

## PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KANTIN BU LILIK DAN PAK WAWAN

Raditya Jalu Gantari<sup>1)</sup>, Agus Ridwan Misbahuddin<sup>2)</sup>, Rina Asmaul<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Email: [radityajalu04@gmail.com](mailto:radityajalu04@gmail.com), [agus.ridwan@unipasby.ac.id](mailto:agus.ridwan@unipasby.ac.id), [rina.asmaul@unipasby.ac.id](mailto:rina.asmaul@unipasby.ac.id)

### Abstrak

Seiring berkembangnya jaman, banyak industri bidang jasa kuliner menerapkan persaingan ketat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat memperoleh kepuasan yang baik. Pada institusi pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, keberadaan kantin menjadi penting karena sebagai acuan tolak ukur pada tingkat kualitas pelayanan dan produk makanan yang akan dikonsumsi oleh mahasiswanya sehingga mampu dalam mengedepankan kepuasan konsumen yang lebih baik. Tujuan penelitian (1) mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, (2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian dilakukan di kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang yang terbagi dalam 2 tempat penelitian yaitu di Kantin Soto Ayam Bu Lilik (50 Orang) dan juga Kantin Es Susu Pak Wawan (50 Orang). Metode analisis penelitian ini adalah Uji T. hasil penelitian ini adalah: 1) Hasil kualitas produk kantin Bu Lilik dengan nilai signifikansi  $< 0,001 < 0,05$ . Hasil kualitas produk di kantin Pak Wawan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,090 > 0,05$ . Hasil penelitian (Uji T) menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen., 2) Hasil kualitas pelayanan di kantin Bu Lilik dengan nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$ . Hasil kualitas pelayanan di kantin Pak Wawan dengan nilai signifikansi  $0,050 = 0,05$ . Hasil penelitian (Uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

### Abstract

Along with the development of the era, many culinary service industries implement tight competition to meet the needs and desires of consumers in order to obtain good satisfaction. At the educational institution of Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, the existence of a canteen is important because it is a benchmark for the level of service quality and food products that will be consumed by its students so that they are able to prioritize better consumer satisfaction. The objectives of the study (1) are to determine the effect of product quality on consumer satisfaction in the Universitas PGRI Adi Buana Surabaya canteen, (2) to determine the effect of service quality on consumer satisfaction in the Universitas PGRI Adi Buana Surabaya canteen. This type of research is quantitative. The study was conducted at the Universitas PGRI Adi Buana Surabaya canteen. The sample used was 100 people who were divided into 2 research locations, namely the Bu Lilik Chicken Soto Canteen (50 people) and also the Pak Wawan Milk Ice Canteen (50 people). The analysis method of this study is the T Test. 1) The results of the Bu Lilik canteen product quality with a significance value of  $< 0.001 < 0.05$ . The results of product quality in Pak Wawan's canteen with a significance value of  $0.090 > 0.05$ . The results of the study (T-test) showed that product quality had a significant effect and did not have a significant effect on consumer satisfaction. 2) The results of service quality in Bu Lilik's canteen with a significance value of  $0.023 < 0.05$ . The results of service quality in Pak Wawan's canteen with a significance value of  $0.050 = 0.05$ . The results of the study (T-test) showed that service quality had a significant effect on consumer satisfaction.

**Keywords:** Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya jaman, banyak dari industri bidang jasa kuliner dengan penerapan persaingan yang ketat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat memperoleh kepuasan yang baik. Perkembangan industri jasa makanan yang pesat membuat pelaku owner/penjual harus saling bersaing untuk mendapatkan kepuasan konsumen dan banyak yang berdatangan untuk membeli di industri jasa tersebut. Keunggulan pada suatu jasa harus mengedepankan pada kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Keputusan dalam pembelian adalah dimana para konsumen telah melewati sebuah proses dalam mencari informasi tempat, mengetahui jenis-jenis produk yang ada, dan ketika produk tersebut sudah dibeli, maka seorang konsumen bisa mengevaluasi terkait tingkat kualitas produk dan pelayanan tersebut agar seorang konsumen bisa mengenali terkait dengan kualitas produk dan layanan dari tempat yang sudah dituju dengan adanya pengambilan keputusan pembelian. Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Oliver, kepuasan adalah tanggapan konsumen atas terpenuhinya kebutuhannya (Arumsari, 2017).

