Menu

| No | Kode Variabel | r hitung | r tabel (5%) | Ket | |
|----|-------------------|----------|--------------|-------|-------|
| 1 | Variasi Menu (X3) | X3.1 | 0,692 | 0,201 | Valid |
| 2 | | X3.2 | 0,616 | 0,201 | Valid |
| 3 | | X3.3 | 0,547 | 0,201 | Valid |
| 4 | | X3.4 | 0,597 | 0,201 | Valid |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh dari hasil uji validitas variasi menu menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Empat butir pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,201.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

| No | Kode Variabel | r hitung | r tabel (5%) | Ket | |
|----|-----------------------|----------|--------------|-------|-------|
| 1 | Kepuasan Konsumen (Y) | Y.1 | 0,421 | 0,201 | Valid |
| 2 | | Y.2 | 0,557 | 0,201 | Valid |
| 3 | | Y.3 | 0,453 | 0,201 | Valid |
| 4 | | Y.4 | 0,535 | 0,201 | Valid |
| 5 | | Y.5 | 0,564 | 0,201 | Valid |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

| | | | | | |
|----|--|------|-------|-------|-------|
| 6 | | Y.6 | 0,414 | 0,201 | Valid |
| 7 | | Y.7 | 0,428 | 0,201 | Valid |
| 8 | | Y.8 | 0,567 | 0,201 | Valid |
| 9 | | Y.9 | 0,604 | 0,201 | Valid |
| 10 | | Y.10 | 0,536 | 0,201 | Valid |
| 11 | | Y.11 | 0,393 | 0,201 | Valid |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh dari hasil uji validitas kepuasan konsumen menunjukkan bahwa data yang terkumpul dinyatakan valid. Sebelas butir pernyataan diatas menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,201.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama pula.⁴⁵ Pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach*. Kriteria dalam pengujian ini yaitu:

- 1) Jika nilai *cronbach alpha* > r tabel, maka reliabilitas
- 2) Jika nilai *cronbach alpha* < r tabel, maka tidak reliabilitas

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

| No | Kode Variabel | Cronbach's Alpha | Nilai Ketentuan Reliabilitas | Ket |
|----|-------------------------|------------------|------------------------------|----------|
| 1. | Kualitas Produk (X1) | 0,612 | > 0,60 | Reliabel |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X2) | 0,642 | > 0,60 | Reliabel |
| 3. | Variasi Menu (X3) | 0,610 | > 0,60 | Reliabel |
| 4. | Kepuasan Konsumen (Y) | 0,689 | > 0,60 | Reliabel |

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.8 diatas menghasil nilai cronbach's alpha memiliki nilai lebih besar dari > 0,60 dari variabel kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), variasi menu (X3) dan

⁴⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cet. ke-19, h.121

kepuasan konsumen (Y) sehingga dapat disimpulkan semua variabel dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat normal atau tidaknya data yang diperoleh dari hasil penelitian. Pada penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan bantuan program pengolah data SPSS *statistic* melalui uji normalitas one sample *Kolmogrov-Smirnov*. Dimana nilai signifikansi dari tabel *Kolmogrov-Smirnov* harus diatas standard error 0,05 atau 5%. Apabila nilai signifikansi diatas dari standar error sebesar 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data dari suatu variabel memiliki distribusi yang normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 95 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.18737368 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .110 |
| | Positive | .066 |
| | Negative | -.110 |
| Test Statistic | | .110 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .066 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,02 0,066 > 0,05 maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat diketahui dengan melakukan uji *Variance Inflating Factor* (VIF). Untuk melihat terjadinya gejala multikolinearitas dapat melihat nilai *tolerance value* dan nilai VIF apabila nilai *tolerance value* berada diatas $> 0,1$ dan nilai VIF berada di bawah < 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel yang diteliti dan sebaliknya.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 13.761 | 3.783 | | 3.637 | .000 | | |
| | Kualitas Produk | .764 | .155 | .442 | 4.941 | .000 | .818 | 1.222 |
| | Kualitas Pelayanan | .214 | .141 | .135 | 1.520 | .132 | .830 | 1.205 |
| | Variasi Menu | .480 | .170 | .246 | 2.832 | .006 | .869 | 1.151 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu menunjukkan nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini terbebas dari masalah multikolinearitas atau tidak ada korelasi antar variabel independennya.

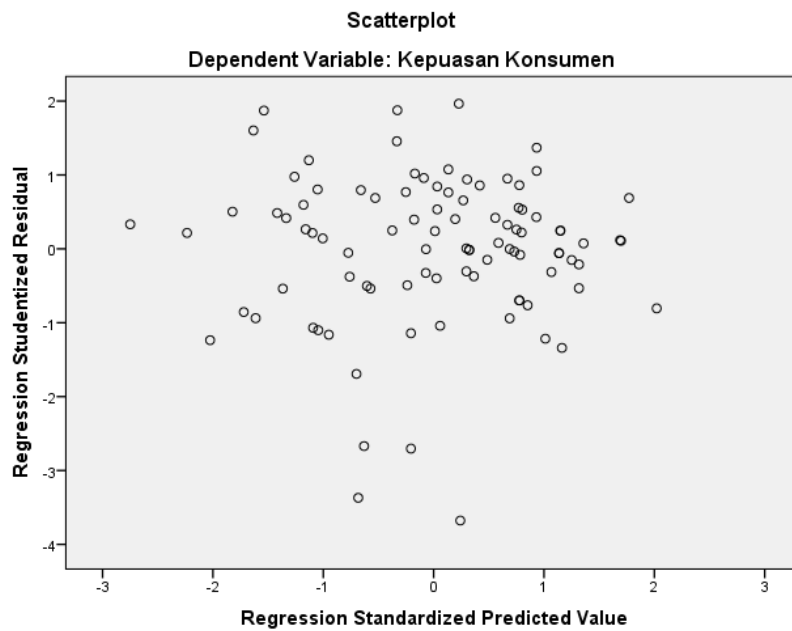
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu terdapatnya ketidaksamaan varian dari residual pada sebuah model regresi.⁴⁶ Model regresi

⁴⁶ Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), Cetakan IV, h. 67.

terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain, dalam hal ini uji heteroskedastisitas diuji dengan *Scatter Plot*.

Gambar 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar diatas didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu y, dan tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas. Maka kesimpulan variabel independen yang diuji menggunakan scatterplot tidak terjadi heteroskedastisitas atau data tidak homogen.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi di mana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Pertama, Uji Durbin-Waston (DW Test). Uji ini hanya bisa digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya intercept dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel penjelas.⁴⁷ Dasar pengambilan keputusan:

Jika $d < dL$ atau $d > 4-dL$ maka hipotesis nol ditolak, artinya terjadi autokorelasi.

⁴⁷ Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela, "Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik", (PT Raja Grafindo Persada, Depok, 2021). Hlm.429-436

Jika $dU < d < 4-dU$ maka hipotesis nol diterima, tidak terjadi autokorelasi.

3) Jika $dL < d < dU$ atau $4-dU < d < 4-dL$ artinya tidak ada kesimpulan.

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .636 ^a | .404 | .385 | 3.23949 | 1.957 |
| a. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen | | | | | |

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai durbin Watson dalam penelitian ini sebesar 1,957 akan dibandingkan dengan nilai Durbin-Watson tabel. Untuk membandingkan nilai DW hitung dengan DW tabel maka perlu diperhatikan DW tabel. Dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ serta menggunakan 95 sampel dan 3 variabel independen maka diperoleh DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13
Tabel Durbin-Watson

| N | K=2 | | K3 | | K=4 | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | dL | dU | dL | dU | DL | dU |
| 91 | 1,6143 | 1,7040 | 1,5915 | 1,7275 | 1,5685 | 1,7516 |
| 92 | 1,6166 | 1,7053 | 1,5941 | 1,7285 | 1,513 | 1,7523 |
| 93 | 1,6188 | 1,7066 | 1,5966 | 1,7295 | 1,5741 | 1,7531 |
| 94 | 1,6211 | 1,7078 | 1,5991 | 1,306 | 1,5768 | 1,7538 |
| 95 | 1,6233 | 1,7091 | 1,6015 | 1,7316 | 1,5795 | 1,7546 |

Berdasarkan persamaan $dU < d < 4-dU$ maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$= dU < d < 4-dU$$

$$= 1,6015 < 1,957 < 4-dU$$

$$= 1,6015 < 1,957 < 4 - 1,7316$$

$$= 1,6015 < 1,957 < 2,2678$$

Sehingga dapat dijelaskan bahwa dalam persamaan regresi tersebut tidak terjadi autokorelasi, baik positif maupun negatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis statistik regresi linear berganda. Persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.761 | 3.783 | | 3.637 | .000 |
| | Kualitas Produk | .764 | .155 | .442 | 4.941 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .214 | .141 | .135 | 1.520 | .132 |
| | Variasi Menu | .480 | .170 | .246 | 2.832 | .006 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4.14 Diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 13,761 + 0,764 + 0,214 + 0,480 + e$$

Dari persamaan regresi diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 13,761 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu sama dengan nol maka kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang akan menurun.

Koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,764 menunjukkan bahwa apabila kualitas produk mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang akan meningkat sebesar 0,764.

- 3) Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,214 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang akan meningkat sebesar 0,214.
- 4) Koefisien regresi varian menu sebesar 0,480 menunjukkan bahwa apabila varian menu mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang akan meningkat sebesar 0,480.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F (simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai f tabel dengan f hitung. Untuk menentukan nilai f tabel, tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan. Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika f hitung $>$ f tabel maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independent terhadap variabel dependent.
- 2) Jika f hitung $<$ f tabel maka H_0 diterima H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 4.15
Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | f | Sig. |
| 1 | Regression | 648.221 | 3 | 216.074 | 20.590 | .000 ^b |
| | Residual | 954.979 | 91 | 10.494 | | |
| | Total | 1603.200 | 94 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Layanan, Kualitas Produk | | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$\begin{aligned}
 f_{\text{tabel}} &= (a/2;n-k-1) \\
 &= (0,05/2;95-3-1) \\
 &= (0,025, 91) \\
 &= 3,10
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 20,590 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa f hitung > f tabel (20,590 > 3,10) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

b. Uji t (persial)

Uji t digunakan untuk menentukan nilai uji statistik dengan persamaan. Atau dapat juga dikatakan untuk menguji hipotesis. Adapun Kriteria pengambilan keputusan:⁴⁸

- 1) Bila t hitung > t tabel, maka Ho ditolak Ha diterima, sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependent.
- 2) Bila t hitung < t tabel, maka Ho diterima Ha ditolak, sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.

