

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Tujuan dari sebuah penelitian ialah hasil dari penelitian itu sendiri. Data yang telah diperoleh dilapangan berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden selanjutnya akan diproses untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang dilakukan. Penggambaran perusahaan, responden dan variabel sangat penting dalam sebuah penelitian. Hal ini membuat sebuah penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan dan dapat dipertanggung jawabkan. Penjabaran mengenai perusahaan, responden dan variabel akan dijelaskan guna mendukung penelitian ini.

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Penting dalam sebuah penelitian mengetahui gambaran perusahaan sehingga bisa menjabarkan dengan baik hal apa saja yang dimiliki dan dilakukan oleh perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan deskripsi umum dari *ice cream* durian pak enut di jakarta.

Nama perusahaa : *Ice cream* durian pak Enut

Jenis usaha : Produk *Ice Cream*

Alamat : Jl. Tebah III, RT

Ice cream durian pak enut merupakan usaha yang bergerak dalam bidang industri kuliner dalam pembuatan *ice cream* durian yang dipimpin

oleh bapak jeje. Di kepemimpinan bapak jeje, *ice cream* durian mengalami kemajuan yang pesat dengan manajemen yang baik. Inovasi *ice cream* dan cita rasanya mampu membuat konsumen tertarik dan pemasarannya pun bisa masuk ke foodcourt, atau pameran pameran makanan khas di Jakarta.

Ice cream durian pak enut hanya menawarkan *ice cream* dengan 2 varian rasa yang aman dikonsumsi, karena tidak menggunakan bahan pengawet dalam proses produksinya. *Ice cream* durian pak enut terus berusaha memperkenalkan produknya pada masyarakat di kota Jakarta.

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Ice cream durian pa enut mulai beroperasi sejak pebruari 2011, dimana usaha tersebut mulai pertama di rintis olehnya sendiri dimulai berjualan dengan mendorong gerobak sampai ke komplek-komplek atau tempat-tempat wisata yang agak ramai. Akibat dari keuletan dan semangat yang tinggi usaha tersebut mulai agak maju dan bisa berjualan di area parkir sebuah pasar yang besar dan sangat modern.

Disitu juga pa enut mulai mengembangkan usahanya dengan membuat gerobak baru dan mengajak saudaranya untuk berjualan bersamanya, saudaranya ditempatkan berjualan di jalur yang dulunya tempat pa enut berjualan sedangkan pa enut berjualan di area parkir pasar, di hari pertama beliau berjualan di tempat parkir mulai agak terlihat banyaknya peminat ice cream durian mulai dari kalangan pelajar, anak-anak dan para pekerja kantor. Pa Enut sempat ditawarkan untuk bergabung di area food court

pasar mayestik beliau sangat senang sekali karena lokasi berjualan yang sangat strategis dan pengunjung yang ramai memungkinkan usaha yang ditekuninya bisa lebih berkembang lagi, tepatnya pada tahun 2013 beliau memulai usaha di area foodcourt pasar mayestik dan di tempat tersebut sudah banyak sekali aneka ragam makanan khas dari berbagai daerah mulai dari aceh, padang, Jakarta, solo, bandung dan sebagainya.

Ice cream durian pa enut mulai buka pukul 08.00-18 WIB di area foodcourt pasar mayestik Jakarta selatan, disitu sudah disediakan banyak sekali fasilitas untuk menunjang kenyamanan para pengunjung mulai dari tempat makan area smoking dan pelayan pada setiap lokasi standnya masing-masing, karena banyaknya pesaing di area foodcourt pa enut juga mulai membuat inovasi baru yaitu ice cream podeng, dimana ice cream tersebut disajikan semenarik mungkin agar menarik para konsumen, Target pasar yang dituju oleh ice cream durian pa enut adalah para pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga dan karyawan yang berada disekitar pasar mayestik.

4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

- Menjadikan ice cream durian pak enut menjadi pilihan tempat kuliner yang menciptakan ice cream durian yang unik.
- Dapat menciptakan lapangan pekerjaan baru.

- Dapat disukai oleh semua kalangan masyarakat ataupun semua umur pada umumnya.

2. Misi Perusahaan

- Menjadikan *ice cream* durian pak enut menjadi terkenal dan tersebar di seluruh kalangan.
- Dapat Mengatasi Pengangguran.
- Menarik Konsumen dengan Memanfaatkan Peluang Pasar.

