



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 965-977

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak

Uray Muhammad Alif Nur Ikhsan¹, Husni Syahrudin²✉, Heni Kuswanti³, Witarsa⁴,
Jumardi Budiman⁵

Pendidikan Ekonomi, Universitas Tanjungpura

Email: husni.syahrudin@kip.untan.ac.id²✉

Abstrak

Bubur legend singkawang cabang pontianak merupakan tempat makan yang menjual bubur sapi, nasi paru, nasi kuning, dan lontong sayur. Mengingat tempat makan banyak dijumpai di pinggir kota Pontianak sehingga menyebabkan persaingan dalam mencari konsumen semakin ketat. Beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya kualitas produk dan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode *explanatory research*. sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 pelanggan dengan teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan SPSS yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas Residual, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, Uji Koefisien Determinasi R *Square*, Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif. Hasil uji t dan uji F menunjukkan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanan secara persial dan simultan serta memberikan pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : *Kualitas makanan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan*

Abstract

The Pontianak branch of Legend Singkawang Porridge is a place to eat that sells beef porridge, lung rice, yellow rice, and vegetable lontong. Given that there are many places to eat on the outskirts of Pontianak, the competition in finding consumers is getting tougher. Several factors influence customer loyalty including product quality and service quality. The purpose of this study was to analyze the effect of food quality and service on customer loyalty for Legend Singkawang Porridge Pontianak Branch. This research uses a quantitative approach to the explanatory research method. the sample in this study was 71 customers with accidental sampling and purposive sampling techniques. Data analysis using SPSS namely Validity Test, Reliability Test, Residual Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression Test, t test, F test, R Square Determination Coefficient Test, Effective Contribution, and Relative Contribution. The results of the t test and F test show that customer loyalty is influenced by the quality of food and service partially and simultaneously and has a positive and significant influence.

Keywords: *Food quality, service quality, customer loyalty*

PENDAHULUAN

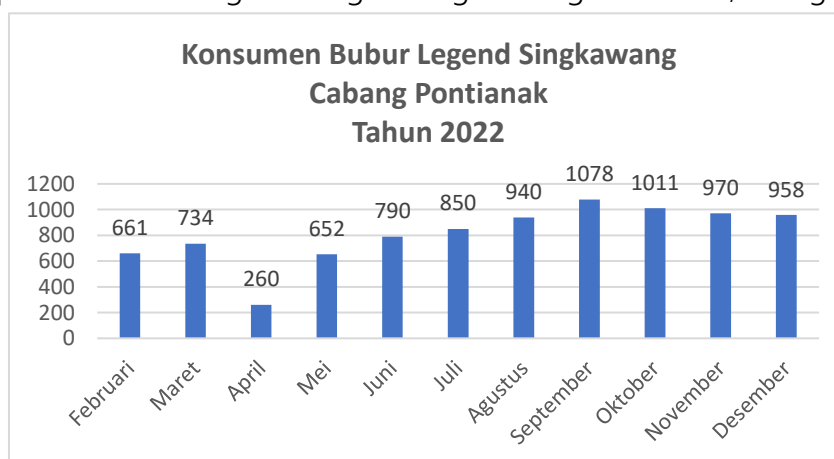
Perkembangan industri kuliner makanan dan minuman di Indonesia dalam era modern terus mengalami perubahan sangat pesat, karena kontribusi industri makanan dan minuman meningkat terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta memiliki peran penting bagi perkembangan pembangunan sektor industri di Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan oleh Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, dalam siaran pers yang mengatakan bahwa Industri makanan dan minuman mengalami peningkatan 3,57% (yoy) dan pada PDB industri pengolahan nonmigas pada triwulan-III tahun 2022 menyumbang sebesar 38,69%, sehingga industri makanan dan minuman tercatat sebagai subsektor dengan kontribusi tertinggi (Kemenperin, 2022). Pertumbuhan tersebut dikarenakan oleh dorongan masyarakat yang terus mengembangkan usaha kuliner makanan dan minuman sebagai usaha yang menjanjikan. Pada dasarnya, setiap makhluk sosial memiliki suatu hobi dan ketertarikan yang ada pada dirinya (Ramadhan, I., & Hardiansyah, 2021).