Tabel 4.16
Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.761 | 3.783 | | 3.637 | .000 |
| | Kualitas Produk | .764 | .155 | .442 | 4.941 | .000 |
| | Kualitas Layanan | .214 | .141 | .135 | 1.520 | .132 |
| | Variasi Menu | .480 | .170 | .246 | 2.832 | .006 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

⁴⁸ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.

$$\begin{aligned}t_{\text{tabel}} &= (a/2;n-k-1) \\ &= (0,05/2;95-3-1) \\ &= (0,025, 91) \\ &= 1,986\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji t ditemukan bahwa tidak semua variabel independen yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Dibawah ini pembahasan mengenai hasil uji t:

- 1) Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas produk sebesar 4,941 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,941 > 1,986$) dan nilai $\text{sig} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.
- 2) Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 1,520 dan nilai signifikan sebesar 0,132. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($1,520 < 1,986$) dan nilai $\text{sig} > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel variasi menu sebesar 4,941 dan nilai signifikan sebesar 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,832 > 1,986$) dan nilai $\text{sig} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai yang mendekati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .636 ^a | .404 | .385 | 3.23949 |
| a. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Layanan, Kualitas Produk | | | | |

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen memberikan pengaruh sebesar 38,5% dan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas produk sebesar 4,941 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel ($4,941 > 1,986$) dan nilai sig < 0,05, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Hal ini bisa terjadi karena adanya kualitas produk yang rendah sehingga dapat menurunkan minat beli dan loyalitas konsumen, karena hal yang membuat konsumen puas berasal dari kualitas produk yang digunakan. Pada jawaban kuesioner untuk indikator daya tahan produk banyak konsumen yang belum puas, sementara itu dalam meningkatkan daya tahan produk bisa membuat penyajian makanan yang masih baru dan menggunakan bahan yang segar agar makanannya tidak mudah basi, rasa

yang enak, produk yang dijual halal dan komposisi yang digunakan dalam produk aman dan sehat.

Selain itu pada indikator kadar produk dan desain produk terdapat jawaban konsumen yang masih kurang dalam hubungan kualitas produknya dalam kadar produk dan desain produk membuhkan takaran yang pas dan desain yang menarik untuk kepuasan konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Malik Ibrahim dan Siti Marijam Thawil. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴⁹ Penelitian ini juga berlawanan dengan penelitian Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen.⁵⁰

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 1,520 dan nilai signifikan sebesar 0,132. Hal ini menunjukkan bahwa $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($1,520 < 1,986$) dan nilai $\text{sig} > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Hal ini berarti sebagian dari konsumen tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di warung minas syukur, akan tetapi ada beberapa yang mengatakan bahwa karyawan warung minas syukur ini tidak cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan pada saat konsumen membeli minas syukur, dan beberapa konsumen yang juga terlalu peduli dan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan

⁴⁹ Malik Ibrahim dan Siti MarijamThawil “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis JRMB Volume 4 No. 1 Februari 2019)

⁵⁰ Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang” (Jurnal FISIP Volume 4 No. 1, 2015).

karwawan disana. Oleh karena itu kualitas pelayanannya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana dan Ambar Lukitaningsih. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini berlawanan dengan Malik Ibrahim dan Siti Marijam Thawil. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel variasi menu sebesar 4,941 dan nilai signifikan sebesar 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,832 > 1,986$) dan nilai $\text{sig} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Hal ini berarti setiap konsumen memiliki selera makan yang berbeda-beda. Karena varian menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, varian menu yang beranekaragam akan lebih mudah untuk menarik konsumen.

Penelitian sejalan dengan penelitian Meiko Marito Sihombing. Hasil penelitiannya menyatakan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁵¹ Penelitian ini berlawanan dengan penelitian Michael. Hasil penelitian menyatakan bahwa varian menu tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁵²

⁵¹ Marito Sihombing, "Pengaruh Varian Menu, Harga, dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Café Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin", Jurnal Smart Business, Vol 1, No. 1, Januari 2021.

⁵² Maichael, "Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dapur Pandhawa", Jurnal Manajemen dan Strart-Up Bisnis, Vol 2, No. 6, Februari 2018.

4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil hipotesis uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 20,590 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa f hitung $>$ f tabel ($20,590 > 3,10$) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen memberikan pengaruh sebesar 38,5% dan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Monika Mania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁵³ Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh King Cake, maka konsumen semakin merasa puas terhadap layanan King Cake. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Tercapainya kualitas layanan yang tinggi akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kamanda Tri Gumelar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan yang dibeli disini, baik sebagian tau bersamaan.⁵⁴

⁵³ Monika Mania “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.” Jurnal 2013

⁵⁴ Kamanda Tri Gumelar “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Menu Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian” Jurnal : 2015

Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa, agar pekerjaannya lebih rapi, menyediakan masa pelatihan yang cukup untuk karyawan baru, meningkatkan kebersihan, menjaga kerapian karyawan, evaluasi pekerjaan secara rutin, tingkatkan variasi menu dengan menjaga menu andalan, menyajikan porsi dan rasa makanan secara konsisten.

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang. Berdasarkan hasil analisis data pada bab IV diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil hipotesis uji t, maka dapat simpulkan secara parsial kualitas produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,941 > 1,986$) dan nilai sig. $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($1,520 < 1,986$) dan nilai sig. $0,132 > 0,05$.
3. Secara parsial Variasi menu terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,832 > 1,986$) dan nilai sig. $0,006 < 0,05$.
4. Berdasarkan hasil hipotesis uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 20,590 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa f hitung $>$ f tabel ($20,590 > 3,10$) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang..

B. Implikasi Saran

Hasil penelitan yang telah dilakukan mendapatkan sebuah jawaban bahwa yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada warung Umkm Minas Syukur ini yaitu kualitas produk dan variasi menu. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, memberikan dampak kepada pihak terkait agar dapat dijadikan referensi bagi penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis ingin memberikan beberapa masukan antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pihak warung UMKM Minas Syukur untuk menjaga kualitas produk serta dapat meningkatkan kualitas produk yang lebih baik lagi. Kemudian harus menjaga kualitas pelayanan karena jika kualitas pelayanan baik maka konsumen akan semakin puas dan pembeli akan semakin meningkat. Mengingat varian menu merupakan faktor yang paling dominan, maka catering ukhuwah di Makassar perlu mempertahankan dan meningkatkan varian menu agar perusahaan memperoleh keunggulan dari para pesaing.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari dan menelusuri serta menyempurnakan penelitian ini dengan variabel yang berbeda sehingga akan menjadi penelitian yang sempurna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

- Departemen Agama RI, Al-Quran Dan Terjemahannya, Al-Baqarah (2) : 168
Departemen Agama RI, Al-Quran & Terjemahannya, Q.S An-Najm 53 : Ayat 39
Departemen Agama RI, Al-Quran Dan Terjemahannya. Q.S Al-Maidah Ayat 87
Al-Quran Dan Terjemahannya Al-Baqarah (2):168

Buku

- Tulus Tambunan, *UMKM di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia,2009), h.1
Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, (Bandung: Yayasan Penyelenggara Terjemah Al-Qur'an), h.553
Supranto, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*", (Rineka Cipta), Hlm.228, 2011
Indrio Gutosundomo, *menejemen pemasaran*, (yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2017) hlm. 285
Mulyadi, *menejemen dan kewirausahaan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007) hlm.42
Indro Gutosudomo, *Menejemen Pemasaran*, hlm.288
Suryadi Didih, *Promosi Efektivitas Menggugah Minat dan Layanan Pelanggan*, (Jakarta: PT Suka Buku, 2011) hlm. 60-78
Syeikh Imam Al-Qurthubi, *Tafsir Al-Qurthubi/Syeikh Imam Al-Qurthubi*, (Jakarta : Pustaka Azzam, 2007), hlm. 481-483
FandiTjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyu Media, 2005) hlm. 133-135
Yamit, Zulian, *Menejemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Ekonisia, 2010), hlm 21
Pandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andy, 2000), hlm 23
Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 93
Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

- Philip Kotler, Swee Hoong Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan, *Menejemen Pemasaran: sudut Pandang Asia*, (Jakarta:indeks, 2005), hlm 116
- Mursid, *Menejemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm 56
- Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 164
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012). Hal 180
- Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, hlm. 165
- Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, hlm. 164
- Philip Kotler, *Marketing Menagemen*, (America: Global Edition, 2016) hlm.25
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm 8
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm. 28.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualititaif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta), Hlm. 37, 201
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2016) hlm. 93.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cet. ke-19, h.121
- Rony Setiawan, Nana Dara Priatna. *Pengantar Statistik*. (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005), h.14.
- Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), Cetakan IV, h. 67.
- Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik”, (PT Raja Grafindo Persada, Depok,2021). Hlm.429-436
- Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cet. ke-19, h.122

Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), Cetakan IV, h. 67.

Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik”, (PT Raja Grafindo Persada, Depok,2021). Hlm.429-436

Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.

Jurnal

Bachtiar Rifai, “Efektivitas pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)” *Jurnal Sosio Humaniora* Vol. 3 No. 4, September 2021

Ahmad, “Pengaruh Harga ,Kualitas, Lokasi,Dan Label Halalterhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Solaria Di Mall Jamtos Jambi”, Hlm.13, 2016

Puetro, Shandy Widjoyo, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keptusan pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, (*Jurnal Menejemen Pemasaran* Vol 2 No, 2014) hlm.3

Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin“*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*” (*Jurnal FISIP* Volume 4 No. 1, 2015)

Monika Mania “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.*” *Jurnal* 2013

Ahmad Tohardi. “*Pengantar Metodologi Penelitian Sosial+Plus*”, (Tanjungpura University Press, 2019), Hlm.497.