4.1.2 Aspek Kegiatan Usaha

Ice cream durian pak enut adalah usaha perorangan yang dimana pak enut berkedudukan sebagai pemilik usahanya dimana usaha tersebut dijalankan oleh seorang pegawainya, *ice cream* durian pak enut beroperasi di pasar mayestik jakarta selatan tiap hari buka pada pukul 08.00-17.00 WIB. Cara transaksi dalam pembelian *ice cream*nya cukup kekinian juga karena dimana pembeli harus membawa dulu nota pembeliannya terus bayar ke kasir lalu dapat *ice cream*nya.

4.1.2.1 *Ice cream* durian



Komposisi :

- Durian yang sudah dipisahkan dari bijinya
- Tepung sagu
- Susu cair dan susu bubuk
- Khunkue
- Garam dapur
- Air panas (mendidih)
- Es batu.

4.1.2.2 *Ice cream podeng*



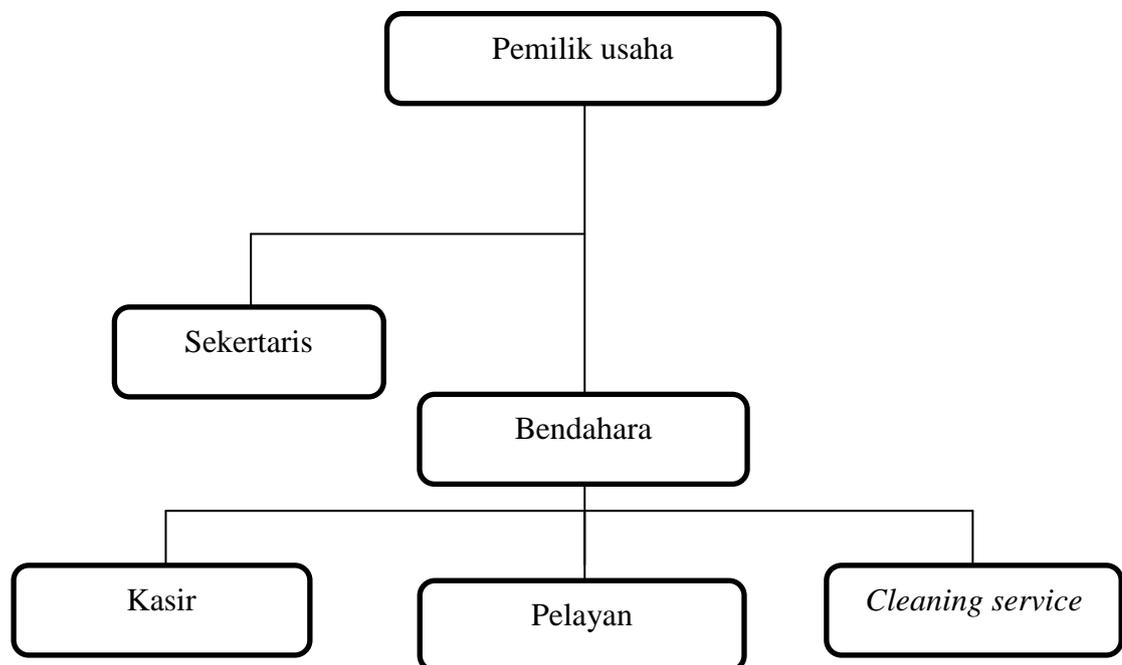
Komposisi :

- Tepung Sagu
- Susu cair dan susu bubuk
- Khunkue
- Garam dapur
- Air panas (mendidih)

- Es batu
- Ketan Hitam
- Biji merah mutiara
- Alpukat
- Susu coklat
- kacang
- Ceres.

4.1.3 Struktur Organisasi

4.1.3.1 Gambar Struktur Organisasi



4.1.3.2 Uraian pekerjaan

1. Pemilik usaha

Pada usaha ini pemilik usaha sebenarnya hanya bekerja mengawasi dan memonitori pelayanannya supaya memberikan *service* yang baik untuk para konsumen, membawa uang gaji setiap minggunya dan pastinya melihat kualitas ice cream agar terjaga dengan baik supaya para konsumen tidak kecewa membelinya.

2. Sekretaris

Tugas dari seorang sekretaris di usaha *ice cream* durian Pak Enut adalah sebagai media perekam, penyimpanan, pengingat kegiatan jadwal atasan dalam bentuk penyusunan jadwal kerja harian dan memperlancar kegiatan ketatausahaan seperti mengetik, kearsipan, computer, dan penggandaan dokumen yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan.

3. Bendahara

Tugas bendahara di usaha ini adalah menerima kas dari kasir harian dan mengadministrasikan dengan baik aliran kas masuk yang diterima, bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan dari kas yang diterimanya.