Salah satunya pada perkembangan dalam usaha kuliner tersebut menyebabkan semakin meningkatnya penyedia jasa makanan. Semakin meningkatnya penyedia jasa makanan yang menyebabkan persaingan dalam usaha makanan semakin ketat.

Bubur Legend Singkawang adalah usaha yang bergerak dibidang kuliner makanan dan memiliki dua cabang di Kalimantan Barat. Pusatnya yang sudah berdiri selama 40 tahun lebih yang berada di Singkawang di jalan Selamat Karman no.1 kecamatan Singkawang Tengah di

samping pekong tua atau Vihara Tri Dharma Bumi Singkawang. Sementara cabangnya yang berdiri sejak bulan Februari tahun 2022 berada di Pontianak di jalan K.H Wahid Hasyim samping Gang Nuri. Isian makanan bubur itu sendiri terdiri dari racikan taburan irisan daging sapi, bawang goreng, ikan teri goreng, kacang goreng, lobak, daun sop, emping dan dengan kuah kaldu daging sapi. Yang menjadi ciri khas dan pembeda dari bubur biasanya yang hanya ditaburi ayam suwir. Bubur legend Singkawang menggunakan daging sapi dan kaldu sapi, sehingga memiliki sensasi rasa yang khas kota Singkawang. Tidak hanya menjual bubur sapi, menu ditawarkan juga seperti nasi kuning, nasi paru, dan lontong sayur. Dilihat dari menu yang ditawarkan Bubur Legend Singkawang tergolong tempat makan yang menjadi kesukaan pelanggan terutama untuk sarapan.

Adapun data total konsumen tahun 2022 dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dian Anggraini selaku pemilik Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak, sebagai berikut:



Gambar 1

Pada gambar diatas terdapat penurunan konsumen pada bulan April dan Oktober sampai Desember, sehingga dapat dikatakan kesetiaan konsumen untuk membeli makanan pada usaha Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak pada bulan tersebut juga mengalami penurunan. Berdasarkan wawancara dengan pemilik, alasan terdapat penurunan jumlah konsumen pada bulan April dikarenakan pada bulan tersebut merupakan terdapat bulan Suci Ramadhan sehingga penjualan tidak maksimal dan juga penurunan pada bulan Oktober sampai Desember dikarenakan pada sekitaran tempat jualan terdapat juga para pesaing yang berjualan dengan menu sarapan yang serupa. Untuk dapat bertahan dari maraknya pesaing tersebut dan menciptakan pelanggan yang loyal, Bubur Legend Singkawang cabang Pontianak perlu adanya strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan seperti dengan memperhatikan dan menjaga kualitas makanan dan pelayanan dengan baik.

Dalam teori Suhartanto, dkk dijelaskan bahwa ketika makanan memiliki kualitas tinggi, pelanggan cenderung membeli kembali dan merekomendasikan makanan tersebut di masa

depan (Suhartanto et al., 2019). Sehingga ketika kualitas suatu makanan semakin baik maka perubahan loyalitas pelanggan juga akan ikut meningkat. Namun hal ini berbanding terbalik terhadap kenyataan yang terjadi di usaha Bubur Legend Singkawang cabang Pontianak dengan teori yang dipaparkan. Pada usaha tersebut sudah menerapkan kualitas makanan dengan baik yaitu dengan mulai memasak makanan pada pukul 03:00 WIB dan makanan yang dibuat pada hari ini akan dijual pada hari yang sama. Hal tersebut yang dapat membuat makanan bertahan lama, tidak cepat basi, dan tetap segar. Tidak hanya itu Bubur Legend Singkawang cabang Pontianak memiliki menu utama khas kota Singkawang yaitu bubur yang memiliki ciri khas daging sapi dan kaldu sapi. Walaupun Bubur Legend Singkawang cabang Pontianak telah menjaga kualitas makanan dengan baik, tetapi pada kenyataannya minat membeli konsumen menurun, hal tersebut terlihat dari hasil data jumlah konsumen yang berkunjung selama bulan Oktober sampai Desember mengalami penurunan.

