Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)
e-ISSN 2798-6608 | p-ISSN 2808-3032
https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRMB

Tersedia secara online di
Unisba Press
https://publikasi.unisba.ac.id/

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen

Reinaldy Indraka Parikenan, Nina Maharani*, Rezi Muhamad Taufik Permana

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung

ARTICLE INFO

Article history :
Received : 8/10/2024
Revised : 21/12/2024
Published : 27/12/2024

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 4
No. : 2
Halaman : 83 - 90
Terbitan : **Desember 2024**

Terakreditasi Sinta Peringkat 5
berdasarkan Ristekdikti
No. 72/E/KPT/2024

ABSTRAK

Artikel ini berfokus pada Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Kepuasan Konsumen. Tujuan artikel ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas. Artikel ini termasuk penelitian deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan ialah metode survei dengan instrumen kuesioner sebagai teknik pengumpulan datanya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah purposive sampling. Populasi pada artikel ini ialah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Kedai Sambal Dadak Perumnas dan berdomisili di Kabupaten Karawang. Sampel yang digunakan dalam artikel ini berjumlah 130 responden. Analisis data pada artikel ini ialah analisis deskriptif menggunakan analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis menggunakan analisis Uji T dan Uji F. Hasil artikel ini menunjukan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Makanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan dan Makanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

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

ABSTRACT

This study focuses on Service Quality, Food Quality, and Consumer Satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between Service Quality, Food Quality, and Customer Satisfaction at Kedai Sambal Dadak Perumnas. This research includes descriptive and verification research using a quantitative approach. The research method used is the survey method with a questionnaire instrument as the data collection technique. The sampling technique used was purposive sampling. The population in this study are consumers who have made purchases at Kedai Sambal Dadak Perumnas and live in Karawang Regency. The sample used in this study amounted to 130 respondents. Data analysis in this study is descriptive analysis using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using T test and F test analysis. The results of this study indicate that Service Quality partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Food Quality partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Service Quality and Food simultaneously have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction

Keywords : Service Quality, Food Quality, Consumer Satisfaction.

Copyright© 2024 The Author(s).

Corresponding Author : Email :
Indexed : Garuda, Crossref, Google Scholar
DOI : https://doi.org/10.29313/jrmb.v4i2.5006

A. Pendahuluan

Pada 2022, BPS menyatakan PDB industri makanan dan minuman nasional meraih Rp1,23 kuadriliun dan menjadi penopang di Industri Pengolahan Nonmigas (Databoks, 2022). Tingginya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa makanan dan minuman berperan penting dan menjadi industri yang potensial bagi para pelaku usaha di Indonesia. Kumparan.com (2023) mencatat Kabupaten Karawang menjadi kota industri paling besar di Indonesia yang memiliki populasi cukup padat mencakup banyaknya perantau yang bekerja di Kabupaten Karawang sehingga menciptakan kebutuhan pangan yang tinggi. BPS Provinsi Jawa Barat (2023) mengungkapkan laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Karawang memperoleh angka pertumbuhan sebesar 6,31% pada tahun 2022, angka tersebut mengartikan pada tahun 2022 Kabupaten Karawang menjadi wilayah dengan pertumbuhan ekonomi tertinggi ke 2 dibanding kota/kabupaten lain di Jawa Barat. Badan Pusat Statistik Karawang (2023) mencatat penduduk Karawang lebih banyak membelanjakan uangnya untuk makanan dan minuman jadi sehingga memberikan peluang besar untuk pelaku usaha rumah makan. Namun, pada tahun 2022 jumlah usaha rumah makan di Karawang terjadi penurunan signifikan, yang sebelumnya terdapat 1.328 unit usaha rumah makan menjadi 455 unit usaha rumah makan. Terjadinya penurunan jumlah usaha rumah makan di Kabupaten Karawang membuat peneliti tertarik meneliti lebih lanjut unit usaha rumah makan di Kabupaten Karawang.

Terdapat beberapa unit usaha rumah makan di Kabupaten Karawang, diantaranya yaitu RM Prasmanan Rakyat, Warung Makan Tenda Biru, Saung Sunda, Warung Nasi Parasmanan, Nasi TO Khas Tasik, RM Lembah Anai, Kedai Sambal Dadak Perumnas, dan lainnya. *Rating* yang tersedia pada ulasan di *Google Review* menunjukan Kedai Sambal Dadak Perumnas mendapat penilaian lebih rendah dibandingkan pesaingnya.