4. Kasir

Tugas kasir adalah menjalankan proses penjualan dan pembayaran, melakukan pencatatan atas semua transaksi dan melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta memberikan nota pembayarannya.

5. Pelayan

Tugas dari pelayan sebenarnya terbilang sangat banyak dari mulai proses pembuatan *ice cream* lalu proses pemasarannya, pelayan harus sangat teliti dalam waktu proses produksi *ice cream* karena apabila ada kesalahan sedikit saja akan merubah rasa *ice cream* maupun tekstur *ice cream*, Dalam pelayanannya juga harus sangat hati-hati karena tidak sedikit konsumen yang datang itu orang-orang yang mengerti akan kuliner.

6. *Cleaning service*

Tugas dari *cleaning service* di usaha ini yaitu memelihara kebersihan dan kesehatan di seluruh *area foodcourt* dan melaksanakan pelayanan kepada tamu, kebersihan dan keindahan *outlet*.

4.1.4 Kepegawaian

Dalam usaha *ice cream* durian pak enut di jakarta struktur kepegawaiannya itu sangat mudah di pahami karena dalam usahanya hanya ada pemilik dan pelayan yang bertugas untuk memasarkan *ice creamnya*, karena usahanya masih terbilang sangat kecil pak enut hanya memiliki satu pelayan di satu stand yang ada di area foodcourt pasar mayestik jakarta.

4.1.5 Fasilitas yang dimiliki

Fasilitas yang ada di area foodcourt tempat usaha ice cream durian pak enut di jakarta terbilang sudah memenuhi seperti tempat makan lainnya.

4.1.5.1 Fasilitas operasional

- Kursi tambahan.

4.1.5.2 Fasilitas umum

- Tempat makan
- Toilet
- Mushola
- Tempat makan yang bebas merokok
- Area parkir yang luas

4.1.6. Profil Responden

Hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan penyebaran kuesioner terhadap 42 responden yang merupakan konsumen roti CV. Laxana Bakery, dapat diketahui gambaran tentang jenis kelamin, usia dan pekerjaan responden yang dijadikan sampel penelitian.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	20	48%
Perempuan	22	52%
Jumlah	42	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu perempuan sebanyak 22 responden atau sebanyak 48% dan siasanya laki-laki sebanyak 20 responden atau sebanyak 52%.

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
< 19	15	36%
20-29	16	38%
30-39	7	17%
>40	4	9%
Jumlah	42	100

Sumber: Data Yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah berusia 20-29 tahun atau 38%, sisanya < 19 tahun 15 orang atau 36%, 30-39 tahun 7 orang atau 17%, dan > 40 tahun 4 orang atau 9%.

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS	26	62%
Karyawan Swasta	10	24%
Lain-lain	6	14%
Jumlah	42	100

Sumber: Data Yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 26 orang atau 62%, responden dengan pekerjaan karyawan swasta 10 orang atau 24% dan responden dengan pekerjaan lain 6 orang atau 14%. Jadi mayoritas pekerjaan responden adalah sebagai PNS.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pelaksanaan Variabel Kualitas Produk

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan dari variabel X yaitu Kualitas Produk dan dari variabel Y yaitu Kepuasan Konsumen, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu.

Untuk menerangkan tanggapan responden tertentu variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Kualitas Produk adalah 10 butir dan pernyataan dari variabel Kepuasan Konsumen adalah 10 pernyataan.

4.2.2. Tanggapan Kualitas pada *Ice Cream Durian Pak Enut di Jakarta*

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas produk penulis menyebar kuesioner yang berisi 10 pernyataan kepada 42 responden. Deskripsi tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk pada penelitian ini yang diukur dengan skala likert yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Setelah diketahui nilai skala likert, maka untuk menentukan Nilai Jenjang Interval (NJI) digunakan rumus sebagai berikut:

$$NJJ = \frac{\text{Nilai Tertinggi}}{\text{Nilai Terendah}}$$

Dimana NJI adalah interval untuk menentukan sangat baik, baik, cukup, kurang baik, dan tidak baik dari satu variabel.