Tingkat kepuasan konsumen Sebagian besar tergantung pada kualitas produk yang diterapkan oleh industri jasa kuliner. Kualitas produk merupakan faktor yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan bagi konsumen terhadap apa yang sudah dibeli, sebab produk adalah sebuah indikator utama dalam mempertahankan dan menjadikan konsumen loyal karena kualitas produk yang baik. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut lainnya. Kualitas produk mempengaruhi dalam mempertahankan konsumen yang ada. Industri pada jasa kuliner mengedepankan pada segi rasa, packaging, bahan baku dan juga dalam pengolahan produk makanan yang baik akan menentukan dari kualitas produk tersebut agar mampu menghadapi persaingan dalam menentukan kualitas produk bagi pendapat konsumen. Dunia bisnis usaha tentunya ada persaingan dalam mendapatkan konsumen yang loyal terhadap produk yang dibuat, tujuannya adalah agar mempertahankan konsumen agar tidak beralih ke jasa industri makanan yang lain dengan tetap mengedepankan kualitas produk yang baik. kualitas produk yang berkualitas, serta penyampaian tentang keistimewaan dan kelebihan produk yang dihasilkan dalam bentuk promosi untuk menciptakan kepuasan di benak konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen bukan hanya terkait dengan penilaian produk saja, tetapi dari segi pelayanan juga perlu diutamakan. Seseorang yang membeli sebuah produk harus melewati beberapa tahapan agar produk tersebut didapatkan, yaitu dengan metode pemesanan terlebih dahulu kepada penjual untuk membeli sebuah produk. Pelayanan inilah yang dapat diketahui pada sebuah jasa industri kuliner. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) dalam jurnal (Widjoyo, 2014), mengemukakan bahwa dalam tingkat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bisnis usaha.

Pada saat ini, untuk kualitas produk dan pelayanan melalui kantin biasanya pada makanan dan minuman yang akan disajikan sudah ditentukan dan tetap. Umumnya sudah dimasak terlebih dahulu sebelum dibawa untuk dijual dikantin atau bisa saja para penjual memasak di tempat kantin. Pada institusi pendidikan seperti pada tingkat universitas, keberadaan kantin menjadi sangat penting karena sebagai acuan tolak ukur pada tingkat kualitas produk makanan yang akan dikonsumsi oleh mahasiswanya sehingga mampu dalam mengedepankan kualitas sumber daya manusia yang sehat, hebat dan juga lebih produktif. Pada jenis-jenis makanan kantin yang ada di lingkungan institusi universitas, perlu memahami juga dalam pentingnya mengutamakan kriteria makanan dan minuman yang berkualitas baik, sehat dan sempurna. Konsumen biasanya harus melalui tahap mengantri di kantin untuk membeli dari apa yang sudah disediakan untuk oleh penjual.

Observasi yang sudah didapatkan bahwa, sebagian besar kantin yang ada di beberapa institusi pendidikan seperti universitas, terutama pada kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya masih banyak dari penjual yang belum mengetahui dalam tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan. Segi produk perlu diketahui bahwa yang diperjualkan harus memiliki kualitas

yang cukup baik, seperti pada makanan atau minuman yang mengutamakan dari segi bahan, packaging, tampilan, dan juga proses dalam pengolahan. Bahan baku yang digunakan dalam

pengolahan makanan dan minuman harus dalam kualitas yang baik, karena itu akan mempengaruhi dalam tingkat kepuasan konsumen. Rasa, tekstur aroma dan porsi packaging pada produk harus sesuai dengan bahan baku yang digunakan dalam memasak, karena dari itulah yang dapat mempengaruhi pada kepuasan konsumen. Pada kualitas produk yang baik, konsumen tidak perlu lagi meragukan terhadap apa yang sudah dibelinya, karena para konsumen sudah memahami betul dengan harga penjualan pada produk harus setara dengan kualitas produk yang baik.

Kualitas pelayanan pada kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya juga perlu mengutamakan dalam tingkat kepuasan bagi para konsumen. Metode dalam pelayanan harus dikuasai oleh para penjual jika ingin konsumen loyal. Penerapan pada penjual harus memahami dalam kualitas produk dan layanan yang baik agar para penjual tidak hanya mementingkan pendapatan saja, akan tetapi dari segi produk dan pelayanan juga harus tetap di utamakan. Penerapan strategi yang harus dikuasai oleh penjual dalam melayani sebuah konsumen agar mendapatkan penilaian yang baik, yaitu dengan adanya sikap dalam beretika, berkomunikasi, kecepatan dalam melayani, dan ketepatan dalam melayani para konsumen terhadap apa yang ingin dibelinya.