Kedai Sambal Dadak Perumnas merupakan salah satu unit usaha rumah makan yang menawarkan berbagai macam masakan rumahan. Dari hasil wawancara dengan pemilik usaha, diketahui bahwa jumlah penjualan Kedai Sambal Dadak Perumnas mengalami penurunan setiap tahunnya dan tidak mencapai target penjualan tahunan pada tahun 2021 – 2023. Berdasarkan ulasan dan komentar yang negatif pada *Google Review*, terdapat indikasi permasalahan pada kepuasan konsumen yang dipengaruhi kualitas pelayanan serta makanan. Zhong & Moon (2020) mengungkapkan kualitas makanan berdampak signifikan bagi kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas cenderung menjadi loyal, bersedia untuk berkunjung lagi, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Chun *et al*. (2020) menyatakan pemilik restoran harus terus-menerus berupaya menyajikan hidangan yang lezat kepada para konsumennya. Balinado *et al.* (2021) mengungkapkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Di sisi lain, Sunaryo *et al*. (2019), Mahsyar & Surapati (2020), dan Ashari *et al*. (2023) menyimpulkan bahwasannya kualitas pelayanan dan kualitas makanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Supriyanto *et al.* (2021) mengungkapkan kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kualitas suatu layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen, yang dievaluasi melalui persepsi konsumen terhadap berbagai dimensi layanan yang tersedia. Supriyanto *et al.* (2021) & Uzir *et al.* (2021) menyatakan dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Konuk (2019) mengungkapkan kualitas makanan mencakup rasa, penampilan, dan bentuk makanan sebagai faktor pemicu yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi penilaian yang dilakukan oleh konsumen. Konuk (2019) & Chun *et al*. (2020) mengungkapkan dimensi kualitas makanan meliputi *food presentation*, *healthiness*, *freshness*, *taste*, dan *menu variety*.

Indrasari (2019) mengungkapkan bahwasannya kepuasan konsumen ialah perasaan konsumen yang timbul sesudah membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya. Pendapat tersebut didukung Chun *et al*. (2020) menyebutkan kepuasan konsumen ialah evaluasi perbedaan antara harapan yang dimiliki konsumen dengan kinerja yang sebenarnya dirasakannya. Indrasari (2019) & Balinado *et al.* (2020) mengemukakan dimensi kepuasan konsumen meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Dari fenomena tersebut, peneliti memandang perlu adanya penelitian lebih lanjut guna memahami Pengaruh Kualitas Pelayanan serta Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen, maka peneliti mengajukan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Kedai Sambal Dadak Perumnas di Karawang)". Berdasarkan uraian di atas, peneliti menentukan tujuan artikel ini yaitu:

1. Untuk memahami bagaimana penerapan kualitas pelayanan dan kualitas makanan pada Kedai Sambal Dadak Perumnas.
2. Untuk memahami bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kualitas makanan kepada kepuasan konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas.
3. Untuk memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas.
4. Untuk memahami seberapa besar pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas.
5. Untuk memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas.

B. Metode Penelitian

Artikel ini termasuk penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *purposive sampling*. Populasi pada artikel ini ialah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Kedai Sambal Dadak Perumnas dan berdomisili di Kabupaten Karawang. Sampel yang digunakan dalam artikel ini berjumlah 130 responden. Analisis data pada artikel ini ialah analisis deskriptif menggunakan analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis menggunakan analisis Uji T dan Uji F. Artikel ini menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan Supriyanto *et al.* (2021) & Uzir *et al.* (2021), indikator kualitas makanan yang disebutkan Konuk (2019) & Chun *et al.* (2020), dan indikator kepuasan konsumen menurut Indrasari (2019) & Balinado *et al.* (2020). Untuk memudahkan penilaian, maka dibuat kriteria penilaian dari skor rata-rata:

Tabel 1. Rentang Klasifikasi

Interval	Mean	Keterangan
130 – 234	1,00 – 1,80	Sangat Buruk
235 – 338	1,81 – 2,60	Buruk
339 – 442	2,61 – 3,40	Cukup
443 – 546	3.41 – 4,20	Baik
547 – 650	4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sutrisno et al., 2020.