Untuk memperoleh nilai pengukuran presentase dari variabel kualitas produk maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai tertinggi secara keseluruhan} : 42 \times 5 = 210$$

$$\text{Nilai terendah secara keseluruhan} : 42 \times 1 = 42$$

$$\text{Jumlah kriteria pernyataan} : 5$$

Selanjutnya dapat diketahui interval untuk klasifikasi penilaian sebagai berikut:

$$\text{NJI} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}$$

$$\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}$$

$$\text{NJI} = \frac{210 - 42}{5}$$

$$5$$

$$\text{NJI} = 33,6 \text{ di bulatkan menjadi } 34$$

Tabel 4.4
Kategori Skor Skala

Skor Skala	Kriteria
176 – 210	Sangat Baik
141 – 175	Baik
106 – 140	Cukup Baik
71 – 105	Tidak Baik
36 – 70	Sangat Tidak Baik

Sumber : Data diolah, 2019.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari variabel kualitas produk yaitu dengan tabel distribusi data adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk

RESP	VARIABEL GAYA KEPEMIMPINAN (X)										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	42
2	5	3	4	3	2	2	3	4	4	2	32
3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	30
4	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	37
5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	35
6	5	3	3	3	3	2	3	3	4	4	33
7	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
8	4	3	4	2	5	2	2	2	3	5	32
9	3	3	3	2	2	2	2	2	5	4	28
10	5	4	4	5	1	2	2	3	5	5	36
11	4	4	3	5	1	2	2	3	3	3	30
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	37
14	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3	32
15	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	37
16	3	3	3	1	5	3	4	2	2	3	29
17	5	3	3	5	5	2	3	3	5	5	39
18	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	31
19	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	41
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
21	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	39
22	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	39
23	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	41
24	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40
25	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	41
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
27	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	41
28	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	41
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
30	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	44
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40
34	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	41
35	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
36	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
37	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41
38	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	39
39	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
42	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel 4.6
Distribusi Data X No.1

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	7	35	16,67
Setuju	4	22	88	52,38
Cukup Setuju	3	13	39	30,95
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	162	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap hasil produksi *ice cream* menunjukkan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 7 orang atau 16,67%, setuju 22 orang atau 52,38%, cukup setuju 13 orang atau 30,95% dan jumlah skor yang diperoleh 162, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.7
Distribusi Data X No.2

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	30	120	71,43
Cukup Setuju	3	12	36	28,57
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	156	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Keandalan produk yaitu 2 varian rasa pada *ice cream* durian dan podeng tidak menggunakan bahan pengawet, *ice cream* terasa lebih manis dan wangi, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan setuju 30 orang atau 71,43%, cukup setuju 12 orang atau 28,57% dan jumlah skor yang diperoleh 156, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.8
Distribusi Data X No.3

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	4	20	9,52
Setuju	4	25	100	59,52
Cukup Setuju	3	13	39	30,95
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	159	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Kualitas produk ice cream terjaga higienis, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 4 orang atau 9,52%, setuju 25 orang atau 59,52% cukup setuju 13 orang atau 30,95% dan jumlah skor yang diperoleh 159, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.9
Distribusi Data X No.4

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11	55	26,19
Setuju	4	19	76	45,24
Cukup Setuju	3	7	21	16,67
Tidak Setuju	2	3	6	7,14
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	4,76
Jumlah		42	160	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Kualitas produk ice cream tidak membosankan karena penyajiannya yang menarik, menunjukkan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 11 orang atau 26,19%, setuju 19 orang atau 45,24% cukup setuju 7 orang atau 16,67%, tidak

setuju 3 orang atau 7,14%, sangat tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 160, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.10
Distribusi Data X No.5

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	33,33
Setuju	4	16	64	38,10
Cukup Setuju	3	7	21	16,67
Tidak Setuju	2	3	6	7,14
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	4,76
Jumlah		42	163	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Produk yang dihasilkan bermutu tinggi dilihat dari tekstur *ice cream*, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 14 orang atau 33,33%, setuju 16 orang atau 38,10% cukup setuju 7 orang atau 16,67%, tidak setuju 3 orang atau 7,14%, sangat tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 163, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.11
Distribusi Data X No.6

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	3	15	7,14
Setuju	4	24	96	57,14
Cukup Setuju	3	6	18	14,29
Tidak Setuju	2	9	18	21,43
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	147	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Dua macam rasa dan bentuk penyajian produk yang bervariasi menjadi kekuatan perusahaan terhadap persaingan bisnis, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden

yang menyatakan sangat setuju 3 orang atau 7,14%, setuju 24 orang atau 57,14% cukup setuju 6 orang atau 14,29%, tidak setuju 9 orang atau 21,43%, dan jumlah skor yang diperoleh 143, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.12
Distribusi Data X No.7

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	9	45	21,43
Setuju	4	19	76	45,24
Cukup Setuju	3	10	30	23,81
Tidak Setuju	2	4	8	9,52
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	159	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh produk dalam pembayaran, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 9 orang atau 21,43%, setuju 19 orang atau 45,24% cukup setuju 10 orang atau 23,81%, tidak setuju 4 orang atau 9,52% dan jumlah skor yang diperoleh 159, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.13
Distribusi Data X No.8