Dalam teori (Surahman et al., 2020) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan perubahan terhadap kepuasan pelanggan yang lebih baik juga, sehingga ketika pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, hal ini memberikan peningkatan terhadap loyalitas pelanggan dalam mengkonsumsi atau memakai produk perusahaan secara berkelanjutan dalam waktu yang cukup lama (Surahman et al., 2020). Namun kenyataan yang terjadi di usaha Bubur Legend Singkawang cabang Pontianak tidak sama dengan teori yang telah dipaparkan. Dalam hal ini usaha tersebut sudah menerapkan pelayanan dengan baik, sopan, ramah, dan jujur. Akan tetapi pada kenyataannya minat membeli konsumen menurun, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil data jumlah konsumen yang berkunjung dari bulan Oktober sampai Desember mengalami penurunan.

Penelitian terdahulu yang merujuk tentang kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan yaitu penelitian Alam dan Mahanani. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanan secara persial dan simultan serta berpengaruh positif dan signifikan (Mahanani & Kudratul Alam, 2022). Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan dimana masih ditemukan ketidakcocokan antara kenyataan di lapangan dan teori, sehingga menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak."

METODE PENELITIAN

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan analisis data berupa angka-angka, setelahnya dianalisis dengan

metode statistik yang disesuaikan dengan tujuan menguji hipotesis, hal ini dilakukan terhadap jumlah sampel yang telah ditentukan (Auliya et al., 2020). Jenis penelitian eksplanatori merupakan hubungan antara variabel-variabel penelitian dengan memperhatikan sebab akibat yang ditimbulkan melalui pengujian hipotesis (Pirmanto et al., 2016).

Populasi dalam penelitian ini adalah total konsumen Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dalam tujuh hari terakhir di bulan Desember 2022 yaitu sebanyak 242 konsumen. Menurut Arikunto (dalam Warneri & Ramadhan, 2022) melakukan penelitian membutuhkan pencatatan melalui dua cara, diantaranya pernyataan realita yang terjadi maupun dengan presentase angka.

Sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan memakai cara *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih orang yang kebetulan ditemui peneliti (Sinaga, 2014). Namun tidak semua orang yang ditemui peneliti dapat menjadi responden, untuk menjadi responden dalam penelitian ini peneliti juga memakai cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan cara dengan menggunakan syarat atau pertimbangan tertentu dalam pemilihan responden (Sugiyono, 2010). Pertimbangan tersebut dalam penelitian ini adalah orang yang melakukan transaksi pembelian minimal 2 kali di tempat makan Bubur Legend Singkawang cabang Pontianak. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dan dengan tingkat persen kelonggaran ketidaktelitian adalah 10%, sehingga didapatkan sampel berjumlah 71 responden.

Penelitian ini menggunakan bentuk instrumen penelitian kuesioner (angket). kuesioner adalah metode yang dilakukan kepada responden dengan cara mengumpulkan data menggunakan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk diisi dan dijawab berdasarkan keadaan sebenarnya (Sugiyono, 2010). Untuk mengukur kuesioner peneliti memakai skala pengukuran Likert berdasarkan pemberian nilai pernyataan positif dan negatif. Dalam mengelolah data, peneliti dibantu program komputer SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Uji Asumsi klasik

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen

Copyright@ Uray Muhammad Alif Nur Ikhsan, Husni Syahrudin, Heni Kuswanti³, Witarsa,

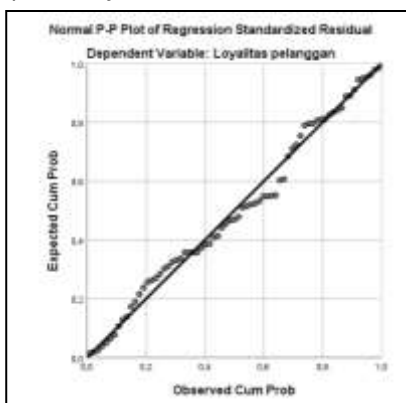
Jumardi Budiman

dan variabel independen keduanya memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang berdistribusi normal. Apabila uji normalitas dengan memakai metode Kolmogorov-Smirnow nilai signifikansinya lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal demikian pula sebaliknya, dan apabila garis diagonal pada grafik normal P-P Plot Of regression standardized residual terdapat titik-titik yang tidak menyebar terlalu jauh dari garis diagonal, maka data berdistribusi normal demikian pula sebaliknya (Purnomo, 2016). Hasil penelitian ini pada uji normalitas Kolmogorov-Smirnov melihat nilai signifikan atas Monte Carlo, tujuan yaitu untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan melihat sampel yang bernilai acak atau terlebih *extream* nilainya (Mustofa & Nurfadillah, 2021).