C. Hasil dan Pembahasan

Penerapan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Kedai Sambal Dadak Perumnas

Kedai Sambal Dadak Perumnas telah menerapkan berbagai aspek kualitas pelayanan dengan baik. Upaya yang dilakukan meliputi menyediakan peralatan makan yang lengkap, rutin membersihkan meja makan dan toilet, memberikan *briefing* dan pelatihan karyawan untuk menjaga keakuratan, konsistensi pelayanan, kecepatan pelayanan, daya tanggap, sikap, pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi. Begitu juga dengan penerapan kualitas makanan yang telah diterapkan dengan baik oleh Kedai Sambal Dadak Perumnas. Upaya yang dilakukan meliputi menyajikan makanan menarik. memastikan porsi produk, kebersihan produk, kesegaran bahan-bahan, menetapkan resep makanan, menawarkan berbagai menu, dan mencetak buku menu untuk memudahkan konsumen dalam memilih pesanan.

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas

Dari kuesioner yang telah dikumpulkan, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 63%. Kelompok usia 26-30 tahun menjadi kelompok terbanyak dengan persentase sebesar 32%. Sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA atau sederajat, yakni 48%. Mayoritas dari mereka, sebanyak 38% bekerja sebagai Pegawai Swasta. Dalam hal pendapatan perbulan, mayoritas responden, yaitu 53% responden, memiliki pendapatan > Rp 5.000.000 perbulan. Dalam waktu 1 bulan, mayoritas responden melakukan pembelian sebanyak <3 kali yang berjumlah 52%. Responden pada artikel ini paling banyak dari domisili Telukjambe Timur dengan persentase sebesar 28%.

Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas

Variabel	Rata-rata Skor	Mean	Kategori
Kualitas Pelayanan	544	4,18	Baik
Kualitas Makanan	545	4,19	Baik
Kepuasan Konsumen	541	4,16	Baik

Sumber: Olah Data Hasil Kuesioner, 2024.

Berdasarkan tanggapan responden, variabel kualitas pelayanan mendapat rata-rata skor 4,18 tergolong kategori baik. Hal itu karena Kedai Sambal Dadak Perumnas telah menerapkan dan memberi layanan yang berkualitas dan sesuai harapan konsumen. Variabel kualitas makanan mendapat rata-rata skor 4,19 tergolong kategori baik dikarenakan Kedai Sambal Dadak Perumnas telah menyajikan makanan yang berkualitas dan sesuai dengan selera konsumen. Variabel kepuasan konsumen menunjukkan rata-rata skor 4,16 tergolong kategori baik. Sebab Kedai Sambal Dadak Perumnas telah memberikan layanan dan makanan yang berkualitas dan sesuai selera konsumen sehingga konsumen merasa puas.

Uji Normalitas

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			130
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.64461590
Most Extreme Differences	Absolute		.074
	Positive		.074
	Negative		-.074
Test Statistic			.074
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.076
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.081
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.074
		Upper Bound	.088

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Uji normalitas dilaksanakan dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila nilai signifikansi ≥ 0,05, residual dinyatakan normal. Dari tabel 3, nilai signifikansi 0,076 menunjukkan residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

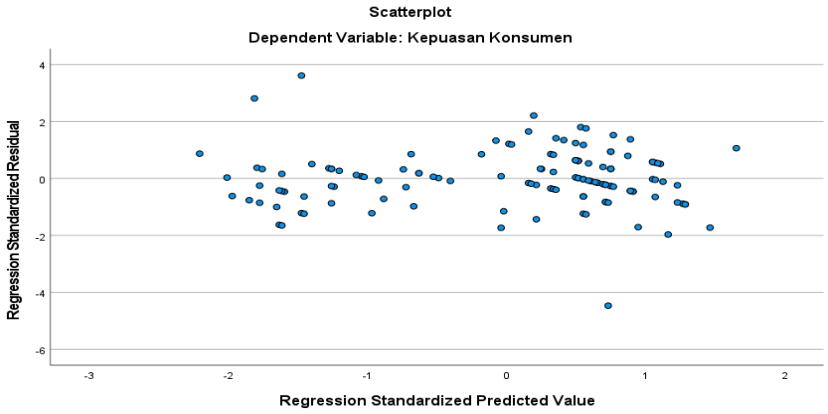
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0.262	3.81
	Kualitas Makanan	0.262	3.81

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Nilai *tolerance* untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan kepada Kepuasan Konsumen adalah 0,262 (> 0,10). Nilai VIF didapatkan 3,810 (< 10,00). Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwasannya model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari *output Scatterplot*, tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas juga di bawah angka 0. Hal tersebut memperlihatkan bahwasannya tidak terjadi heteroskedastisitas, model regresi dapat dianggap baik.