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	26	104	61,90
Cukup Setuju	3	13	39	30,95
Tidak Setuju	2	3	6	7,14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	149	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Kualitas produk yang baik dan penampilan produk yang menarik memberikan nilai jual terhadap produk, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan setuju 26 orang atau 61,90% cukup setuju 13 orang atau 30,95%, tidak setuju 3 orang atau 7,14% dan jumlah skor yang diperoleh 149, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.14
Distribusi Data X No.9

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	7	35	16,67
Setuju	4	22	88	52,38
Cukup Setuju	3	11	33	26,19
Tidak Setuju	2	2	4	4,76
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	160	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai bisa mempertahankan kualitas produk demi menjaga citra *ice cream* durian Pak Enut, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 7 orang atau 16,67%, setuju 22 orang atau 52,38% cukup setuju 11 orang atau 26,19%, tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 160, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.15
Distribusi Data X No.10

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	7	35	16,67
Setuju	4	23	92	54,76
Cukup Setuju	3	10	30	23,81
Tidak Setuju	2	2	4	4,76
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	161	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Rasa yang memuaskan akan berdampak pada kepuasan konsumen, menunjukkan kebanyakan responden setuju . Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 7 orang atau 16,67%, setuju 23 orang atau 54,76% cukup setuju 10 orang atau 23,81%, tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 161, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Terhadap :
Kualitas Produk pada *Ice Cream* Durian Pak Enut di Jakarta

No	Pernyataan Kualitas Produk	Jumlah	Penilaian
1	Karyawan bertanggung jawab terhadap hasil produksi <i>ice cream</i> .	162	Baik
2	Keandalan produk yaitu 2 varian rasa pada <i>ice cream</i> durian dan podeng tidak menggunakan bahan pengawet, <i>ice cream</i> terasa lebih manis dan wangi.	156	Baik
3	Kualitas produk <i>ice cream</i> terjaga higienis.	159	Baik
4	Kualitas produk <i>ice cream</i> tidak membosankan karena penyajiannya yang menarik.	160	Baik
5	Produk yang dihasilkan bermutu tinggi dilihat dari tekstur <i>ice cream</i> .	163	Baik
6	Dua macam rasa dan bentuk penyajian produk yang bervariasi menjadi kekuatan perusahaan terhadap persaingan bisnis.	147	Baik
7	Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh produk dalam pembayaran.	159	Baik
8	Kualitas produk yang baik dan penampilan produk yang menarik memberikan nilai jual terhadap produk.	149	Baik
9	bisa mempertahankan kualitas produk demi menjaga citra <i>ice cream</i> durian Pak Enut.	160	Baik
10	Rasa yang memuaskan akan berdampak pada kepuasan konsumen.	160	Baik
Jumlah		1575	Baik
Rata-rata		157,5	Baik

Sumber : Data diolah, 2019.

4.2.3. Pelaksanaan Variabel Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan dari variabel X yaitu Kualitas Produk dan dari variabel Y yaitu Kepuasan Konsumen, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu. Untuk menerangkan tanggapan responden tertentu variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Kualitas Produk adalah 10 butir dan pernyataan dari variabel Kepuasan Konsumen adalah 10 pernyataan.

4.2.4. Tanggapan Kepuasan Konsumen pada *Ice Cream Durian Pak Enut di Jakarta*

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen penulis menyebar kuesioner yang berisi 10 pernyataan kepada 42 responden. Deskripsi tanggapan responden mengenai variabel kepuasan konsumen pada penelitian ini yang diukur dengan skala likert yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.17
Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen

RESP	VARIABEL LOYALITAS KERJA (Y)										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	31
2	2	5	5	4	5	3	4	2	2	2	34
3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	27
4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	33
5	3	2	3	3	2	3	4	5	2	2	29

6	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	32
7	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35
8	4	3	4	2	5	2	2	2	2	2	28
9	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	29
10	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	34
11	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	34
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
15	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	32
16	4	3	3	2	3	4	3	4	1	2	29
17	5	2	3	3	3	5	2	3	2	2	30
18	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	32
19	3	5	4	4	4	5	4	4	2	2	37
20	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	37
21	4	4	5	5	4	5	4	4	1	3	39
22	4	4	4	4	3	4	5	5	2	1	36
23	5	5	4	3	4	5	4	4	1	2	37
24	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	37
25	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2	40
26	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	37
27	3	5	4	4	5	5	4	5	1	2	38
28	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	36
29	4	4	5	3	4	4	4	5	1	2	36
30	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	37
31	4	5	5	4	5	5	4	5	2	2	41
32	4	4	4	4	5	4	5	4	1	2	37
33	5	4	4	2	4	3	4	4	2	2	34
34	4	5	5	4	4	3	5	5	2	3	40
35	4	4	4	3	4	4	5	4	1	3	36
36	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	37
37	3	4	5	4	3	4	4	5	2	2	36
38	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	37
39	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
40	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	34
41	4	4	5	5	4	4	4	5	1	2	38
42	4	4	4	5	4	5	4	5	1	2	38

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel 4.18
Distribusi Data Y No.1

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,90
Setuju	4	26	104	61,90
Cukup Setuju	3	9	27	21,43
Tidak Setuju	2	2	4	4,76
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	160	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Produk *ice cream* durian Pak Enut terkenal di pasar mayestik jakarta menunjukkan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 5 orang atau 11,90%, setuju 26 orang atau 61,90%, cukup setuju 9 orang atau 21,43%, tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 160, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.19
Distribusi Data Y No.2

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	6	30	14,29
Setuju	4	22	88	52,38
Cukup Setuju	3	11	33	26,19
Tidak Setuju	2	3	6	7,14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	157	100

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Penyajian *ice cream* durian sangat bervariasi menunjukkan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 6 orang atau 14,29%, setuju 22 orang atau 52,38%, cukup setuju 11

orang atau 26,19%, tidak setuju 3 orang atau 7,14% dan jumlah skor yang diperoleh 157, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.20
Distribusi Data Y No.3

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	8	40	19,05
Setuju	4	21	84	50,00
Cukup Setuju	3	12	36	28,57
Tidak Setuju	2	1	2	2,38
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	162	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Kualitas ice cream yang lembut dan harum membuat konsumen puas menunjukkan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 8 orang atau 19,05%, setuju 21 orang atau 50,00%, cukup setuju 12 orang atau 28,57%, tidak setuju 1 orang atau 2,38% dan jumlah skor yang diperoleh 162, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.21
Distribusi Data Y No.4

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	3	15	7,14
Setuju	4	23	92	54,76
Cukup Setuju	3	11	33	26,19
Tidak Setuju	2	5	10	11,90
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	150	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Harga murah namun kualitas ice cream tidak murahan menunjukan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 3 orang atau 7,14%, setuju 23 orang atau 54,76%, cukup setuju 11 orang atau 26,19%, tidak setuju 5 orang atau 11,90% dan jumlah skor yang diperoleh 150, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.22
Distribusi Data Y No.5

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,90
Setuju	4	25	100	59,52
Cukup Setuju	3	10	30	23,81
Tidak Setuju	2	2	4	4,76
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	159	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Pelayanan yang diberikan pada konsumen sangat memuaskan menunjukan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 5 orang atau 11,90%, setuju 25 orang atau 59,52%, cukup setuju 10 orang atau 23,81%, tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 159, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.23
Distribusi Data Y No.6

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11	55	26,19
Setuju	4	17	68	40,48
Cukup Setuju	3	10	30	23,81
Tidak Setuju	2	4	8	9,52
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	161	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Tempat makan ice cream durian Pak Enut bersih dan nyaman menunjukan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 11 orang atau 26,19%, setuju 17 orang atau 40,48%, cukup setuju 10 orang atau 23,81%, tidak setuju 4 orang atau 9,52% dan jumlah skor yang diperoleh 161, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.24
Distribusi Data Y No.7

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	9	45	21,43
Setuju	4	20	80	47,62
Cukup Setuju	3	11	33	26,19
Tidak Setuju	2	2	4	4,76
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	162	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Hasil produk ice cream durian Pak Enut sangat memuaskan menunjukan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang

menyatakan sangat setuju 9 orang atau 21,43%, setuju 20 orang atau 47,62%, cukup setuju 11 orang atau 26,19%, tidak setuju 2 orang atau 4,76% dan jumlah skor yang diperoleh 162, artinya pernyataan termasuk kategori baik.

Tabel 4.25
Distribusi Data Y No.8

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	10	50	23,81
Setuju	4	23	92	54,76
Cukup Setuju	3	6	18	14,29
Tidak Setuju	2	3	6	7,14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	166	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Ice cream yang sangat enak membuat konsumen tidak bosan untuk menikmati menunjukkan kebanyakan responden setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 10 orang atau 23,81%, setuju 23 orang atau 54,76%, cukup setuju 6 orang atau 14,29%, tidak setuju 3 orang atau 7,14% dan jumlah skor yang diperoleh 166, artinya pernyataan ini termasuk kategori baik.