Menurut Kotler dan Amstrong arti dari kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk untuk menampilkan fungsinya dan itu termasuk keseluruhan performance, reliabilitas, durability, features dan conformance. Ada dimensi dalam kualitas produk (Irawan, Deny, 2013). Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) dalam jurnal (Widjoyo, 2014) mengemukakan bahwa dalam tingkat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bisnis usaha. Terdapat lima dimensi pelayanan meliputi Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty)

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Oliver, kepuasan adalah tanggapan konsumen atas terpenuhinya kebutuhannya (Arumsari, 2017). Menurut (Arianto & Mahmudah, 2014) indikator kepuasan konsumen adalah perasaan puas (Puas terhadap produk dan pelayanannya), selalu membeli produk, Merekomendasikan kepada orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan kuantitatif, yaitu penelitian yang berusaha memberikan pembuktian kebenaran fakta di lapangan dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang berkenaan dengan permasalahan yang di angkat dengan menggunakan angka dan hitungan. Pada penelitian ini tertuju kepada seluruh konsumen yang membeli lebih dari satu kali produk di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Jumlah konsumen yang ingin untuk membeli yaitu ada 1000 orang dengan metode dalam melihat hasil dari data penjualan selama 1 bulan (November 2023). Peneliti mengambil data pada bulan november karena tertuju pada kantin yang penghasilannya rata-rata sama di setiap bulannya.

Hasil sampel slovin yang diambil untuk keperluan pada penelitian ini adalah 100 responden dengan menetapkan batasan kesalahan sebesar 10%, maka terbagi dalam 50 Responden pada kantin Bu Lilik terfokus berdasarkan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan yang membeli makanan Soto Ayam. 50 responden kantin Pak Wawan terfokus berdasarkan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan yang ingin membeli minuman Es Susu

Jenis skala yang akan digunakan peneliti adalah Skala Likert. Pada skala Likert ini, para responden menjawab terkait dengan telah diberikannya pertanyaan-pertanyaan dari angket/kuisisioner tersebut dengan memberikan tanda silang (x) ataupun tanda ceklis (v). Para responden bisa memilih tanda tersebut ketika sudah memahami pada beberapa pertanyaan yang diberikan. Peneliti menyiapkan alternatif dengan memberikan 5 jawaban yang telah tercantum di kuisisioner. Dari

beberapa pertanyaan dari responden yang sudah mulai mengerjakannya, maka dapat untuk diambil dan diolah data kuantitatif tersebut. Pemberian nilai skor menggunakan sistem susun secara bertingkat. Jawaban yang telah tersedia dapat dibuat menggunakan skala tingkatan (Aditya, 2018).

Pada uji ini biasanya sebagai persyaratan dalam melakukan Uji Independent Samples T Test. Dalam metode pada pengambilan sebuah keputusan untuk menggunakan uji homogenitas yaitu apabila signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  dapat diterima (Sama), dan apabila signifikansi tersebut senilai  $\leq 0,05$  maka dapat disimpulkan  $h_0$  tidak diterima (Priyatno, 2016).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.085	1.339		.810	.422
	Kualitas Produk (X1)	.194	.055	.501	3.547	<.001
	Kualitas Pelayanan (X2)	.133	.057	.332	2.353	.023

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 1 Hasil Analisis Data Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Bu Lilik

Berdasarkan hasil Uji t di atas, dapat diketahui nilai signifikansi pada Kualitas Produk (X1) sebesar  $< 0,001$  dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar  $0,023$ . Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan  $0,05$  maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi X1 sebesar  $< 0,001 < 0,05$  dan X2 sebesar  $0,023 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen Soto Ayam Kantin Bu Lilik, diterima.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.057	1.953		1.565	.124
	Kualitas Produk (X1)	.115	.067	.286	1.733	.090
	Kualitas Pelayanan (X2)	.155	.077	.332	2.011	.050

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 2 Hasil Analisis Data Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Pak Wawan

Berdasarkan hasil Uji t di atas, dapat diketahui nilai signifikansi pada Kualitas Produk (X1) sebesar  $0,090$  dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar  $0,050$ . Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil

atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi  $X_1$  sebesar  $0,090 > 0,05$  dan  $X_2$  sebesar  $0,05 = 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen Es Susu Kantin Pak Wawan (Ditolak), Sedangkan  $H_a$  yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Es susu Kantin Pak Wawan (Diterima).