Uji Korelasi

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kualitas Makanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.859**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	130	130	130
Kualitas Makanan	Pearson Correlation	.859**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	130	130	130

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Nilai koefisien korelasi Kualitas Pelayanan senilai 0,681 memperlihatkan bahwasannya korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berada pada tingkat "kuat" menurut pedoman interpretasi nilai dari Rosalina *et al*. (2023). Nilai koefisien korelasi Kualitas Makanan senilai 0,770 juga memperlihatkan korelasi yang "kuat" antara Kualitas Makanan dan Kepuasan Konsumen.

Uji T

Tabel 5. Hasil Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.031	1.524		5.928	.000
	Kualitas Pelayanan	.346	.033	.681	10.509	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Berdasarkan tabel 5, terlihat nilai Thitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 10,509. Nilai Thitung > Ttabel yakni 10,509 > 1,979 serta nilai signifikansi senilai 0,000 < 0,05, maka Ho1 ditolak serta Ha1 diterima. Hal tersebut membuktikan ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas. Artikel ini sejalan dengan Uzir *et al.* (2021) dan Balinado *et al*. (2021), yang menyatakan bahwasannya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 6. Hasil Uji T Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.488	1.432		3.833	.000
	Kualitas Makanan	.387	.028	.770	13.662	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Berdasarkan tabel 6, terlihat nilai Thitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 13,662. Nilai Thitung > Ttabel yakni 13,662 > 1,979 serta nilai signifikansi senilai 0,000 < 0,05, maka Ho2 ditolak serta Ha2 diterima. Hal tersebut berarti ada pengaruh signifikan antara Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas. Artikel ini sejalan dengan Taufik *et al*. (2022) menyatakkan kualitas makanan mempunyai pengaruh signifikan kepada kepuasan konsumen.

Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.031	1.524		5.928	.000
	Kualitas Pelayanan	.346	.033	.681	10.509	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Berdasarkan tabel 7, terlihat nilai Fhitung sebesar 93,128. Nilai Fhitung > Ftabel yakni 93,128 > 3,07 serta nilai signifikansi senilai 0,000 < 0,05, maka Ho3 ditolak serta Ha3 diterima. Hal tersebut menunjukkan secara simultan ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas. Artikel ini selaras Chun *et al*. (2020) dan Hidayat *et al*. (2020) yang mengungkapkan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas makanan memengaruhi kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771[a]	.595	.588	1.658
a. Predictors: (Constant), Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan				

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistic 27, 2024.

Berdasarkan tabel 8, Nilai R Square sebesar 0,595 membuktikan bahwasannya 59,5% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dideskripsikan dengan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan. Sisanya, 40,5%, dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Nilai koefisien determinasi mendekati 1, menunjukkan korelasi yang kuat antara variabel tersebut.

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, nilai konstanta serta koefisien regresi yang dapat membentuk persamaan regresi linear berganda:

$Y = \alpha + \beta 1\ X1 + \beta 2\ X2$

$Y = 5{,}365 + 0{,}037 + 0{,}355$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai α senilai 5,365 adalah konstanta yang menunjukkan kondisi Kepuasan Konsumen saat variabel

Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Makanan (X2) tidak mempengaruhi. Jadi, nilai Kepuasan Konsumen (Y) adalah 5,365.