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Unstandardized Residual	
N	71
Asymp. Sig. (2-tailed)	,185 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	,523 ^d

Berdasarkan hasil uji normalitas residual nilai signifikansi atas Monte Carlo sebesar 0,523 > 0,05, sehingga hasil tersebut dapat dinyatakan berdistribusi normal.



Gambar 2

Berdasarkan gambar grafik P-P Plot Of regression standardized residual di atas pola persebaran titik-titik tidak terlalu jauh terhadap garis diagonal, sehingga hasil tersebut juga dapat dinyatakan berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan regresi yang baik seharusnya memiliki nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1, maka hal tersebut tidak terjadi multikolinieritas tidak terjadi multikolinieritas (Purnomo, 2016).

Tabel 2

Hasil Uji Multikolinieritas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized	t-hitung	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients			Tolerance	VIF
	B				
(Constant)	5,978	2,425	,018		
Kualitas makanan	,111	2,469	,016	,387	2,585
Kualitas pelayanan	,341	5,239	,000	,387	2,585

Dar tabel di atas, diketahui nilai Tolerance kualitas makanan dan kualitas pelayanan masing-masing sebesar $0,387 > 0,1$ dan nilai VIF masing-masing sebesar $2,585 < 10$. Maka hal tersebut dinyatakan bahwa model regresi berganda tidak terjadi multikolinieritas.

Heteroskedastisitas merupakan semua model regresi yang diamati berdasarkan korelasi antara variabel independen dengan residualnya dan regresi yang baik seharusnya memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Purnomo, 2016).

Tabel 3

Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas makanan Sig. (2-tailed)	,729
	Kualitas pelayanan Sig. (2-tailed)	,898

Dari hasil tabel di atas, diketahui nilai signifikansi kualitas makanan sebesar 0,729 dan kualitas pelayanan sebesar 0,898, hal ini masih lebih besar dari 0,05. Maka hal tersebut dinyatakan tidak terjadi gejala atau problem heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh secara linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terkait (Purnomo, 2016). Berdasarkan Tabel 2, berikut dapat dibuat persamaan regresinya.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\hat{Y} = 5,978 + 0,111X_1 + 0,341X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi yang telah dibuat di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 5,978 artinya jika variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan memiliki nilai nol dan konstan, hal tersebut membuat nilai variabel loyalitas pelanggan tetap sebesar 5,978.
2. Nilai koefisien kualitas makanan (X_1) sebesar 0,111 menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan pada variabel kualitas makanan (X_1) sebesar 1, maka hal tersebut berarti

juga terjadi peningkatan pada variabel loyalitas pelanggan sebanyak 0,111.

3. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,341 menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 1, maka hal tersebut berarti juga terjadi peningkatan pada variabel loyalitas pelanggan sebesar 0,341.

Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu H0 dan Ha. H0 artinya variabel dependen tidak dipengaruhi oleh variabel independen. Ha artinya variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen.

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen secara parsial. Terdapat dua syarat apabila Ha diterima dalam uji t yaitu dilihat dari taraf nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai t-hitung $> t$ -tabel, bila hasil berlawanan maka H0 lah yang diterima (Purnomo, 2016).

Mencari nilai t-tabel:

$$\begin{aligned}t\text{-tabel} &= [\alpha ; (df = n-k)] \\ &= [0,05 ; (df = 71 - 3)] \\ &= [0,05 ; 68] \\ &= 1,99547\end{aligned}$$

Keterangan : Nilai "k" diperoleh dari jumlah variabel dan nilai "n" diperoleh dari jumlah sampel

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat disimpulkan uji T sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas makanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan

Didapatkan nilai t-hitung $2,469 > t$ -tabel $1,99547$ dan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Hal ini dapat dinyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas makanan atau H0 tidak diterima dan Ha diterima.

2. Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan

Didapatkan nilai t-hitung $5,239 > t$ -tabel $1,99547$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat dinyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau H0 tidak diterima dan Ha diterima.

Uji F bertujuan untuk menguji ada atau tidak adanya variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen secara bersama-sama. Terdapat dua syarat apabila Ha diterima dalam uji F simultan yaitu dilihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai F-hitung $> F$ -tabel, bila hasil berlawanan maka H0 yang diterima (Purnomo, 2016).

Tabel 4

Hasil Uji F

ANOVA ^a	
F-hitung	Sig.
69,531	,000 ^b

Setelah mendapatkan F-hitung sebesar 69,531, maka selanjutnya, mencari nilai F-tabel. Nilai F-tabel diperoleh sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{F-tabel} &= (k-1 ; n-k) \\
 &= (3-1 ; 71-3) \\
 &= (2 ; 68) \\
 &= 3,13
 \end{aligned}$$

Berdasarkan didapatkan nilai F-hitung > F-tabel atau $69,531 > 3,13$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat dinyatakan terdapat bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanan secara bersama-sama atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai dari uji koefisien determinasi dapat dilihat dengan nilai *R Square* atau kuadrat dari R yang memiliki rentang nilai 0 sampai 1, bila nilai semakin mendekati angka 1, maka hal ini semakin baik dalam menjelaskan perilaku dari variabel terikat (Chabachib, 2020).

Tabel 5

Hasil Uji Koefisien Determinasi *R Square*

Model Summary ^b	
R	R Square
,820 ^a	,672

Berdasarkan tabel di atas, hasil nilai *R Square* sebesar 0,672 yang artinya bahwa variabel kualitas makanan dan pelayanan memiliki persentase pengaruh sebesar 67,2% terhadap variabel loyalitas pelanggan, sisanya dipengaruhi variabel lain.

Sumbangan efektif (SE) merupakan alat untuk mengukur seberapa besar kontribusi pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu analisis regresi. Penambahan terhadap semua sumbangan efektif variabel independen sama persis dengan total nilai *R Square*. Hasil dari sumbangan efektif juga memperhatikan variabel independen lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikut rumus mencari SE (Fadhilah dan Saputra, 2021):

$$SE(X) = \text{Beta}_x \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%.$$

Sedangkan sumbangan relatif (SR) adalah alat ukur untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen terhadap total kuadrat regresinya. Penambahan sumbangan

relatif dari seluruh variabel independen adalah 100 persen. Hasil dari sumbangan relatif adalah tidak memperhatikan variabel lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini. Berikut rumus mencari SR (Fadhilah & Saputra, 2021):

$$SR(X) = SE\% / R \text{ Square} \times 100\%.$$

Tabel 6

Hasil Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi (r)	R Square	SE	SR
Kualitas Makanan (X1)	0,276	0,734	0,672	20,3%	30,2%
Kualitas Pelayanan (X2)	0,585	0,801		46,9%	69,8%
Total				67,2%	100%

Dari tabel di atas dapat dibuat perhitungan SE dan SR sebagai berikut:

$$SE \text{ Kualitas Makanan} = 0,276 \times 0,734 \times 100\% = 20,3\%$$

$$SE \text{ Kualitas Pelayanan} = 0,585 \times 0,801 \times 100\% = 46,9\%$$

$$SR \text{ Kualitas makanan} = 20,3\% / 0,672 \times 100\% = 30,2\%$$

$$SR \text{ Kualitas Pelayanan} = 46,9\% / 0,672 \times 100\% = 69,8\%$$

Sehingga dapat disimpulkan masing-masing sumbangan efektif (SE) terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas makanan sebesar 20,3% dan variabel kualitas pelayanan sebesar 46,9%. Dan masing-masing sumbangan relatif (SR) terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas makanan sebesar 30,2% dan variabel kualitas pelayanan sebesar 69,8%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan pada uji t sebelumnya, variabel kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai t-hitung 2,469 > t-tabel 1,99547 dan nilai signifikansi sebesar 0,016 < 0,05. Hal ini dapat ditarik kesimpulan H_a diterima artinya loyalitas pelanggan pada Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mahanani & Kudratul Alam, 2022). Berdasarkan penelitian Alam & Maharani nilai t-hitung 3,206 > t-tabel 1,665 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini dapat ditarik kesimpulan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk.