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2010), h. 173

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012),h. 80.

Nurngaeni, “*Pengaruh Pengetahuan Dan Persepsi Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah*”, Hlm. 64

Malik Ibrahim dan Siti MarijamThawil “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*” (Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis JRMB Volume 4 No. 1 Februari 2019)

Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin“*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*” (Jurnal FISIP Volume 4 No. 1, 2015).

Marito Sihombing, “*Pengaruh Varian Menu, Harga, dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Café Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin*”, Jurnal Smart Business, Vol 1, No. 1, Januari 2021.

Maichael, “*Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dapur Pandhawa*”, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol 2, No. 6, Februari 2018.

Monika Mania “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.*” Jurnal 2013

Kamanda Tri Gumelar “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Menu Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian*” Jurnal : 2015

Skripsi

Agnes Niken Puspitasari, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Nokia Di Semarang)*, (Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang, 2011), hlm 13

Kartika Nur Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten*, (skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

Rian Nur Harjanto “*Analisi Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus restoran mamamia cabang Mrican)* Skripsi, 2010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kamanda Tri Gumelar “ *pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu dan harga terhadap keputusan pembelian*” Skripsi : 2015

Rahendra Farean. “*Pengaruh Pelatihan, Pendampingan Dan Pembinaan Dinas Koperasi Dan Umkm Terhadap Perkembangan Umkm Kota Jambi*, (Phd Thesis, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020), Hlm. 56

Sumber Terbitan Pemerintah

Republik Indonesia, Undang-Undang No.20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran

I. Pertanyaan Observasi ulang pada konsumen

1. Apakah anda puas makan di warung minas syukur?
2. Apakah anda puas dengan kualitas produk yang digunakan oleh warung minas syukur?
3. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di warung minas syukur/
4. Apakah variasi menu yang ditawarkan warung minas syukur ini lebih banyak dibandingkan tempat lain?

2. Pertanyaan Observasi ulang pada karyawan dan pemilik (Owner)

1. sudah berapa lama usaha warung ini didirikan ?
2. bukanya dari jam berapa sampai jam berapa ya bu?
3. Bagaimana hasil penjualannya perhari? Apakah naik atau menurun?
4. Berapakah Pengsilan sebulan, apakah bisa menutupi modal dan dapat keuntungan yang lebih?
5. Apa saja produk yang ditawarkan?
6. Bagaimana dengan pelayanan yang ada disini?
7. Apakah ada inovasi produk lain dari tahun ke tahunnya?
8. Apakah ada promosi khusus untuk warung ini ?
9. Kenapa ibu memilih lokasi ini?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Lampiran I : Pertanyaan Kuesioner

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG UMKM MINAS SYUKUR KAMBANG

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon isi skala ini dengan menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawabannya.
3. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama, kemudian pilihlah jawaban pada salah satu pilihan yang telah disediakan sesuai dengan kenyataan yang Anda alami dengan jujur.
4. Keterangan jawaban yaitu:

| | | |
|-----|-----------------------|---------------|
| STS | : Sangat Tidak Setuju | Diberi skor 1 |
| TS | : Tidak Setuju | Diberi skor 2 |
| KS | : Kurang Setuju | Diberi skor 3 |
| S | : Setuju | Diberi skor 4 |
| SS | : Sangat Setuju | Diberi skor 5 |
5. Identitas pribadi responden tidak akan dipublikasikan atau tetap dirahasiakan.

a. **Karakteristik Responden**

1. Nama (Lengkap) :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel Daftar Pernyataan Kuesioner

| NO | Pernyataan | STS | TS | KS | S | SS |
|---------------------------------|---|-----|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kualitas Produk (X1) | | | | | | |
| 1 | Produk yang dibuat dengan bahan pilihan terbaik yang berkualitas membuat produk lebih tahan lama | | | | | |
| 2 | Produk Minas Syukur tidak mudah basi | | | | | |
| 3 | Bahan yang dipakai bagus sehingga tidak mempengaruhi rasa | | | | | |
| 4 | Menu minas Syukur berbeda dengan minas yang lain karena memiliki rasa yang lezat, unik dan penuh cita rasa | | | | | |
| 5 | Produk UMKM Minas Syukur bersih dan garnish yang diberikan aman untuk dikonsumsi | | | | | |
| 6 | Penataan produk Mie dan Nasi Goreng di UMKM Minas Syukur sangat rapi | | | | | |
| Kualitas Pelayanan(X2) | | | | | | |
| 7 | Tingkat kesediaan staf dalam merespon konsumen sangat baik | | | | | |
| 8 | Pelayanan diwarung Minas Syukur Kambang dalam proses pemesanan hingga penyajian sudah sesuai dengan yang diharapkan | | | | | |
| 9 | Pelayanan di warung UMKM minas syukur adil dan selalu mengutamakan antri | | | | | |
| 10 | Tingkat kenyamanan dan kebersihan serta ketersediaan alat makan di warung minas | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambai
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambai

| | | | | | | |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | syukur baik dan lengkap sesuai dengan standar pelayanan yang ada | | | | | |
| 11 | Apakah karyawan yang ada di warung minas syukur berpenampilan rapi dan memberikan perhatian dalam mengutamakan kepentingan konsumen | | | | | |
| VARIASI MENU(X3) | | | | | | |
| 12 | Warung Minas Syukur Kambang menyajikan banyak variasi menu yang disajikan | | | | | |
| 13 | Makanan yang disajikan sudah sesuai dengan kriteria makanan bersih dan rapi | | | | | |
| 14 | Penyediaan bahan baku pangan yang higienis dan aman untuk dikonsumsi | | | | | |
| 15 | Produk yang menarik dapat dilihat dari produk unik yang dihasilkan dan banyaknya variasi menu yang ditawarkan. Apakah keunikan produk yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk | | | | | |
| Kepuasan Konsumen (Y) | | | | | | |
| 16 | Saya merasa puas jika membeli nasi goreng di Minas Syukur Kambang karena cita rasanya yang nikmat dibanding yang lain | | | | | |
| 17 | Saya merasa puas makan di warung minas syukur karena pelayannya yang selalu menjaga hubungan baik dengan konsumen | | | | | |
| 18 | Saya lebih suka makan di warung Minas Syukur Kambang karena kualitas rasanya tidak pernah berubah | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 19 | Saya merasa nyaman di Minas Syukur karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan | | | | | |
| 20 | Cita rasa yang diberikan bervariasi itu menambah kepuasan tersendiri dalam setiap menu yang diberikan warung Minas Syukur Kambang | | | | | |
| 21 | Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian warung Minas Syukur Kambang | | | | | |
| 22 | Apakah waktu transaksi di Minas Syukur Kambang lebih dipermudah dan lebih cepat dibandingkan yang lainnya | | | | | |
| 23 | Suasana di warung Minas Syukur Kambang sangat kondusif jika sedang ramai pembeli | | | | | |
| 24 | Saya membeli Minas syukur karena memiliki harga yang sesuai dengan kualitas dan tidak merubah rasa | | | | | |
| 25 | Saya membeli minas syukur karena terpaksa tidak ada minas yang lain di daerah kambang | | | | | |
| 26 | Fasilitas yang cukup dan aman sehingga memberikan kenyamanan bagi konsumen yang menunggu (takeaway) | | | | | |

Lampiran 2 : Dokumentasi

Wawancara bersama karyawan Umkm Minas Syukur



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Foto saat konsumen membeli Minas Syukur



Foto Menu di Warung Minas Syukur



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Lampiran 3 : Tabel Distribusi t

| d.f | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | d.f |
|-----|------------|--------------|-------------|------------|-------------|-----|
| 1 | 3,078 | 6,314 | 12,706 | 31,821 | 63, 657 | 1 |
| 2 | 1,886 | 2,920 | 4,303 | 6,965 | 9,925 | 2 |
| 3 | 1,638 | 2,353 | 3,182 | 4,541 | 5,841 | 3 |
| 4 | 1,533 | 2,132 | 2,776 | 3,747 | 4,604 | 4 |
| 5 | 1,476 | 2,015 | 2,571 | 3,365 | 4,032 | 5 |
| 6 | 1,440 | 1,943 | 2,447 | 3,143 | 3,707 | 6 |
| 7 | 1,415 | 1,895 | 2,365 | 2,998 | 3,499 | 7 |
| 8 | 1,397 | 1,860 | 2,306 | 2,896 | 3,355 | 8 |
| 9 | 1,383 | 1,833 | 2,262 | 2,821 | 3,250 | 9 |
| 10 | 1,372 | 1,812 | 2,228 | 2,764 | 3,169 | 10 |
| 11 | 1,363 | 1,796 | 2,201 | 2,718 | 3,106 | 11 |
| 12 | 1,356 | 1,782 | 2,179 | 2,681 | 3,055 | 12 |
| 13 | 1,350 | 1,771 | 2,160 | 2,650 | 3,012 | 13 |
| 14 | 1,345 | 1,761 | 2,145 | 2,624 | 2,977 | 14 |
| 15 | 1,341 | 1,753 | 2,131 | 2,602 | 2,947 | 15 |
| 16 | 1,337 | 1,746 | 2,120 | 2,583 | 2,921 | 16 |
| 17 | 1,333 | 1,740 | 2,110 | 2,567 | 2,898 | 17 |
| 18 | 1,330 | 1,734 | 2,101 | 2,552 | 2,878 | 18 |
| 19 | 1,328 | 1,729 | 2,093 | 2,539 | 2,861 | 19 |
| 20 | 1,325 | 1,725 | 2,086 | 2,528 | 2,845 | 20 |
| 21 | 1,323 | 1,721 | 2,080 | 2,518 | 2,831 | 21 |
| 22 | 1,321 | 1,717 | 2,074 | 2,508 | 2,819 | 22 |
| 23 | 1,319 | 1,714 | 2,069 | 2,500 | 2,807 | 23 |
| 24 | 1,318 | 1,711 | 2,064 | 2,492 | 2,797 | 24 |
| 25 | 1,316 | 1,708 | 2,060 | 2,485 | 2,787 | 25 |
| 26 | 1,315 | 1,706 | 2,056 | 2,479 | 2,779 | 26 |
| 27 | 1,314 | 1,703 | 2,052 | 2,473 | 2,771 | 27 |
| 28 | 1,313 | 1,701 | 2,048 | 2,467 | 2,763 | 28 |
| 29 | 1,311 | 1,699 | 2,045 | 2,462 | 2,756 | 29 |
| 30 | 1,310 | 1,697 | 2,042 | 2,457 | 2,750 | 30 |
| 31 | 1,309 | 1,696 | 2,040 | 2,453 | 2,744 | 31 |
| 32 | 1,309 | 1,694 | 2,037 | 2,449 | 2,738 | 32 |
| 33 | 1,308 | 1,692 | 2,035 | 2,445 | 2,733 | 33 |
| 34 | 1,307 | 1,691 | 2,032 | 2,441 | 2,728 | 34 |
| 35 | 1,306 | 1,690 | 2,030 | 2,438 | 2,724 | 35 |
| 36 | 1,306 | 1,688 | 2,028 | 2,434 | 2,719 | 36 |
| 37 | 1,305 | 1,687 | 2,026 | 2,431 | 2,715 | 37 |
| 38 | 1,304 | 1,686 | 2,024 | 2,429 | 2,712 | 38 |
| 39 | 1,303 | 1,685 | 2,023 | 2,426 | 2,708 | 39 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftho Jambi