2. Nilai β1 sebesar 0,037. Koefisien regresi ini memperlihatkan bahwasannya setiap peningkatan satu satuan dalam Kualitas Pelayanan akan menambah Kepuasan Konsumen senilai 0,037.
3. Nilai β2 sebesar 0,355. Koefisien regresi ini memperlihatkan bahwasannya setiap peningkatan satu satuan dalam Kualitas Makanan dapat menambah Kepuasan Konsumen senilai 0,355.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data serta pembahasan, penulis membuat kesimpulan, yaitu: (1) Penerapan Kualitas Pelayanan pada Kedai Sambal Dadak Perumnas yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sudah dimplementasikan dengan baik. Begitu juga dengan penerapan Kualitas Makanan yang meliputi *Food Presentation*, *Healthiness*, *Freshness*, *Taste*, dan *Menu Variety* telah diterapkan dengan baik, (2) Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada Kedai Sambal Dadak Perumnas berada pada kategori "Baik", namun berdasarkan tanggapan responden masih ada hal yang harus diperbaiki yaitu pencatatan pesanan yang mendapatkan skor rata-rata terendah diantara indikator Kualitas Pelayanan yang lain. Tanggapan responden mengenai Kualitas Makanan pada Kedai Sambal Dadak Perumnas berada pada kategori "Baik", namun berdasarkan tanggapan responden terdapat hal yang harus diperbaiki yaitu kesegaran minuman yang disajikan yang mendapatkan skor rata-rata terendah diantara indikator Kualitas Makanan yang lain. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas berada pada kategori "Baik", namun berdasarkan tanggapan responden terdapat hal yang harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk dan layanan Kedai Sambal Dadak Perumnas kepada teman atau rekan kerja. Terlihat pada tanggapan responden mengenai kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk dan layanan Kedai Sambal Dadak Perumnas yang mendapatkan skor rata-rata terendah diantara indikator Kepuasan Konsumen yang lain, (3) Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Sambal Dadak Perumnas, artinya semakin baik pelayanannya, semakin puas konsumennya, (4) Kualitas Makanan secara parsial mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Sambal Dadak Perumnas. Hal tersebut berarti semakin baik makanannya, semakin puas konsumennya, (5) Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Daftar Pustaka

Ashari, M. F., Siregar, Z. M. E., & Halim, A. (2023). The Influence of Service Quality, Taste, and Perceived Price on Customer Loyalty by Mediating Customer Satisfaction. *Quantitative Economics and Management Studies*, *4*(3), 474-485. https://doi.org/10.35877/454RI.qems1631

Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(2), 116. https://doi.org/10.3390/joitmc7020116

BPS Kabupaten Karawang. (2023). *Karawang dalam Angka 2023*. Karawang: BPS Kabupaten Karawang.

BPS Provinsi Jawa Barat. (2023). *Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2023*. Bandung: BPS Provinsi Jawa Barat.

Chun, S. H., & Nyam-Ochir, A. (2020). The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale. *Sustainability, 12*(18). https://doi.org/10.3390/su12187435

Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis*, *10*(1), 1-9. https://doi.org/10.22219/jmb.v10i1.11913

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Konuk, F. A. (2019). The Influence of Perceived Food Quality, Price Fairness, Perceived Value and Satisfaction on Customers' Revisit and Word-of-Mouth Intentions Towards Organic Food

Restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *50*(3), 103-110. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.005

Kumparan. (2023). 5 Kota dengan Kawasan Industri di Indonesia yang Paling Banyak. *Sejarah dan Sosial*.

Kusnandar, V. B. (2023). Makanan dan Minuman Topang Sepertiga Industri Pengolahan Nasional pada 2022. *Databoks*.

Mahsyar, A., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, *4*(1). http://dx.doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.950

Rosalina *et al.* (2023). *Buku Ajar Statistika*. Padang: Muharika Rumah Ilmiah.

Sunaryo *et al*. (2019). Effects of Food Quality, Service Quality, Price, Environment, and Location Towards Customer Loyalty of Indonesia's Local Fast Food Industry. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, *14*(3), 119-128. https://doi.org/10.14710/jati.14.3.119-128

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers. *Cogent Business & Management*, *8*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847

Sutrisno, N., Ashadi, W., Tanjung, H. F., & Tyas, A. K. (2020). Descriptive Analysis Using a Frequency Distribution to Determine the Highest Number of Publication in Focus Area of Defense and Security. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *448*(1). https://doi.org/10.1088/1755-1315/448/1/012078

Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, *7*(1), 68–82. https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82

Uzir *et al*. (2021). The Effects of Service Quality, Perceived Value and Trust in Home Delivery Service Personnel on Customer Satisfaction: Evidence from A Developing Country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *63*. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721

Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020) What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*, *9*(4), 460. https://doi.org/10.3390/foods9040460