Faktor penting dalam menentukan tingkat loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas produk. Apabila dalam hasil penilaian atas pelanggan menunjukkan produk yang dikonsumsi atau digunakan memiliki kualitas yang baik maka mereka akan merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, didapatkan dari teori tersebut terbukti pada tempat makan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak. Artinya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas makanan. Sehingga penerapan makanan dengan kualitas yang baik pada tempat usaha Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak akan meningkatkan pula loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan pada uji t sebelumnya, variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai t-hitung 5,239 > t-tabel 1,99547 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan H_a diterima artinya loyalitas pelanggan pada Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alam & Mahanani (2022). Berdasarkan penelitian Alam & Maharani nilai t-hitung 3,971 > t-tabel 1,665 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Faktor penting dalam menentukan tingkat loyalitas pelanggan untuk memenuhi kepuasan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Apabila pelanggan diberikan pelayanan dengan kualitas yang baik atau yang sesuai dengan apa yang diharapkan maka mereka akan merasa puas (Lusiah, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, didapatkan dari teori tersebut terbukti pada tempat makan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak. Artinya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sehingga penerapan pelayanan dengan kualitas yang baik pada tempat usaha Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak akan meningkatkan pula loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dari hasil uji F yang telah dipaparkan, diperoleh nilai F-hitung 69,531 > F-tabel 3,13 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga ditarik kesimpulan H_a diterima artinya loyalitas pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanan. Dan juga didapatkan nilai *R Square* sebesar 67,2%. Artinya variabel kualitas makanan (X1) dan pelayanan (X2) mampu menjelaskan variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 67,2%, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Variabel yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap loyalitas pelanggan

pada penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, karena memiliki nilai sumbangan relatif (SR) kualitas pelayanan sebesar 69,8% > kualitas makanan sebesar 30,2% tanpa memperhatikan variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Temuan hasil penelitian ini, sama halnya juga dengan hasil penelitian terdahulu oleh Alam & Mahanani (2022) yang menunjukkan hasil bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanan secara simultan serta berpengaruh positif dan signifikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji t menunjukkan loyalitas pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kualitas makanan secara persial serta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan sumbangan efektif sebesar 20,3%, dan juga hasil uji t menunjukkan loyalitas pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara persial serta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan sumbangan efektif sebesar 46,9%. Hasil uji F menunjukkan Loyalitas Pelanggan Bubur Legend Singkawang Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanan secara simultan serta memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai *R Square* sebesar 67,2%, sisanya 32,8% dipengaruhi variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Chabachib, M. (2020). *Buku Monograf: DETERMINAN NILAI PERUSAHAAN DENGAN STRUKTUR MODAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
- Fadhilah, F., & Saputra, G. G. (2021). Pengaruh content marketing dan e-wom pada media sosial tiktok terhadap keputusan pembelian generasi z. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 17(3), 505–512.
- Mahanani, E., & Kudratul Alam, I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'Besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat*, 19(01), 11–22.
- Mustofa, I., & Nurfadillah, M. (2021). Analisis Pengaruh Price Earning Ratio Dan Earning Per Share Terhadap Return Saham Pada Sub Sektor Property And Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1460–1468.
- Pirmanto, D., Jundillah, M. L., & Widagdo, K. A. (2016). Jenis Penelitian Menurut Kedalaman analisis data. *Journal of the American Chemical Society*, 77(21), 13.

- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. CV. Wade Group bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press.
- Ramadhan, I., & Hardiansyah, M. A. (2021). MODAL SOSIAL PADA KOMUNITAS SUPERMOTO (Studi Kasus Pada Komunitas Supermoto Indonesia Pontianak). *Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika*, 7(2).
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar*. Uki Press.
- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*.
- Suhartanto, D., Helmi Ali, M., Tan, K. H., Sjahroeddin, F., & Kusdiby, L. (2019). Loyalty toward online food delivery service: the role of e-service quality and food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81–97.
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52.
- Warneri, W., & Ramadhan, I. (2022). Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Cara Mengajar Dosen Prodi Pendidikan Ekonomi dan Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Basicedu*, 6(1), 1417–1429.