| d.f | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | d.f |
|-----|------------|------------|-------------|------------|-------------|-----|
| 40 | 1,303 | 1,684 | 2,021 | 2,423 | 2,704 | 40 |
| 41 | 1,303 | 1,683 | 2,020 | 2,421 | 2,701 | 41 |
| 42 | 1,302 | 1,682 | 2,018 | 2,418 | 2,698 | 42 |
| 43 | 1,302 | 1,681 | 2,017 | 2,416 | 2,695 | 43 |
| 44 | 1,301 | 1,680 | 2,015 | 2,414 | 2,692 | 44 |
| 45 | 1,301 | 1,679 | 2,014 | 2,412 | 2,690 | 45 |
| 46 | 1,300 | 1,679 | 2,013 | 2,410 | 2,687 | 46 |
| 47 | 1,300 | 1,678 | 2,012 | 2,408 | 2,685 | 47 |
| 48 | 1,299 | 1,677 | 2,011 | 2,407 | 2,682 | 48 |
| 49 | 1,299 | 1,677 | 2,010 | 2,405 | 2,680 | 49 |
| 50 | 1,299 | 1,676 | 2,009 | 2,403 | 2,678 | 50 |
| 51 | 1,298 | 1,675 | 2,008 | 2,402 | 2,676 | 51 |
| 52 | 1,298 | 1,675 | 2,007 | 2,400 | 2,674 | 52 |
| 53 | 1,298 | 1,674 | 2,006 | 2,399 | 2,672 | 53 |
| 54 | 1,297 | 1,674 | 2,005 | 2,397 | 2,670 | 54 |
| 55 | 1,297 | 1,673 | 2,004 | 2,396 | 2,668 | 55 |
| 56 | 1,297 | 1,673 | 2,003 | 2,395 | 2,667 | 56 |
| 57 | 1,297 | 1,672 | 2,002 | 2,394 | 2,665 | 57 |
| 58 | 1,296 | 1,672 | 2,002 | 2,392 | 2,663 | 58 |
| 59 | 1,296 | 1,671 | 2,001 | 2,391 | 2,662 | 59 |
| 60 | 1,296 | 1,671 | 2,000 | 2,390 | 2,660 | 60 |
| 61 | 1,296 | 1,670 | 2,000 | 2,389 | 2,659 | 61 |
| 62 | 1,295 | 1,670 | 1,999 | 2,388 | 2,657 | 62 |
| 63 | 1,295 | 1,669 | 1,998 | 2,387 | 2,656 | 63 |
| 64 | 1,295 | 1,669 | 1,998 | 2,386 | 2,655 | 64 |
| 65 | 1,295 | 1,669 | 1,997 | 2,385 | 2,654 | 65 |
| 66 | 1,295 | 1,668 | 1,997 | 2,384 | 2,652 | 66 |
| 67 | 1,294 | 1,668 | 1,996 | 2,383 | 2,651 | 67 |
| 68 | 1,294 | 1,668 | 1,995 | 2,382 | 2,650 | 68 |
| 69 | 1,294 | 1,667 | 1,995 | 2,382 | 2,649 | 69 |
| 70 | 1,294 | 1,667 | 1,994 | 2,381 | 2,648 | 70 |
| 71 | 1,294 | 1,667 | 1,994 | 2,380 | 2,647 | 71 |
| 72 | 1,293 | 1,666 | 1,993 | 2,379 | 2,646 | 72 |
| 73 | 1,293 | 1,666 | 1,993 | 2,379 | 2,645 | 73 |
| 74 | 1,293 | 1,666 | 1,993 | 2,378 | 2,644 | 74 |
| 75 | 1,293 | 1,665 | 1,992 | 2,377 | 2,643 | 75 |
| 76 | 1,293 | 1,665 | 1,992 | 2,376 | 2,642 | 76 |
| 77 | 1,293 | 1,665 | 1,991 | 2,376 | 2,641 | 77 |
| 78 | 1,292 | 1,665 | 1,991 | 2,375 | 2,640 | 78 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

| d.f | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ | d.f |
|-------------|------------|------------|--------------|------------|-------------|-------------|
| 79 | 1,292 | 1,664 | 1,990 | 2,374 | 2,640 | 79 |
| 80 | 1,292 | 1,664 | 1,990 | 2,374 | 2,639 | 80 |
| 81 | 1,292 | 1,664 | 1,990 | 2,373 | 2,638 | 81 |
| 82 | 1,292 | 1,664 | 1,989 | 2,373 | 2,637 | 82 |
| 83 | 1,292 | 1,663 | 1,989 | 2,372 | 2,636 | 83 |
| 84 | 1,292 | 1,663 | 1,989 | 2,372 | 2,636 | 84 |
| 85 | 1,292 | 1,663 | 1,988 | 2,371 | 2,635 | 85 |
| 86 | 1,291 | 1,663 | 1,988 | 2,370 | 2,634 | 86 |
| 87 | 1,291 | 1,663 | 1,988 | 2,370 | 2,634 | 87 |
| 88 | 1,291 | 1,662 | 1,987 | 2,369 | 2,633 | 88 |
| 89 | 1,291 | 1,662 | 1,987 | 2,369 | 2,632 | 89 |
| 90 | 1,291 | 1,662 | 1,987 | 2,368 | 2,632 | 90 |
| 91 | 1,291 | 1,662 | 1,986 | 2,368 | 2,631 | 91 |
| 92 | 1,291 | 1,662 | 1,986 | 2,368 | 2,630 | 92 |
| 93 | 1,291 | 1,661 | 1,986 | 2,367 | 2,630 | 93 |
| 94 | 1,291 | 1,661 | 1,986 | 2,367 | 2,629 | 94 |
| 95 | 1,291 | 1,661 | 1,985 | 2,366 | 2,629 | 95 |
| 96 | 1,290 | 1,661 | 1,985 | 2,366 | 2,628 | 96 |
| 97 | 1,290 | 1,661 | 1,985 | 2,365 | 2,627 | 97 |
| 98 | 1,290 | 1,661 | 1,984 | 2,365 | 2,627 | 98 |
| 99 | 1,290 | 1,660 | 1,984 | 2,365 | 2,626 | 99 |
| Inf. | 1,290 | 1,660 | 1,984 | 2,364 | 2,626 | Inf. |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 4 : Tabel Distribusi f