### **Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y) di Kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

#### **Kantin Bu Lilik**

Berdasarkan hasil Uji T ditentukan bahwa nilai  $\text{sig.} < 0,001 < 0,05$  bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap konsumen pelanggan (Y) Soto Ayam di kantin Bu Lilik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hal ini didukung dari beberapa teori yang diperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu hasil penelitian dijelaskan berdasarkan konsep yang dikembangkan oleh (Razak, Nirwanto, Triatmanto. 2019) dalam penelitian yang berjudul pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa setiap peningkatan kualitas produk melalui peningkatan kinerja, keandalan, kesesuaian, dan daya tahan, dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Kesesuaian merupakan faktor kualitas produk yang paling penting di dalam mendorong peningkatan kepuasan pelanggan, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

#### **Kantin Pak Wawan**

Berdasarkan Uji Hipotesis dari hasil analisis Uji T, telah dijelaskan bahwa nilai signifikansi dari variabel keamanan dan kenyamanan adalah sebesar 0,090 yang mana nilai ini lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Sehingga telah disimpulkan bahwa Kualitas Produk (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hubungan variabel Kualitas Produk (X1) dengan variabel terhadap Kepuasan Konsumen di Kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya ini tidak sesuai dengan hipotesis yang telah dituliskan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah X1.7 yaitu dengan total nilai 191 dengan pernyataan “Bagaimana kepuasan anda terhadap daya ketahanan lama pada Es Susu di kantin Pak Wawan untuk di konsumsi” yang berarti konsumen berpendapat bahwa daya tahan Es Susu tidak lama, dikarenakan dengan menggunakan banyak es batu yang menjadikan Es susu hilang rasa dan hambar jika disimpan terlalu lama sehingga konsumen harus meminum Es Susu secepatnya sebelum es batu mencair.

Maka dari itu, berdasarkan hasil penelitian ini bahwa variabel Kualitas Produk (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hasil penelitian tersebut dijelaskan berdasarkan konsep yang dikembangkan oleh (Faiazisyah dan Purwidiani 2018) dalam penelitian yang berjudul pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji KFC Basuki Rahmat Surabaya, Faiazisyah dan purwidiani menyatakan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y) di Kantin Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

#### **Kantin Bu Lilik**

Berdasarkan hasil Uji T ditentukan bahwa nilai  $\text{sig.} 0,023 < 0,05$  bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap konsumen pelanggan (Y) Soto Ayam Kantin Bu Lilik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hal ini didukung dari beberapa teori yang diperkuat dari penelitian sebelumnya, yaitu hasil penelitian yang dikembangkan oleh (Nanincova. 2019) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. Nanincova menyatakan bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro.

### Kantin Pak Wawan

Berdasarkan hasil Uji T ditentukan bahwa nilai  $\text{sig}.0,050 = 0,05$  bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap konsumen pelanggan (Y) Es Susu Kantin Pak Wawan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hal ini didukung dari beberapa teori yang diperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu hasil penelitian dijelaskan berdasarkan konsep yang dikembangkan oleh

(putra et al. 2021) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar. Penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### 4. KESIMPULAN

Kualitas produk berpengaruh signifikan dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hasil penelitian ini melihat dari 2 tempat penelitian yang sudah tercantum pada batasan masalah. Hasil dari penelitian ditempat soto ayam kantin Bu Lilik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, diterima, sedangkan pada hasil dari penelitian ditempat Es Susu kantin Pak Wawan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,09 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Hasil dari penelitian ditempat soto ayam kantin Bu Lilik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,023 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, diterima, sedangkan pada hasil dari penelitian ditempat Es Susu kantin Pak Wawan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,05 = 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, diterima.

### 5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis sampaikan terima kasih kepada pimpinan Rektor, Dekan, Ketua Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Serta dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyusunan artikel ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bu Lilik dan Pak Wawan selaku salah satu penjual di kantin kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

### 6. REFERENSI/DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, M., & Mahmudah, N. (2014). REMOVED: Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 1(2), 102–120. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i2.267>
- Astuti, S. B., Sulistiami, S., & Bandjarjani, W. (2022). Pengembangan Media Pembelajaran Bahasa Indonesia Berbasis Video Dalam Mata Kuliah Praktik Bordir Di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. *SNHRP*, 4, 85-90.
- Arumsari. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada. *Jurnal Keuangan & Bisnis*, 2(March 2010), 71–87. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HNGVJ>
- Fiazisyah, A., & Purwidiani, N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Tata Boga*, 7(2), 178-87.
- Irawan, Deny, and E. J. (2013). Analisa Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nilai Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1.

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Putra, I. M. B. P., & Wimba, I. G. A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(2), 744-756
- Razak, M. R. (2016). *Perilaku konsumen*. Alauddin University Press.
- Sabariah, S., Akbar, N., Sulistiami, S., Qatrunida, Q., & Rahmadi, R. (2023). The Influence of Visionary Leadership and Persuasive Communication on Teacher Performance in Schools. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(3), 1064-1076.
- Widjoyo, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.