Tabel 4.26
Distribusi Data Y No.9

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	2	10	4,76
Setuju	4	7	28	16,67
Cukup Setuju	3	23	69	54,76
Tidak Setuju	2	10	20	23,81
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		42	127	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Hasil produk ice cream durian pak enut tidak memuaskan menunjukkan kebanyakan responden cukup setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan sangat setuju 2 orang atau 4,76%, setuju 7 orang atau 16,67%, cukup setuju 23 orang atau 54,76%, tidak setuju 10 orang atau 23,81% dan jumlah skor yang diperoleh 127, artinya pernyataan ini termasuk kategori cukup baik.

Tabel 4.27
Distribusi Data Y No.10

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	1	4	2,38
Cukup Setuju	3	13	39	30,95
Tidak Setuju	2	27	54	64,29
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2,38
Jumlah		42	98	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel diatas mengenai Karyawan bertanggung jawab terhadap Karena produk yang dihasilkan tidak sesuai saya sangat kecewa menunjukkan kebanyakan responden tidak setuju. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan setuju 1 orang atau 2,38%, cukup setuju 13 orang atau 30,95%, tidak setuju 27 orang atau 64,29%, sangat tidak setuju 1 orang atau 2,38% dan jumlah skor yang diperoleh 98, artinya pernyataan ini termasuk kategori tidak baik.

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Terhadap :
Kepuasan Konsumen pada *Ice Cream* Durian Pak Enut di Jakarta

No	Pernyataan Kualitas Produk	Jumlah	Penilaian
1	Produk <i>ice cream</i> durian Pak Enut terkenal di pasar mayestik jakarta.	160	Baik
2	Penyajian <i>ice cream</i> durian sangat bervariasi.	157	Baik
3	Kualitas <i>ice cream</i> yang lembut dan harum membuat konsumen puas.	162	Baik
4	Harga murah namun kualitas <i>ice cream</i> tidak murahan.	150	Baik
5	Pelayanan yang diberikan pada konsumen sangat memuaskan.	159	Baik
6	Tempat makan <i>ice cream</i> durian Pak Enut bersih dan nyaman.	161	Baik
7	Hasil produk <i>ice cream</i> durian Pak Enut sangat memuaskan.	162	Baik
8	<i>Ice cream</i> yang sangat enak membuat konsumen tidak bosan untuk menikmati.	166	Baik
9	Hasil produk <i>ice cream</i> durian pak enut tidak memuaskan.	127	Cukup Baik
10	Karena produk yang dihasilkan tidak sesuai saya sangat kecewa.	98	Tidak baik
Jumlah		1502	Baik
Rata-rata		150,2	Baik

Sumber : Data diolah, 2019.

4.3. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Ice Cream* Pak Enut di Jakarta.

Besarnya hubungan antara Kualitas Produk (X) dengan Kepuasan Konsumen (Y) dapat dilihat dari indikator yang digunakan masing-masing variabel dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Setelah dilakukan penelitian dan memperoleh data-data yang diperlukan maka selanjutnya melakukan uji terhadap hipotesis

yang diajukan. Pengujian hipotesis meliputi t yaitu untuk menguji pengaruh antara kualitas produk dengan keputusan pembelian.

4.4. Analisis Data

4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk

Berikut ini adalah hasil dari output computer program *IBM SPSS Statistics 25* Mengenai uji validitas dan reliabilitas untuk kualitas produk.

Tabel 4.29
Validitas Kualitas Produk

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
P1	33,6667	19,740	-0,121	0,774
P2	33,8095	17,621	0,428	0,715
P3	33,7381	16,149	0,607	0,689
P4	33,7143	14,843	0,426	0,708
P5	33,6429	14,772	0,408	0,713
P6	34,0238	14,121	0,654	0,664
P7	33,7381	14,637	0,587	0,677
P8	33,9762	16,414	0,519	0,698
P9	33,7143	16,990	0,296	0,725
P10	33,6905	17,146	0,277	0,728

Sumber : Data diolah, 2019

Untuk pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.27. Hasilnya setelah di hitung, koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk variable kualitas produk berkisar antara 0.664 – 0.774. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada kriteria yang di syaratkan yaitu sekurang-kurangnya 0.30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa vRI pengukuran adalah valid.

Tabel 4.30
Reliabilitas Kualitas Produk

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,733	10

Sumber : Data diolah, 2019

Pada Tabel 4.28 terlihat bahwa *cronbach alpha* adalah 0.733. Kriteria yang digunakan adalah sekurang-kurangnya nilai koefisien *cronbach alpha* 0.60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas produk adalah *reliable*.