Titik Persentase Distribusi f untuk Probabilita = 0,05

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 161 | 199 | 216 | 225 | 230 | 234 | 237 | 239 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 245 | 246 | 246 |
| 2 | 18.51 | 19.00 | 19.16 | 19.25 | 19.30 | 19.33 | 19.35 | 19.37 | 19.38 | 19.40 | 19.40 | 19.41 | 19.42 | 19.42 | 19.43 | 19.43 |
| 3 | 10.13 | 9.55 | 9.28 | 9.12 | 9.01 | 8.94 | 8.89 | 8.85 | 8.81 | 8.79 | 8.76 | 8.74 | 8.73 | 8.71 | 8.71 | 8.70 |
| 4 | 7.71 | 6.94 | 6.59 | 6.39 | 6.26 | 6.16 | 6.09 | 6.04 | 6.00 | 5.96 | 5.94 | 5.91 | 5.89 | 5.87 | 5.87 | 5.86 |
| 5 | 6.61 | 5.79 | 5.41 | 5.19 | 5.05 | 4.95 | 4.88 | 4.82 | 4.77 | 4.74 | 4.70 | 4.68 | 4.66 | 4.64 | 4.64 | 4.62 |
| 6 | 5.99 | 5.14 | 4.76 | 4.53 | 4.39 | 4.28 | 4.21 | 4.15 | 4.10 | 4.06 | 4.03 | 4.00 | 3.98 | 3.96 | 3.96 | 3.94 |
| 7 | 5.59 | 4.74 | 4.35 | 4.12 | 3.97 | 3.87 | 3.79 | 3.73 | 3.68 | 3.64 | 3.60 | 3.57 | 3.55 | 3.53 | 3.53 | 3.51 |
| 8 | 5.32 | 4.46 | 4.07 | 3.84 | 3.69 | 3.58 | 3.50 | 3.44 | 3.39 | 3.35 | 3.31 | 3.28 | 3.26 | 3.24 | 3.24 | 3.22 |
| 9 | 5.12 | 4.26 | 3.86 | 3.63 | 3.48 | 3.37 | 3.29 | 3.23 | 3.18 | 3.14 | 3.10 | 3.07 | 3.05 | 3.03 | 3.03 | 3.01 |
| 10 | 4.96 | 4.10 | 3.71 | 3.48 | 3.33 | 3.22 | 3.14 | 3.07 | 3.02 | 2.98 | 2.94 | 2.91 | 2.89 | 2.86 | 2.86 | 2.85 |
| 11 | 4.84 | 3.98 | 3.59 | 3.36 | 3.20 | 3.09 | 3.01 | 2.95 | 2.90 | 2.85 | 2.82 | 2.79 | 2.76 | 2.74 | 2.74 | 2.72 |
| 12 | 4.75 | 3.89 | 3.49 | 3.26 | 3.11 | 3.00 | 2.91 | 2.85 | 2.80 | 2.75 | 2.72 | 2.69 | 2.66 | 2.64 | 2.64 | 2.62 |
| 13 | 4.67 | 3.81 | 3.41 | 3.18 | 3.03 | 2.92 | 2.83 | 2.77 | 2.71 | 2.67 | 2.63 | 2.60 | 2.58 | 2.55 | 2.55 | 2.53 |
| 14 | 4.60 | 3.74 | 3.34 | 3.11 | 2.96 | 2.85 | 2.76 | 2.70 | 2.65 | 2.60 | 2.57 | 2.53 | 2.51 | 2.48 | 2.48 | 2.46 |
| 15 | 4.54 | 3.68 | 3.29 | 3.06 | 2.90 | 2.79 | 2.71 | 2.64 | 2.59 | 2.54 | 2.51 | 2.48 | 2.45 | 2.42 | 2.42 | 2.40 |
| 16 | 4.49 | 3.63 | 3.24 | 3.01 | 2.85 | 2.74 | 2.66 | 2.59 | 2.54 | 2.49 | 2.46 | 2.42 | 2.40 | 2.37 | 2.37 | 2.35 |
| 17 | 4.45 | 3.59 | 3.20 | 2.96 | 2.81 | 2.70 | 2.61 | 2.55 | 2.49 | 2.45 | 2.41 | 2.38 | 2.35 | 2.33 | 2.33 | 2.31 |
| 18 | 4.41 | 3.55 | 3.16 | 2.93 | 2.77 | 2.66 | 2.58 | 2.51 | 2.46 | 2.41 | 2.37 | 2.34 | 2.31 | 2.29 | 2.29 | 2.27 |
| 19 | 4.38 | 3.52 | 3.13 | 2.90 | 2.74 | 2.63 | 2.54 | 2.48 | 2.42 | 2.38 | 2.34 | 2.31 | 2.28 | 2.26 | 2.26 | 2.23 |
| 20 | 4.35 | 3.49 | 3.10 | 2.87 | 2.71 | 2.60 | 2.51 | 2.45 | 2.39 | 2.35 | 2.31 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.22 | 2.20 |
| 21 | 4.32 | 3.47 | 3.07 | 2.84 | 2.68 | 2.57 | 2.49 | 2.42 | 2.37 | 2.32 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 | 2.20 | 2.18 |
| 22 | 4.30 | 3.44 | 3.05 | 2.82 | 2.66 | 2.55 | 2.46 | 2.40 | 2.34 | 2.30 | 2.26 | 2.23 | 2.20 | 2.17 | 2.17 | 2.15 |
| 23 | 4.28 | 3.42 | 3.03 | 2.80 | 2.64 | 2.53 | 2.44 | 2.37 | 2.32 | 2.27 | 2.24 | 2.20 | 2.18 | 2.15 | 2.15 | 2.13 |
| 24 | 4.26 | 3.40 | 3.01 | 2.78 | 2.62 | 2.51 | 2.42 | 2.36 | 2.30 | 2.25 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.13 | 2.13 | 2.11 |
| 25 | 4.24 | 3.39 | 2.99 | 2.76 | 2.60 | 2.49 | 2.40 | 2.34 | 2.28 | 2.24 | 2.20 | 2.16 | 2.14 | 2.11 | 2.11 | 2.09 |
| 26 | 4.23 | 3.37 | 2.98 | 2.74 | 2.59 | 2.47 | 2.39 | 2.32 | 2.27 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.09 | 2.07 |
| 27 | 4.21 | 3.35 | 2.96 | 2.73 | 2.57 | 2.46 | 2.37 | 2.31 | 2.25 | 2.20 | 2.17 | 2.13 | 2.10 | 2.08 | 2.08 | 2.06 |
| 28 | 4.20 | 3.34 | 2.95 | 2.71 | 2.56 | 2.45 | 2.36 | 2.29 | 2.24 | 2.19 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.06 | 2.06 | 2.04 |
| 29 | 4.18 | 3.33 | 2.93 | 2.70 | 2.55 | 2.43 | 2.35 | 2.28 | 2.22 | 2.18 | 2.14 | 2.10 | 2.08 | 2.05 | 2.05 | 2.03 |
| 30 | 4.17 | 3.32 | 2.92 | 2.69 | 2.53 | 2.42 | 2.33 | 2.27 | 2.21 | 2.16 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.04 | 2.04 | 2.01 |
| 31 | 4.16 | 3.30 | 2.91 | 2.68 | 2.52 | 2.41 | 2.32 | 2.25 | 2.20 | 2.15 | 2.11 | 2.08 | 2.05 | 2.03 | 2.03 | 2.00 |
| 32 | 4.15 | 3.29 | 2.90 | 2.67 | 2.51 | 2.40 | 2.31 | 2.24 | 2.19 | 2.14 | 2.10 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 2.01 | 1.99 |
| 33 | 4.14 | 3.28 | 2.89 | 2.66 | 2.50 | 2.39 | 2.30 | 2.23 | 2.18 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.03 | 2.00 | 2.00 | 1.98 |

- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 34 | 4.13 | 3.28 | 2.88 | 2.65 | 2.49 | 2.38 | 2.29 | 2.23 | 2.17 | 2.12 | 2.08 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.97 |
| 35 | 4.12 | 3.27 | 2.87 | 2.64 | 2.49 | 2.37 | 2.29 | 2.22 | 2.16 | 2.11 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 | 1.96 |
| 36 | 4.11 | 3.26 | 2.87 | 2.63 | 2.48 | 2.36 | 2.28 | 2.21 | 2.15 | 2.11 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.98 | 1.95 |
| 37 | 4.11 | 3.25 | 2.86 | 2.63 | 2.47 | 2.36 | 2.27 | 2.20 | 2.14 | 2.10 | 2.06 | 2.02 | 2.00 | 1.97 | 1.95 |
| 38 | 4.10 | 3.24 | 2.85 | 2.62 | 2.46 | 2.35 | 2.26 | 2.19 | 2.14 | 2.09 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.94 |
| 39 | 4.09 | 3.24 | 2.85 | 2.61 | 2.46 | 2.34 | 2.26 | 2.19 | 2.13 | 2.08 | 2.04 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.93 |
| 40 | 4.08 | 3.23 | 2.84 | 2.61 | 2.45 | 2.34 | 2.25 | 2.18 | 2.12 | 2.08 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.95 | 1.92 |
| 41 | 4.08 | 3.23 | 2.83 | 2.60 | 2.44 | 2.33 | 2.24 | 2.17 | 2.12 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.92 |
| 42 | 4.07 | 3.22 | 2.83 | 2.59 | 2.44 | 2.32 | 2.24 | 2.17 | 2.11 | 2.06 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.94 | 1.91 |
| 43 | 4.07 | 3.21 | 2.82 | 2.59 | 2.43 | 2.32 | 2.23 | 2.16 | 2.11 | 2.06 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.91 |
| 44 | 4.06 | 3.21 | 2.82 | 2.58 | 2.43 | 2.31 | 2.23 | 2.16 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.90 |
| 45 | 4.06 | 3.20 | 2.81 | 2.58 | 2.42 | 2.31 | 2.22 | 2.15 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.92 | 1.89 |
| 46 | 4.05 | 3.20 | 2.81 | 2.57 | 2.42 | 2.30 | 2.22 | 2.15 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.89 |
| 47 | 4.05 | 3.20 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.30 | 2.21 | 2.14 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.91 | 1.88 |
| 48 | 4.04 | 3.19 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.29 | 2.21 | 2.14 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 49 | 4.04 | 3.19 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 50 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 51 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.55 | 2.40 | 2.28 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 52 | 4.03 | 3.18 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.89 | 1.86 |
| 53 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 54 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.54 | 2.39 | 2.27 | 2.18 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 55 | 4.02 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.88 | 1.85 |
| 56 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 57 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.53 | 2.38 | 2.26 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 58 | 4.01 | 3.16 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.87 | 1.84 |
| 59 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 60 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.25 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 61 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.52 | 2.37 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.86 | 1.83 |
| 62 | 4.00 | 3.15 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 63 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 64 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.24 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 65 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.51 | 2.36 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.85 | 1.82 |
| 66 | 3.99 | 3.14 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 67 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.98 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 68 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 69 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 70 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 71 | 3.98 | 3.13 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 72 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 73 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 74 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.22 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |

Hak Cipta Dimindungi Undang-Undang.

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 75 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.49 | 2.34 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |
| 76 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 77 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 78 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 79 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 |
| 80 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.21 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 81 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 82 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 83 | 3.96 | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 84 | 3.95 | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 85 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 86 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 |
| 87 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 88 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 89 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 90 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 91 | 3.95 | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 92 | 3.94 | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 93 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 94 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 |
| 95 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 96 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 97 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 98 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 99 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 100 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |

Hak Cipta Dimindungi Undang-Undang.

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftaha Jambi

Lampiran 5 : Tabel Distribusi Durbin-Watson

| N | k=1 | | k=2 | | k=3 | | k=4 | | k=5 | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | dL | dU | dL | dU | dL | dU | dL | dU | dL | dU |
| 6 | 0.6102 | 1.4002 | | | | | | | | |
| 7 | 0.6996 | 1.3564 | 0.4672 | 1.8964 | | | | | | |
| 8 | 0.7629 | 1.3324 | 0.5591 | 1.7771 | 0.3674 | 2.2866 | | | | |
| 9 | 0.8243 | 1.3199 | 0.6291 | 1.6993 | 0.4548 | 2.1282 | 0.2957 | 2.5881 | | |
| 10 | 0.8791 | 1.3197 | 0.6972 | 1.6413 | 0.5253 | 2.0163 | 0.3760 | 2.4137 | 0.2427 | 2.8217 |
| 11 | 0.9273 | 1.3241 | 0.7580 | 1.6044 | 0.5948 | 1.9280 | 0.4441 | 2.2833 | 0.3155 | 2.6446 |
| 12 | 0.9708 | 1.3314 | 0.8122 | 1.5794 | 0.6577 | 1.8640 | 0.5120 | 2.1766 | 0.3796 | 2.5061 |
| 13 | 1.0097 | 1.3404 | 0.8612 | 1.5621 | 0.7147 | 1.8159 | 0.5745 | 2.0943 | 0.4445 | 2.3897 |
| 14 | 1.0450 | 1.3503 | 0.9054 | 1.5507 | 0.7667 | 1.7788 | 0.6321 | 2.0296 | 0.5052 | 2.2959 |
| 15 | 1.0770 | 1.3605 | 0.9455 | 1.5432 | 0.8140 | 1.7501 | 0.6852 | 1.9774 | 0.5620 | 2.2198 |
| 16 | 1.1062 | 1.3709 | 0.9820 | 1.5386 | 0.8572 | 1.7277 | 0.7340 | 1.9351 | 0.6150 | 2.1567 |
| 17 | 1.1330 | 1.3812 | 1.0154 | 1.5361 | 0.8968 | 1.7101 | 0.7790 | 1.9005 | 0.6641 | 2.1041 |
| 18 | 1.1576 | 1.3913 | 1.0461 | 1.5353 | 0.9331 | 1.6961 | 0.8204 | 1.8719 | 0.7098 | 2.0600 |
| 19 | 1.1804 | 1.4012 | 1.0743 | 1.5355 | 0.9666 | 1.6851 | 0.8588 | 1.8482 | 0.7523 | 2.0226 |
| 20 | 1.2015 | 1.4107 | 1.1004 | 1.5367 | 0.9976 | 1.6763 | 0.8943 | 1.8283 | 0.7918 | 1.9908 |
| 21 | 1.2212 | 1.4200 | 1.1246 | 1.5385 | 1.0262 | 1.6694 | 0.9272 | 1.8116 | 0.8286 | 1.9635 |
| 22 | 1.2395 | 1.4289 | 1.1471 | 1.5408 | 1.0529 | 1.6640 | 0.9578 | 1.7974 | 0.8629 | 1.9400 |
| 23 | 1.2567 | 1.4375 | 1.1682 | 1.5435 | 1.0778 | 1.6597 | 0.9864 | 1.7855 | 0.8949 | 1.9196 |
| 24 | 1.2728 | 1.4458 | 1.1878 | 1.5464 | 1.1010 | 1.6565 | 1.0131 | 1.7753 | 0.9249 | 1.9018 |
| 25 | 1.2879 | 1.4537 | 1.2063 | 1.5495 | 1.1228 | 1.6540 | 1.0381 | 1.7666 | 0.9530 | 1.8863 |
| 26 | 1.3022 | 1.4614 | 1.2236 | 1.5528 | 1.1432 | 1.6523 | 1.0616 | 1.7591 | 0.9794 | 1.8727 |
| 27 | 1.3157 | 1.4688 | 1.2399 | 1.5562 | 1.1624 | 1.6510 | 1.0836 | 1.7527 | 1.0042 | 1.8608 |
| 28 | 1.3284 | 1.4759 | 1.2553 | 1.5596 | 1.1805 | 1.6503 | 1.1044 | 1.7473 | 1.0276 | 1.8502 |
| 29 | 1.3405 | 1.4828 | 1.2699 | 1.5631 | 1.1976 | 1.6499 | 1.1241 | 1.7426 | 1.0497 | 1.8409 |
| 30 | 1.3520 | 1.4894 | 1.2837 | 1.5666 | 1.2138 | 1.6498 | 1.1426 | 1.7386 | 1.0706 | 1.8326 |
| 31 | 1.3630 | 1.4957 | 1.2969 | 1.5701 | 1.2292 | 1.6500 | 1.1602 | 1.7352 | 1.0904 | 1.8252 |
| 32 | 1.3734 | 1.5019 | 1.3093 | 1.5736 | 1.2437 | 1.6505 | 1.1769 | 1.7323 | 1.1092 | 1.8187 |
| 33 | 1.3834 | 1.5078 | 1.3212 | 1.5770 | 1.2576 | 1.6511 | 1.1927 | 1.7298 | 1.1270 | 1.8128 |
| 34 | 1.3929 | 1.5136 | 1.3325 | 1.5805 | 1.2707 | 1.6519 | 1.2078 | 1.7277 | 1.1439 | 1.8076 |
| 35 | 1.4019 | 1.5191 | 1.3433 | 1.5838 | 1.2833 | 1.6528 | 1.2221 | 1.7259 | 1.1601 | 1.8029 |
| 36 | 1.4107 | 1.5245 | 1.3537 | 1.5872 | 1.2953 | 1.6539 | 1.2358 | 1.7245 | 1.1755 | 1.7987 |
| 37 | 1.4190 | 1.5297 | 1.3635 | 1.5904 | 1.3068 | 1.6550 | 1.2489 | 1.7233 | 1.1901 | 1.7950 |
| 38 | 1.4270 | 1.5348 | 1.3730 | 1.5937 | 1.3177 | 1.6563 | 1.2614 | 1.7223 | 1.2042 | 1.7916 |
| 39 | 1.4347 | 1.5396 | 1.3821 | 1.5969 | 1.3283 | 1.6575 | 1.2734 | 1.7215 | 1.2176 | 1.7886 |
| 40 | 1.4421 | 1.5444 | 1.3908 | 1.6000 | 1.3384 | 1.6589 | 1.2848 | 1.7209 | 1.2305 | 1.7859 |
| 41 | 1.4493 | 1.5490 | 1.3992 | 1.6031 | 1.3480 | 1.6603 | 1.2958 | 1.7205 | 1.2428 | 1.7835 |
| 42 | 1.4562 | 1.5534 | 1.4073 | 1.6061 | 1.3573 | 1.6617 | 1.3064 | 1.7202 | 1.2546 | 1.7814 |
| 43 | 1.4628 | 1.5577 | 1.4151 | 1.6091 | 1.3663 | 1.6632 | 1.3166 | 1.7200 | 1.2660 | 1.7794 |
| 44 | 1.4692 | 1.5619 | 1.4226 | 1.6120 | 1.3749 | 1.6647 | 1.3263 | 1.7200 | 1.2769 | 1.7777 |
| 45 | 1.4754 | 1.5660 | 1.4298 | 1.6148 | 1.3832 | 1.6662 | 1.3357 | 1.7200 | 1.2874 | 1.7762 |
| 46 | 1.4814 | 1.5700 | 1.4368 | 1.6176 | 1.3912 | 1.6677 | 1.3448 | 1.7201 | 1.2976 | 1.7748 |
| 47 | 1.4872 | 1.5739 | 1.4435 | 1.6204 | 1.3989 | 1.6692 | 1.3535 | 1.7203 | 1.3073 | 1.7736 |
| 48 | 1.4928 | 1.5776 | 1.4500 | 1.6231 | 1.4064 | 1.6708 | 1.3619 | 1.7206 | 1.3167 | 1.7725 |
| 49 | 1.4982 | 1.5813 | 1.4564 | 1.6257 | 1.4136 | 1.6723 | 1.3701 | 1.7210 | 1.3258 | 1.7716 |
| 50 | 1.5035 | 1.5849 | 1.4625 | 1.6283 | 1.4206 | 1.6739 | 1.3779 | 1.7214 | 1.3346 | 1.7708 |
| 51 | 1.5086 | 1.5884 | 1.4684 | 1.6309 | 1.4273 | 1.6754 | 1.3855 | 1.7218 | 1.3431 | 1.7701 |
| 52 | 1.5135 | 1.5917 | 1.4741 | 1.6334 | 1.4339 | 1.6769 | 1.3929 | 1.7223 | 1.3512 | 1.7694 |
| 53 | 1.5183 | 1.5951 | 1.4797 | 1.6359 | 1.4402 | 1.6785 | 1.4000 | 1.7228 | 1.3592 | 1.7689 |
| 54 | 1.5230 | 1.5983 | 1.4851 | 1.6383 | 1.4464 | 1.6800 | 1.4069 | 1.7234 | 1.3669 | 1.7684 |
| 55 | 1.5276 | 1.6014 | 1.4903 | 1.6406 | 1.4523 | 1.6815 | 1.4136 | 1.7240 | 1.3743 | 1.7681 |
| 56 | 1.5320 | 1.6045 | 1.4954 | 1.6430 | 1.4581 | 1.6830 | 1.4201 | 1.7246 | 1.3815 | 1.7678 |
| 57 | 1.5363 | 1.6075 | 1.5004 | 1.6452 | 1.4637 | 1.6845 | 1.4264 | 1.7253 | 1.3885 | 1.7675 |
| 58 | 1.5405 | 1.6105 | 1.5052 | 1.6475 | 1.4692 | 1.6860 | 1.4325 | 1.7259 | 1.3953 | 1.7673 |
| 59 | 1.5446 | 1.6134 | 1.5099 | 1.6497 | 1.4745 | 1.6875 | 1.4385 | 1.7266 | 1.4019 | 1.7672 |