4.4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Tabel 4.31
Validitas Kepuasan Konsumen

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
P1	30,9524	11,217	0,151	0,573
P2	31,0238	8,756	0,643	0,435
P3	30,9048	8,869	0,670	0,435
P4	31,1905	9,329	0,503	0,478
P5	30,9762	10,609	0,280	0,543
P6	30,9286	9,629	0,332	0,525
P7	30,9048	9,357	0,484	0,482
P8	30,8095	9,670	0,405	0,505
P9	32,7381	14,393	-0,434	0,703
P10	32,4286	13,617	-0,359	0,656

Sumber : Data diolah, 2019

Untuk pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.29. Hasilnya setelah di hitung, koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk variable kualitas produk berkisar antara 0.435 – 0.703. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada kriteria yang di syatkan

yaitu sekurang-kurangnya 0.30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengukuran adalah valid.

Tabel 4.32
Relibialitas Kualitas Produk

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,574	10

Sumber : Data diolah, 2019

Pada Tabel 4.30 terlihat bahwa *cronbach alpha* adalah 0.574. Kriteria yang digunakan adalah sekurang-kurangnya nilai koefisien *cronbach alpha* 0.60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas produk adalah *reliable*.

4.4.3. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam pengujian ini digunakan persamaan $\bar{Y} = a + bX$, Yaitu nilai taksiran hubungan fungsional variabel X dan Variabel Y dalam satuan periode pengamatan dimana a dan b dapat diperoleh dengan rumus:

Rumus: $y = a + bx$

Tabel 4.33
Regresi Linear

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,355	3,496		4,107	0,000
	Kualitas Produk	0,544	0,093	0,681	5,877	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil olah Kuesioner 2019.

Diperoleh: $a = 14,355$

$$B = 0,544$$

Maka dapat diperoleh model persamaan regresi nya adalah :

$$Y = a + Bx$$

Y = regresi

$$Y = 14,355 + 0,544X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar 14.355 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Produk maka nilai Kepuasan Konsumen Kerja sebesar 14.355.
- Koefisien Regresi X sebesar 0.544 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Kualitas Produk, maka nilai Kepuasan Konsumen bertambah sebesar 0.544.

4.4.4. Uji Analisis Koefisien Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen pada *Ice Cream* Durian Pak Enut di Jakarta . Kuat atau tidaknya hubungan tersebut dapat diketahui dari table berikut ini :

Tabel 4.34
Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	0,463	0,450	2,61470
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk				

Sumber : Hasil olah Kuesioner 2019.

Berdasarkan analisis tabel diatas diperoleh koefisien korelasi antara kualitas produk (variabel X) dengan kepuasan konsumen (variable Y) sebesar 0,681 yaitu termasuk kuat.

4.4.5. Uji Analisis Koefisien Determinasi

Uji determinasi yaitu untuk mengetahui besarnya presentase (%) pengaruh kualitas produk (variabel X) dan kepuasan pembeli (variabel Y), dari hasil uji korelasi diperoleh nilai $r = 0,681$. Besarnya presentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y diukur dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ Kd &= (0,681)^2 \times 100\% \\ Kd &= 0,4637 \times 100 \\ Kd &= 46,37\% \end{aligned}$$

Dari hasil diatas maka kualitas produk memberikan pengaruh sebesar 46.37% terhadap kepuasan konsumen pada *Ice Cream* Durian Pak Enut di Jakarta. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 46.37\% = 53.63\%$, disebabkan oleh variabel lainnya.

4.4.6. Analisis Uji T

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas

secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut langkah-langkah pengujiannya :

1. Penetapan Hipotesis

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Jika angka probabilitas $sig > 0.05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak
2. Jika angka probabilitas $sig < 0.05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Tabel 4.35
Regresi Linear

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,355	3,496		4,107	0,000
	Kualitas Produk	0,544	0,093	0,681	5,877	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil olah Kuesioner 2019.

a) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.)

Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung = 5.877 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel Kualitas Produk (X) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada *Ice Cream Durian Pak Enut* di Jakarta.

b) Perbandingan Nilai t Hitung dengan t Tabel

Berdasarkan tabel output *SPSS Statistic Version 25 "Coefficients"* diatas diketahui nilai t hitung variabel X adalah sebesar 5.877. Karena nilai t hitung $>$ t tabel 1.68385, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Tingkat Signifikansi 5% atau 0,05

$$Df = n-k$$

$$Df = 42-2$$

$$= 40$$

t tabel adalah 1.68385 (lihat tabel)

t hitung adalah $5.877 >$ t tabel 1.68385.

Dengan demikian, $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.