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



| | | | | | | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 60 | 1.5485 | 1.6162 | 1.5144 | 1.6518 | 1.4797 | 1.6889 | 1.4443 | 1.7274 | 1.4083 | 1.7671 |
| 61 | 1.5524 | 1.6189 | 1.5189 | 1.6540 | 1.4847 | 1.6904 | 1.4499 | 1.7281 | 1.4146 | 1.7671 |
| 62 | 1.5562 | 1.6216 | 1.5232 | 1.6561 | 1.4896 | 1.6918 | 1.4554 | 1.7288 | 1.4206 | 1.7671 |
| 63 | 1.5599 | 1.6243 | 1.5274 | 1.6581 | 1.4943 | 1.6932 | 1.4607 | 1.7296 | 1.4265 | 1.7671 |
| 64 | 1.5635 | 1.6268 | 1.5315 | 1.6601 | 1.4990 | 1.6946 | 1.4659 | 1.7303 | 1.4322 | 1.7672 |
| 65 | 1.5670 | 1.6294 | 1.5355 | 1.6621 | 1.5035 | 1.6960 | 1.4709 | 1.7311 | 1.4378 | 1.7673 |
| 66 | 1.5704 | 1.6318 | 1.5395 | 1.6640 | 1.5079 | 1.6974 | 1.4758 | 1.7319 | 1.4433 | 1.7675 |
| 67 | 1.5738 | 1.6343 | 1.5433 | 1.6660 | 1.5122 | 1.6988 | 1.4806 | 1.7327 | 1.4486 | 1.7676 |
| 68 | 1.5771 | 1.6367 | 1.5470 | 1.6678 | 1.5164 | 1.7001 | 1.4853 | 1.7335 | 1.4537 | 1.7678 |
| 69 | 1.5803 | 1.6390 | 1.5507 | 1.6697 | 1.5205 | 1.7015 | 1.4899 | 1.7343 | 1.4588 | 1.7680 |
| 70 | 1.5834 | 1.6413 | 1.5542 | 1.6715 | 1.5245 | 1.7028 | 1.4943 | 1.7351 | 1.4637 | 1.7683 |
| 71 | 1.5865 | 1.6435 | 1.5577 | 1.6733 | 1.5284 | 1.7041 | 1.4987 | 1.7358 | 1.4685 | 1.7685 |
| 72 | 1.5895 | 1.6457 | 1.5611 | 1.6751 | 1.5323 | 1.7054 | 1.5029 | 1.7366 | 1.4732 | 1.7688 |
| 73 | 1.5924 | 1.6479 | 1.5645 | 1.6768 | 1.5360 | 1.7067 | 1.5071 | 1.7375 | 1.4778 | 1.7691 |
| 74 | 1.5953 | 1.6500 | 1.5677 | 1.6785 | 1.5397 | 1.7079 | 1.5112 | 1.7383 | 1.4822 | 1.7694 |
| 75 | 1.5981 | 1.6521 | 1.5709 | 1.6802 | 1.5432 | 1.7092 | 1.5151 | 1.7390 | 1.4866 | 1.7698 |
| 76 | 1.6009 | 1.6541 | 1.5740 | 1.6819 | 1.5467 | 1.7104 | 1.5190 | 1.7399 | 1.4909 | 1.7701 |
| 77 | 1.6036 | 1.6561 | 1.5771 | 1.6835 | 1.5502 | 1.7117 | 1.5228 | 1.7407 | 1.4950 | 1.7704 |
| 78 | 1.6063 | 1.6581 | 1.5801 | 1.6851 | 1.5535 | 1.7129 | 1.5265 | 1.7415 | 1.4991 | 1.7708 |
| 79 | 1.6089 | 1.6601 | 1.5830 | 1.6867 | 1.5568 | 1.7141 | 1.5302 | 1.7423 | 1.5031 | 1.7712 |
| 80 | 1.6114 | 1.6620 | 1.5859 | 1.6882 | 1.5600 | 1.7153 | 1.5337 | 1.7430 | 1.5070 | 1.7716 |
| 81 | 1.6139 | 1.6639 | 1.5888 | 1.6898 | 1.5632 | 1.7164 | 1.5372 | 1.7438 | 1.5109 | 1.7720 |
| 82 | 1.6164 | 1.6657 | 1.5915 | 1.6913 | 1.5663 | 1.7176 | 1.5406 | 1.7446 | 1.5146 | 1.7724 |
| 83 | 1.6188 | 1.6675 | 1.5942 | 1.6928 | 1.5693 | 1.7187 | 1.5440 | 1.7454 | 1.5183 | 1.7728 |
| 84 | 1.6212 | 1.6693 | 1.5969 | 1.6942 | 1.5723 | 1.7199 | 1.5472 | 1.7462 | 1.5219 | 1.7732 |
| 85 | 1.6235 | 1.6711 | 1.5995 | 1.6957 | 1.5752 | 1.7210 | 1.5505 | 1.7470 | 1.5254 | 1.7736 |
| 86 | 1.6258 | 1.6728 | 1.6021 | 1.6971 | 1.5780 | 1.7221 | 1.5536 | 1.7478 | 1.5289 | 1.7740 |
| 87 | 1.6280 | 1.6745 | 1.6046 | 1.6985 | 1.5808 | 1.7232 | 1.5567 | 1.7485 | 1.5322 | 1.7745 |
| 88 | 1.6302 | 1.6762 | 1.6071 | 1.6999 | 1.5836 | 1.7243 | 1.5597 | 1.7493 | 1.5356 | 1.7749 |
| 89 | 1.6324 | 1.6778 | 1.6095 | 1.7013 | 1.5863 | 1.7254 | 1.5627 | 1.7501 | 1.5388 | 1.7754 |
| 90 | 1.6345 | 1.6794 | 1.6119 | 1.7026 | 1.5889 | 1.7264 | 1.5656 | 1.7508 | 1.5420 | 1.7758 |
| 91 | 1.6366 | 1.6810 | 1.6143 | 1.7040 | 1.5915 | 1.7275 | 1.5685 | 1.7516 | 1.5452 | 1.7763 |
| 92 | 1.6387 | 1.6826 | 1.6166 | 1.7053 | 1.5941 | 1.7285 | 1.5713 | 1.7523 | 1.5482 | 1.7767 |
| 93 | 1.6407 | 1.6841 | 1.6188 | 1.7066 | 1.5966 | 1.7295 | 1.5741 | 1.7531 | 1.5513 | 1.7772 |
| 94 | 1.6427 | 1.6857 | 1.6211 | 1.7078 | 1.5991 | 1.7306 | 1.5768 | 1.7538 | 1.5542 | 1.7776 |
| 95 | 1.6447 | 1.6872 | 1.6233 | 1.7091 | 1.6015 | 1.7316 | 1.5795 | 1.7546 | 1.5572 | 1.7781 |
| 96 | 1.6466 | 1.6887 | 1.6254 | 1.7103 | 1.6039 | 1.7326 | 1.5821 | 1.7553 | 1.5600 | 1.7785 |
| 97 | 1.6485 | 1.6901 | 1.6275 | 1.7116 | 1.6063 | 1.7335 | 1.5847 | 1.7560 | 1.5628 | 1.7790 |
| 98 | 1.6504 | 1.6916 | 1.6296 | 1.7128 | 1.6086 | 1.7345 | 1.5872 | 1.7567 | 1.5656 | 1.7795 |
| 99 | 1.6522 | 1.6930 | 1.6317 | 1.7140 | 1.6108 | 1.7355 | 1.5897 | 1.7575 | 1.5683 | 1.7799 |
| 100 | 1.6540 | 1.6944 | 1.6337 | 1.7152 | 1.6131 | 1.7364 | 1.5922 | 1.7582 | 1.5710 | 1.7804 |

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Lampiran 6 : Data Tabulasi Kuesioner

| No. | Kualitas Produk (X1) | | | | | | Total X1 |
|-----|----------------------|------|------|------|------|------|----------|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 13 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 14 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 15 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 24 |
| 18 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 24 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 25 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 26 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 28 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 29 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 31 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 32 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 33 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 34 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 35 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 21 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 20 |
| 38 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 39 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 40 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 23 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 46 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 24 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 60 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 19 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 26 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 70 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 24 |
| 71 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 76 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 26 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 26 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 82 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 84 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 88 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| 90 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 92 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 20 |
| 93 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 21 |
| 94 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 95 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 25 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| NO | Kualitas Pelayanan (X2) | | | | | Total X2 |
|----|-------------------------|------|------|------|------|----------|
| | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 6 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 18 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 10 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 22 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 22 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 29 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 |
| 37 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| 43 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 45 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 48 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 55 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 61 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| 62 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 63 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 64 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 66 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 19 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 69 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 73 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 77 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 19 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 81 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 84 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 86 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 89 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 90 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 91 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 92 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 94 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 95 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 22 |

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| NO | Variasi Menu (X3) | | | | Total X3 |
|----|-------------------|------|------|------|----------|
| | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 15 |
| 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 |
| 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 16 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 8 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 16 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 24 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 26 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 |
| 27 | 2 | 5 | 4 | 3 | 14 |
| 28 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 32 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 36 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 41 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 44 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 57 | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 |
| 58 | 2 | 4 | 4 | 5 | 15 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 60 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 61 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 63 | 4 | 4 | 2 | 5 | 15 |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 67 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 |
| 68 | 3 | 5 | 2 | 4 | 14 |
| 69 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 75 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 78 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|
| 81 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 85 | 3 | 4 | 5 | 2 | 14 |
| 86 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 87 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 |
| 88 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 |
| 94 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| NO | Kepuasan Konsumen (Y) | | | | | | | | | | | Total Y |
|----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|---------|
| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 47 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 47 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 42 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 47 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 46 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 24 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 25 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 41 |
| 27 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 30 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 40 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 41 |
| 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 37 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 48 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 50 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 56 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 49 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 50 |
| 58 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 47 |
| 59 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 38 |
| 61 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 42 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 38 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 31 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| 66 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 50 |
| 67 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 68 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 72 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 48 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 47 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 79 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 34 |
| 86 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 87 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 90 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 40 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 92 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 93 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 94 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 95 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 43 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 7 : Hasil Uji Ouput SPSS (Versi 22)

1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

| | | Correlations | | | | | | Kualitas Produk |
|-----------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .430** | .392** | .005 | .176 | .253* | .673** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .958 | .088 | .014 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .430** | 1 | .399** | .248* | .014 | .078 | .706** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .016 | .891 | .451 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .392** | .399** | 1 | .400** | -.111 | .086 | .646** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .286 | .409 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X1.4 | Pearson Correlation | .005 | .248* | .400** | 1 | .130 | .174 | .531** |
| | Sig. (2-tailed) | .958 | .016 | .000 | | .208 | .092 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X1.5 | Pearson Correlation | .176 | .014 | -.111 | .130 | 1 | .398** | .386** |
| | Sig. (2-tailed) | .088 | .891 | .286 | .208 | | .000 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X1.6 | Pearson Correlation | .253* | .078 | .086 | .174 | .398** | 1 | .516** |
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .451 | .409 | .092 | .000 | | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Kualitas Produk | Pearson Correlation | .673** | .706** | .646** | .531** | .386** | .516** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| | | Correlations | | | | | Kualitas Pelayanan |
|--------------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .494** | .191 | .052 | .156 | .625** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .064 | .620 | .131 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .494** | 1 | .423** | .176 | .213* | .756** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .087 | .038 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .191 | .423** | 1 | .353** | .207* | .701** |
| | Sig. (2-tailed) | .064 | .000 | | .000 | .044 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X2.4 | Pearson Correlation | .052 | .176 | .353** | 1 | .351** | .561** |
| | Sig. (2-tailed) | .620 | .087 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X2.5 | Pearson Correlation | .156 | .213* | .207* | .351** | 1 | .543** |
| | Sig. (2-tailed) | .131 | .038 | .044 | .000 | | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .625** | .756** | .701** | .561** | .543** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambli

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambli

3. Hasil Uji Validitas Variasi Menu

Correlations

| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | Variasi Menu |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | .497** | .058 | .178 | .692** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .576 | .085 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X3.2 | Pearson Correlation | .497** | 1 | .074 | .012 | .616** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .477 | .908 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X3.3 | Pearson Correlation | .058 | .074 | 1 | .194 | .547** |
| | Sig. (2-tailed) | .576 | .477 | | .059 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| X3.4 | Pearson Correlation | .178 | .012 | .194 | 1 | .597** |
| | Sig. (2-tailed) | .085 | .908 | .059 | | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Variasi Menu | Pearson Correlation | .692** | .616** | .547** | .597** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulfha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulfha Jambi

4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Correlations

| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Kepuasan Konsumen |
|-------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------|
| Y.1 | Pearson Correlation | 1 | .286** | .049 | .126 | .276** | .095 | -.159 | .081 | .231* | .187 | .068 | .421** |
| | Sig. (2-tailed) | | .005 | .636 | .224 | .007 | .358 | .125 | .435 | .025 | .070 | .514 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.2 | Pearson Correlation | .286** | 1 | .401** | .152 | .296** | .039 | .143 | .219* | .100 | .263* | .318** | .557** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | | .000 | .142 | .004 | .710 | .168 | .033 | .333 | .010 | .002 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.3 | Pearson Correlation | .049 | .401** | 1 | .274** | .093 | -.011 | .215* | .263* | .118 | .147 | .179 | .453** |
| | Sig. (2-tailed) | .636 | .000 | | .007 | .371 | .916 | .036 | .010 | .256 | .154 | .083 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.4 | Pearson Correlation | .126 | .152 | .274** | 1 | .354** | .161 | .139 | .314** | .198 | .108 | .090 | .535** |
| | Sig. (2-tailed) | .224 | .142 | .007 | | .000 | .119 | .179 | .002 | .054 | .299 | .385 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.5 | Pearson Correlation | .276** | .296** | .093 | .354** | 1 | .429** | .042 | -.029 | .175 | .221* | .184 | .564** |
| | Sig. (2-tailed) | .007 | .004 | .371 | .000 | | .000 | .689 | .780 | .090 | .032 | .074 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.6 | Pearson Correlation | .095 | .039 | -.011 | .161 | .429** | 1 | .204* | .031 | .169 | .123 | -.101 | .414** |
| | Sig. (2-tailed) | .358 | .710 | .916 | .119 | .000 | | .047 | .763 | .101 | .236 | .332 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.7 | Pearson Correlation | -.159 | .143 | .215* | .139 | .042 | .204* | 1 | .321** | .252* | .023 | -.058 | .428** |
| | Sig. (2-tailed) | .125 | .168 | .036 | .179 | .689 | .047 | | .001 | .014 | .827 | .578 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.8 | Pearson Correlation | .081 | .219* | .263* | .314** | -.029 | .031 | .321** | 1 | .371** | .255* | .198 | .567** |
| | Sig. (2-tailed) | .435 | .033 | .010 | .002 | .780 | .763 | .001 | | .000 | .013 | .054 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.9 | Pearson Correlation | .231* | .100 | .118 | .198 | .175 | .169 | .252* | .371** | 1 | .392** | .257* | .604** |
| | Sig. (2-tailed) | .025 | .333 | .256 | .054 | .090 | .101 | .014 | .000 | | .000 | .012 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.10 | Pearson Correlation | .187 | .263* | .147 | .108 | .221* | .123 | .023 | .255* | .392** | 1 | .318** | .536** |
| | Sig. (2-tailed) | .070 | .010 | .154 | .299 | .032 | .236 | .827 | .013 | .000 | | .002 | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Y.11 | Pearson Correlation | .068 | .318** | .179 | .090 | .184 | -.101 | -.058 | .198 | .257* | .318** | 1 | .393** |
| | Sig. (2-tailed) | .514 | .002 | .083 | .385 | .074 | .332 | .578 | .054 | .012 | .002 | | .000 |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| Kepuasan Konsumen | Pearson Correlation | .421** | .557** | .453** | .535** | .564** | .414** | .428** | .567** | .604** | .536** | .393** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .613 | 6 |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .642 | 5 |

3 Hasil Uji Reliabilitas Variasi Menu

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .610 | 4 |

8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .689 | 11 |

9. Hasil Output Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 95 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.18737368 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .110 |
| | Positive | .066 |
| | Negative | -.110 |
| Test Statistic | | .110 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .066 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

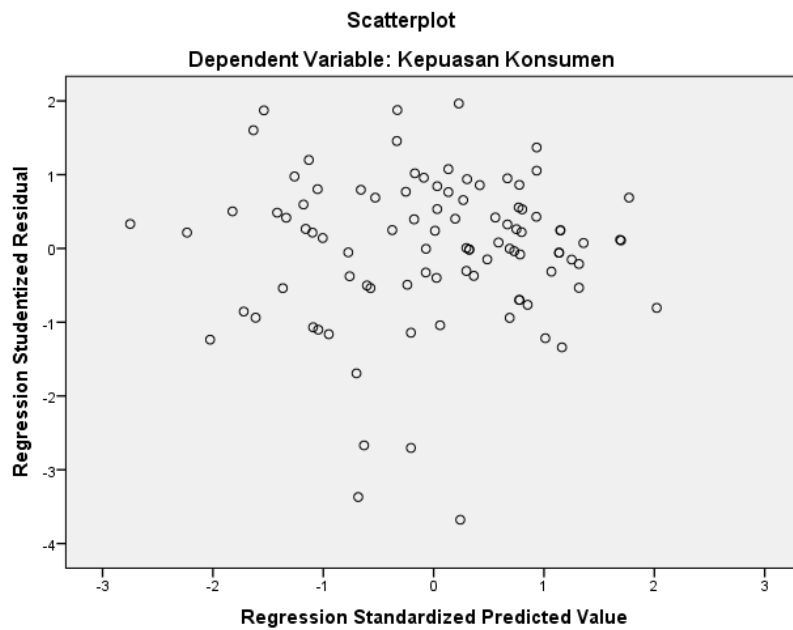
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

10. Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.761 | 3.783 | | 3.637 | .000 | | |
| | Kualitas Produk | .764 | .155 | .442 | 4.941 | .000 | .818 | 1.222 |
| | Kualitas Pelayanan | .214 | .141 | .135 | 1.520 | .132 | .830 | 1.205 |
| | Variasi Menu | .480 | .170 | .246 | 2.832 | .006 | .869 | 1.151 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

11. Hasil Uji Heteroskedastisitas



12. Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .636 ^a | .404 | .385 | 3.23949 | 1.957 |

a. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.761 | 3.783 | | 3.637 | .000 |
| | Kualitas Produk | .764 | .155 | .442 | 4.941 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .214 | .141 | .135 | 1.520 | .132 |
| | Variasi Menu | .480 | .170 | .246 | 2.832 | .006 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

14. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .636 ^a | .404 | .385 | 3.23949 |

a. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

15. Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.761 | 3.783 | | 3.637 | .000 |
| | Kualitas Produk | .764 | .155 | .442 | 4.941 | .000 |
| | Kualitas Layanan | .214 | .141 | .135 | 1.520 | .132 |
| | Variasi Menu | .480 | .170 | .246 | 2.832 | .006 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

16. Hasil Uji f

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 648.221 | 3 | 216.074 | 20.590 | .000 ^b |
| | Residual | 954.979 | 91 | 10.494 | | |
| | Total | 1603.200 | 94 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DOKUMENTASI



@ Hak cipta milik

University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Waifa Nurapria
NIM : 501190191
Tempat, Tanggal Lahir : Muaro Jambi, 09 April 2001
Alamat : Desa Mekar Sari Kec. Kumpeh Kab. Muaro Jambi
Nomor HP : 0813-1518-5871
Email : nurapriawaifa@gmail.com
Nama Ayah : Khoirul Fahmi
Nama Ibu : Juariah

B. Latar Belakang Pendidikan

1. 2007 – 2013 : SDN 149 Muaro Jambi
2. 2013 – 2016 : SMP Negeri 29 Muaro Jambi
3. 2016 – 2019 : Madrasah Aliyah Laboratorium Jambi

C. Pengalaman Organisasi

2021-Selesai : Magang di Bank Pembangunan Daerah Jambi (Bank 9 Jambi)
pada Devisi Kredit Pelayanan KPR

D. Motto Hidup : “Perlahan tapi pasti dengan berusaha, berdoa dan selalu ikhtiar kepada Allah Swt”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi