

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Setiap responden memiliki respon yang berbeda-beda dalam menjawab instrument penelitian, sehingga diperlukan klasifikasi responden untuk mengetahui secara umum mengenai identitas responden seperti umur, jenis kelamin, dan pekerjaan pokok. Responden dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu melakukan pembelian kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.1.1. Identitas Informan

Jumlah responden informan yang diambil pada penelitian ini adalah 5 orang pemilik usaha kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Identitas informan dibagi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan nama toko usaha *Dange*:

Tabel 16. Identitas Pemilik Usaha Kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

No.	Nama Responden	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Nama Usaha
1.	Rohani	41	Perempuan	SMA	Cahaya <i>Dange</i> 1889
2.	Rahmatia	42	Perempuan	SMA	<i>Dange</i> 3R
3.	Darman	39	Laki-laki	SMA	<i>Dange</i> Yasin 399
4.	Mulyadi	42	Perempuan	SMA	<i>Denge</i> 14
5.	Hj. Nia	51	Laki-laki	SMA	<i>Dange</i> 91

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan pada Tabel 16, menunjukkan bahwa identitas informan yang telah diwawancarai adalah sebanyak lima orang. Usia para pemilik usaha kue *Dange* berada pada usia produktif karena masih berumur dibawah 60 tahun. Jenis

kelamin pemilik usaha didominasi perempuan yang berjumlah 3 orang. Pendidikan pemilik usaha termasuk kategori pendidikan tinggi yaitu SMA.

5.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Proporsi identitas responden berdasarkan umur sangat menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden. Dimana secara teoritis faktor usia akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Dalam mengambil keputusan tingkat usia akan memberikan pengaruh. Semakin tinggi usia maka keputusan yang akan diambil akan semakin baik, karena adanya tingkat kematangan berpikir seseorang (Wulandari & Fatchiya, 2017). Adapun identitas responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 17 berikut:

Tabel 17. Identitas Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	19 – 29	70	70
2.	30 – 40	17	17
3.	41 – 51	13	13
Total		100	100
Maksimum : 51 Tahun			
Minimum : 19 Tahun			
Rata-rata : 28 Tahun			

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 17, menunjukkan bahwa umur 19-31 berjumlah 74 orang dengan persentase sebesar 74%, umur 32-46 berjumlah 19 orang dengan persentase sebesar 19% dan umur 47-51 berjumlah 7 orang dengan persentase sebesar 7%. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan bahwa umur responden yang dominan yang membeli produk kue *Dange* yaitu umur 19-31 tahun, karena responden cenderung kondusif dari segi umur konsumen berbelanja cukup merata, hampir semua tingkat umur berbelanja kue *Dange*. Hal tersebut tak lepas dari

penilaian responden dari penilaian citarasa pada produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap suatu produk (Wulandari & Fatchiya, 2015). Adapun identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 18 berikut:

Tabel 18. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	65	65
2.	Laki-laki	35	35
Jumlah		100	100

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 18, menunjukkan bahwa responden produk kue *Dange* didominasi oleh perempuan dengan jumlah 65 dengan tingkat persentase 65% dan responden laki-laki dengan jumlah 35 orang dengan tingkat persentase 35% dapat dinyatakan dari data yang diperoleh bahwa perempuan lebih mendominasi dibanding dengan laki-laki.

5.1.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Individu dapat dikelompokkan menurut tingkat pendidikan yang dicapai. Pendidikan individu dapat mempengaruhi proses keputusan dan pola konsumsi seseorang. Konsumen yang memiliki pendidikan lebih baik akan sangat responsif terhadap informasi, pendidikan juga mempengaruhi konsumen dalam pilihan produk maupun merek. Pendidikan yang berbeda akan menyebabkan selera konsumen juga berbeda (Wulandari & Fatchiya, 2017). Adapun hasil penelitian

yang diperoleh identitas responden berdasarkan pendidikan masing-masing dari responden pada toko kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 19. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	3	3
2.	SMP	4	4
3.	SMA	42	42
4.	Diploma (D3 & D4)	3	3
5.	S1	47	47
6.	S2	1	1
Jumlah		100	100

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 19, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden karyawan perusahaan, yaitu responden yang berpendidikan tingkat SD berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, tingkat SMP berjumlah 4 orang dengan persentase 4%, tingkat SMA berjumlah 42 orang dengan persentase 42%, tingkat D3-D4 berjumlah 3 orang dengan persentase 3% dan tingkat S1 berjumlah 47 orang dengan persentase 47% dan tingkat S2 berjumlah 1 orang dengan persentase 1%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan berbagai macam latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki konsumen, berarti apapun latar belakang konsumen tersebut tidak memilih-memilih toko kue *Dange* tersebut untuk memenuhi hasrat mencicipi kue *Dange*. Yang terpenting toko kue *Dange* tersebut mempunyai kualitas rasa yang enak dan harga terjangkau.

5.2. Jenis, Varian Rasa dan Harga Produk Kue *Dange*

Jenis, varian rasa dan harga produk menu kue *Dange* di Desa Boddie Kecamatan Mandalle Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat dilihat pada Tabel 20 dibawah ini:

Tabel 20. Jenis, Varian Rasa dan Harga Produk Usaha produk kue *Dange* di Desa Boddie Kecamatan Mandalle Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

No.	Jenis Produk dan Varian Rasa Kue <i>Dange</i>	Harga (Rp/Box)
1.	<i>Dange</i> Hitam Original	15.000
2.	<i>Dange</i> Hitam Cokelat	20.000
3.	<i>Dange</i> Hitam Keju	20.000
4.	<i>Dange</i> Hitam Cokelat Keju	20.000
5.	<i>Dange</i> Putih Original	15.000
6.	<i>Dange</i> Putih Cokelat	20.000
7.	<i>Dange</i> Putih Keju	20.000
8.	<i>Dange</i> Putih Cokelat Keju	20.000

Sumber: *Cahaya Dange 1889, Dange 3R, Dange Yasin 399, Dange 14 dan Dange 91. (2023)*

Berdasarkan Tabel 20, menunjukkan bahwa jenis kue *Dange* ada 2 di toko usaha kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yaitu *Dange* hitam dan *Dange* putih dengan varian rasa original, coklat, keju dan coklat keju, yang menarik dari kue *Dange* ini adalah memiliki harga yang sangat terjangkau yaitu Rp. 15.000/ box untuk menu rasa original dan menu yang lainnya di jual seharga Rp. 20.000/ box karena ada tambahan topping di atas kue tersebut sehingga harganya sedikit mahal.

5.3. Volume Penjualan Kue *Dange*

Besar volume penjualan merupakan total penjualan produk kue *Dange* yang terjual pada bulan Januari – November 2023 dalam satuan Box. Adapun besar volume penjualan produk kue *Dange* dari 5 toko usaha kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Tabel 21. Perkembangan Volume Penjualan Usaha Kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, /Bulan

No	Nama Usaha	Rata-rata Volume (Box)	Rata-rata Peningkatan Volume Penjualan (%)
1	Cahaya <i>Dange</i> 1889	444	13
2	<i>Dange</i> 3R	592	16
3	<i>Dange</i> Yasin 399	689	19
4	<i>Dange</i> 14	377	15
5	<i>Dange</i> 91	405	17
Rata-rata		501	16

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 21, menunjukkan bahwa total rata-rata volume penjualan kue *Dange* tertinggi adalah usaha kue *Dange* Yasin 399 yaitu sebanyak 689 box sehingga rata-rata peningkatan volume penjualannya adalah 19%. Total penjualan kue *Dange* periode bulan Januari-November 2023 mengalami peningkatan yaitu rata-rata volume penjualan sebesar 501 box dengan persentase sebesar 16%.

Hipotesis pertama yang menyatakan volume penjualan produk kue *Dange* di Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan meningkat, dengan demikian hipotesis diterima karena berdasarkan hasil penelitian ini usaha *dange* mengalami penningkatan setiap bulan.

5.4. Jenis dan Varian Rasa Produk Kue *Dange* Kesukaan Konsumen

Keberagaman produk dan citarasa kue *Dange* yang juga dapat menarik konsumen dan mempertahankan para konsumen. Semua hal tersebut dilakukan pada usaha kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk meningkatkan pembelian konsumen. Adapun

jenis dan varian rasa kue *Dange* kesukaan konsumen saat membeli produk kue *Dange* dapat dilihat pada Tabel 22 berikut:

Tabel 22. Jenis Kue *Dange* Kesukaan Konsumen

No	Jenis	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kue <i>Dange</i> Hitam	88	88
2	Kue <i>Dange</i> Putih	12	12
Jumlah		100	100

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 22, menunjukkan bahwa responden lebih menyukai jenis kue *dange* hitam yaitu sebanyak 88 orang dengan persentase sebesar 88%. Alasan responden lebih menyukai produk jenis kue *Dange* hitam karena tekstur adonan lembut dimakan saat pertama kali menyentuh lidah serta rasa manis gula merah yang seimbang yang membuat jenis kue *Dange* hitam menjadi favorit konsumen. Adapun varian rasa produk kue *Dange* yang menjadi kesukaan konsumen saat membeli produk kue *Dange* dapat dilihat pada Tabel 23 berikut:

Tabel 23. Varian Rasa Kue *Dange* Kesukaan Konsumen

No	Jenis	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Original	79	79
2	Cokelat	6	6
3	Keju	4	4
4	Cokelat Keju	11	11
Jumlah		100	100

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 23, menunjukkan bahwa sebagian besar responden lebih menyukai varian rasa kue *Dange* original, yaitu berjumlah 79 orang dengan persentase 79%. Hal ini disebabkan karena responden lebih mengenal produk kue *Dange* terbuat dari ketani hitam rasa original.

5.5. Kategori Kualitas Produk, Pelayanan, Variasi, Suasana Warung dan

Harga

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* dalam penelitian ini terdiri dari lima factor yaitu, kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga. Faktor tersebut merupakan poin penting dalam tingkat kepuasan konsumen dikarenakan dari tingkat kepuasan konsumen yang dapat menentukan besar peluang *repeat order* dari konsumen dan juga mereferensikan produk usaha kue *Dange* dari toko tersebut.

5.5.1. Kualitas Produk Kue *Dange* (X1)

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan konsumen. Suatu produk yang berkualitas akan mempengaruhi kinerja dari suatu produk yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan seorang konsumen, sehingga kualitas produk kue *Dange* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan seorang konsumen. Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Produk sebagai berikut:

Tabel 24. Kategori Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk Kue *Dange* (X1)

Indikator Pertanyaan	SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah Responden	Skor
	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor		
X1.1	75	375	25	100	-	-	-	-	-	-	100	475
X1.2	54	270	46	184	-	-	-	-	-	-	100	454
X1.3	72	360	26	104	2	6	-	-	-	-	100	470
Total Skor												1.339 (Sangat Puas)

Sumber: Lampiran 7

Keterangan:

X1.1: Menu yang ditawarkan beraneka ragam

X1.2: Memiliki rasa yang enak

X1.3: Memiliki rasa yang stabil (tidak berubah-ubah)

Berdasarkan Tabel 24, menunjukkan bahwa hasil jawaban responden mengenai kualitas produk, Pernyataan X1.1, yaitu menu yang ditawarkan beraneka ragam, dari 100 responden, 75 orang (75%) menyatakan sangat setuju, dan 25 (25%) responden menyatakan setuju, Pernyataan X1.2, yaitu memiliki rasa yang enak, dari 100 responden, 54 orang (54%) menyatakan sangat setuju dan 46 (46%) orang menyatakan setuju. Pernyataan X1.3, yaitu memiliki rasa yang stabil dari 100 responden, 72 orang (72%) menyatakan sangat setuju dan 26 orang (26%) menyatakan setuju dan 2 orang (2%) menyatakan cukup setuju.

Skor total untuk variabel kualitas produk adalah sebesar 1.339. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 1.260-1.500 yang artinya responden termasuk dalam kategori sangat puas terhadap kualitas produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.5.2. Pelayanan terhadap Konsumen Kue *Dange* (X2)

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan konsumen. Suatu produk yang berkualitas akan mempengaruhi kinerja dari suatu produk yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan seorang konsumen, sehingga kualitas produk kue *Dange* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan seorang konsumen. Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 25. Kategori Jawaban Responden Variabel Pelayanan terhadap Konsumen Kue *Dange* (X2)

Indikator Pertanyaan	SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah Responden	Skor
	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor		
X2.1	90	450	8	32	2	6	-	-	-	-	100	488
X2.2	89	445	10	40	1	3	-	-	-	-	100	488
X2.3	85	425	15	60	-	-	-	-	-	-	100	485
X2.4	88	440	9	36	3	9	-	-	-	-	100	485
X2.5	90	450	10	40	-	-	-	-	-	-	100	490
Total Skor											2.436 (Sangat Puas)	

Sumber: Lampiran 8

Keterangan:

- X2.1: Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan
 X2.2: Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
 X2.3: Mampu memberikan rasa kepercayaan pelanggan terhadap produknya
 X2.4: Mampu memberikan rasa peduli atau perhatian kepada pelanggan
 X2.5: pelayanan memberikan penampilan yang rapih dan sopan

Berdasarkan Tabel 25, menunjukkan bahwa hasil jawaban responden mengenai kualitas produk, Pernyataan X2.1, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dari 100 responden, 90 orang (90%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (8%) menyatakan setuju dan 2 orang (2%) menyatakan cukup setuju, Pernyataan X2.2, yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dari 100 responden, 89 orang (89%) menyatakan sangat setuju dan 10 orang (10%) orang menyatakan setuju dan 1 orang (1%) menyatakan cukup setuju. Pernyataan X2.3, yaitu mampu memberikan rasa kepercayaan pelanggan terhadap produknya dari 100 responden, 85 orang (85%) menyatakan sangat setuju dan 15 orang (15%) menyatakan setuju. Pernyataan X2.4 yaitu, mampu memberikan rasa peduli atau perhatian kepada pelanggan, dari 100 responden 88 orang (88%) menyatakan

sangat setuju, 9 orang (9%) menyatakan setuju dan 3 orang (3%) menyatakan cukup setuju. Pernyataan X2.5 yaitu, pelayanan memberikan penampilan yang rapih dan sopan, dari 100 responden 90 orang (90%) menyatakan sangat setuju dan 10 orang (10%) menyatakan setuju.

Skor total untuk variabel pelayanan adalah sebesar 2.429. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 2.100-2.500 yang artinya responden termasuk dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.5.3. Variasi Menu Kue *Dange* (X3)

Pengembangan produk yang bervariasi dengan jaminan mutu kualitas kue *Dange* akan membuat harapan terhadap minat konsumen kue *Dange* untuk mengkonsumsinya dalam usaha memenuhi kebutuhan hidup dari para konsumen. Selain itu suasana warung salah satu faktor yang dimiliki warung kue *Dange* untuk menarik konsumen. Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai variabel Variasi sebagai berikut:

Tabel 26. Kategori Jawaban Responden Variabel Variasi Menu Kue *Dange* (X3)

Indikator Pertanyaan	SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah Responden	Skor
	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor		
X3.1	99	495	1	4	-	-	-	-	-	-	100	499
X3.2	100	500	-	-	-	-	-	-	-	-	100	500
X3.3	96	480	4	16	-	-	-	-	-	-	100	496
X3.4	97	485	3	12	-	-	-	-	-	-	100	497
Total Skor												1.992 (Sangat Puas)

Sumber: Lampiran 9

Keterangan:

- X3.1: Memiliki variasi merek produk
- X3.2: Memiliki variasi kelengkapan produk
- X3.3: Memiliki variasi ukuran produk
- X3.4: Memiliki variasi kualitas produk

Berdasarkan Tabel 26, menunjukkan bahwa hasil jawaban responden mengenai kualitas produk, Pernyataan X3.1, yaitu memiliki variasi merek produk, dari 100 responden, 99 orang (99%) menyatakan sangat setuju dan 1 orang (1%) menyatakan setuju. Pernyataan X3.2, yaitu memiliki variasi kelengkapan produk dari 100 responden, 100 orang (100%) menyatakan sangat setuju. Pernyataan X3.3, yaitu memiliki variasi ukuran produk, dari 100 responden, 96 orang (96%) menyatakan sangat setuju dan 4 orang (4%) menyatakan setuju. Pernyataan X3.4 yaitu memiliki variasi kualitas produk, dari 100 responden 97 orang (97%) menyatakan sangat setuju dan 3 orang (3%) menyatakan setuju.

Skor total untuk variabel pelayanan adalah sebesar 1.992. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 1.680-2.000 yang artinya responden termasuk dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.5.4. Suasana Warung Kue *Dange* (X4)

Menciptakan suasana warung untuk menarik konsumen membeli kue *Dange* membutuhkan lokasi yang strategis dan penataan ruang luar dan penataan ruang toko.

Tabel 27. Kategori Jawaban Responden Variabel Suasana Warung Kue Dange (X4)

Indikator Pertanyaan	SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah Responden	Skor
	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor		
X4.1	81	405	18	72	1	3	-	-	-	-	100	480
X4.2	72	360	26	104	2	6	-	-	-	-	100	470
X4.3	74	370	24	96	2	6	-	-	-	-	100	472
X4.4	80	400	20	80	-	-	-	-	-	-	100	480
Total Skor											1.902 (Sangat Puas)	

Sumber: Lampiran 10

Keterangan:

X4.1: Ruang luar bangunan terlihat nyaman

X4.2: Penataan toko terlihat rapih

X4.3: Lokasi penjualan yang strategis

X4.4: Penataan produk rapih

Berdasarkan Tabel 27, menunjukkan bahwa hasil jawaban responden mengenai kualitas produk, Pernyataan X4.1, yaitu ruang luar bangunan terlihat nyaman, dari 100 responden, 81 orang (81%) menyatakan sangat setuju, 18 orang (18%) menyatakan setuju dan 1 orang (1%) menyatakan cukup setuju, Pernyataan X4.2, yaitu penataan toko terlihat rapih, dari 100 responden, 72 orang (72%) menyatakan sangat setuju, 26 orang (26%) orang menyatakan setuju dan 2 orang (2%) menyatakan cukup setuju. Pernyataan X4.3, yaitu lokasi penjualan yang strategis dari 100 responden, 74 orang (74%) menyatakan sangat setuju, 24 orang (24%) menyatakan setuju dan 2 orang (2%) menyatakan cukup setuju. Pernyataan X4.4 yaitu, penataan produk rapih, dari 100 responden 80 orang (80%) menyatakan sangat setuju dan 20 orang (20%) menyatakan setuju.

Skor total untuk variabel pelayanan adalah sebesar 1.902. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 1.680-2.000 yang artinya

responden termasuk dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.5.5. Harga Kue *Dange* (X5)

Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk. Dengan kata lain sikap konsumen dalam mengeluarkan uang untuk membeli produk kue *Dange* merupakan tanda kepuasan setelah di konsumsi atau digunakan produk tersebut.

Tabel 28. Kategori Jawaban Responden Variabel Harga Kue *Dange* (X5)

Indikator Pertanyaan	SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah Responden	Skor
	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor		
X5.1	90	450	10	40	-	-	-	-	-	-	100	490
X5.2	84	420	16	64	-	-	-	-	-	-	100	484
X5.3	88	440	11	44	1	3	-	-	-	-	100	487
X5.4	88	440	12	48	-	-	-	-	-	-	100	488
Total Skor											1.949 (Sangat Puas)	

Sumber: Lampiran 11

Keterangan:

X5.1: Memiliki harga jual yang terjangkau

X5.2: Harga jual sesuai kualitas produk

X5.3: Memiliki daya saing harga

X5.4: Harga jual sesuai dengan manfaat produk

Berdasarkan Tabel 28, menunjukkan bahwa hasil jawaban responden mengenai kualitas produk, Pernyataan X5.1, yaitu memiliki harga jual yang terjangkau, dari 100 responden, 90 orang (90%) menyatakan sangat setuju dan 20 orang (20%) menyatakan setuju, Pernyataan X5.2, yaitu harga jual sesuai kualitas produk, dari 100 responden, 84 orang (84%) menyatakan sangat setuju dan 16

orang (16%) orang menyatakan setuju. Pernyataan X5.3, yaitu memiliki daya saing harga dari 100 responden, 88 orang (88%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (11%) menyatakan setuju dan 1 orang (1%) menyatakan cukup setuju. Pernyataan X5.4 yaitu harga jual sesuai dengan manfaat produk, dari 100 responden 88 orang (88%) menyatakan sangat setuju dan 12 orang (12%) menyatakan setuju.

Skor total untuk variabel pelayanan adalah sebesar 1.949. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 1.680-2.000 yang artinya responden termasuk dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.5.6. Kepuasan Konsumen Kue *Dange* (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja hasil produk yang diharapkan. Ketika konsumen sudah puas dan melakukan pembelian secara berulang maka penjualan dan pembelian kue *Dange* akan meningkat.

Tabel 29. Kategori Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen Kue *Dange* (Y)

Indikator Pertanyaan	SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah Responden	Skor
	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor	Σ	skor		
Y.1	80	400	$\frac{2}{0}$	80	-	-	-	-	-	-	100	480
Y.2	55	275	$\frac{4}{5}$	180	-	-	-	-	-	-	100	455
Y.3	63	315	$\frac{3}{7}$	148	-	-	-	-	-	-	100	463
Total Skor												1.398 (Sangat Puas)

Sumber: Lampiran 12

Keterangan:

Y.1: Merasa puas dengan harga jual

Y.2: Merasa puas dengan kemasan produk

Y.3: Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Berdasarkan Tabel 29, menunjukkan bahwa hasil jawaban responden mengenai kualitas produk, PernyataanY.1, yaitu merasa puas dengan harga jual, dari 100 responden, 80 orang (80%) menyatakan sangat setuju dan 20 orang (20%) menyatakan setuju. PernyataanY.2, yaitu merasa puas dengan kemasan produk, dari 100 responden, 55 orang (55%) menyatakan sangat setuju dan 45 orang (45%) orang menyatakan setuju. PernyataanY.3, yaitu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dari 100 responden, 63 orang (63%) menyatakan sangat setuju dan 37 orang (37%) menyatakan setuju.

Skor total untuk variabel kepuasan konsumen adalah sebesar 1.388. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 1.260-1.500 yang artinya responden termasuk dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

5.6. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen

Berikut hasil penilaian total skor dan kategori variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung, harga dan kepuasan konsumen

Tabel 30. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Variabel	Total Skor	Kategori
1	Kualitas Produk (X1)	1.339	Sangat puas
2	Pelayanan (X2)	2.429	Sangat puas
3	Variasi (X3)	1.992	Sangat puas
4	Suasana Warung (X4)	1.902	Sangat puas
5	Harga (X5)	1.949	Sangat puas
6	Kepuasan Konsumen (Y)	1.388	Sangat puas
		10.999	Sangat puas

Sumber: Lampiran 13

Berdasarkan Tabel 30, menunjukkan bahwa rekapitulasi keseluruhan variabel memiliki total skor 10.999. Pada skala penilaian skor berada pada rentang skala antara 9.660-11.500 yang artinya konsumen sangat puas terhadap produk kue *Dange* yang dipasarkan di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Hipotesis kedua yang menyatakan tingkat kepuasan konsumen terhadap kue *Dange* yang dipasarkan di Desa Boddie berada pada kategori puas, diterima. Berdasarkan hasil penelitian ini skala penilaian berada ada kategori yang sangat puas.

5.7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat dalam hal ini pengaruh kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 5,8 + 0,6 X_1 + 0,1 X_2 - 0,5 X_3 + 0,1 X_4 + 0,2 X_5 + 4,5$$

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Kriteria yang digunakan untuk mengetahui bahwa suatu pernyataan itu dinyatakan valid atau tidak valid yaitu jika korelasi antara butir dengan skor total $< 0,3$ maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, sebaliknya jika korelasi antara butir dengan skor total $> 0,3$ maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid.

Adapun hasil uji validitas pada variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung, harga dan kepuasan konsumen sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 31. Uji Validitas secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 31. Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk, Pelayanan, Variasi, Suasana Warung, Harga dan Kepuasan Konsumen.

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	X1.1	0,551	0,34	Valid
	X1.2	0,874	0,34	Valid
	X1.3	0,560	0,34	Valid
Pelayanan (X2)	X2.1	0,898	0,34	Valid
	X2.2	0,861	0,34	Valid
	X2.3	0,785	0,34	Valid
	X2.4	0,910	0,34	Valid
	X2.5	0,875	0,34	Valid
Variasi (X3)	X3.1	0,631	0,34	Valid
	X3.2	0,571	0,34	Valid
	X3.3	0,614	0,34	Valid
	X3.4	0,720	0,34	Valid
Suasana Warung (X4)	X4.1	0,625	0,34	Valid
	X4.2	0,819	0,34	Valid
	X4.3	0,786	0,34	Valid
	X4.4	0,682	0,34	Valid
Harga (X5)	X5.1	0,350	0,34	Valid
	X5.2	0,412	0,34	Valid
	X5.3	0,442	0,34	Valid
	X5.4	0,384	0,34	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,442	0,34	Valid
	Y2	0,859	0,34	Valid
	Y3	0,690	0,34	Valid

Sumber: Lampiran 14, 15, 16, 17, 18 dan 19

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 32 sebagai berikut:

Tabel32. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Alpha	Status	Tingkat Hubungan
KualitasProduk (X1)	0,789	Reliabel	Tinggi
Pelayanan(X2)	0,913	Reliabel	Sempurna
Variasi(X3)	0,757	Reliabel	Tinggi
Suasana Warung (X4)	0,710	Reliabel	Tinggi
Harga (X5)	0,667	Raliabel	Moderat
KepuasanKonsumen (Y)	0,781	Raliabel	Tinggi

Sumber: Lampiran 20

Berdasarkan Tabel 32, diatas menunjukkan bahwa uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan data instrumen yang valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kualitas produk (X1) 0,789 (tinggi), pelayanan (X2) 0,913 (sempurna), variasi (X3) 0,757 (tinggi), suasana warung (X4) 0,710 (tinggi), harga (X5) 0,667 (moderat) dan kepuasan konsumen (Y) 0,781 (tinggi), sehingga keenam variabel instrumen tersebut dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk memulai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel tersebut normal atau tidak. Variabel dikatakan berdistribusi normal apabila signifikansi $> 0,05$. Adapun uji normalitas data pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 33 berikut ini:

Tabel 33. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2- Tailed)	Alpha
0,276	0,05

Sumber: Lampiran 21

Berdasarkan Tabel 33, menunjukkan bahwa hasil uji normalitas data diperoleh nilai signifikan sebesar $0,276 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebaran data variabel berdistribusi normal.

5.8. Analisis Kualitas Produk, Pelayanan, Variasi, Suasana Warung dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Produk (X_1), Pelayanan (X_2), Variasi (X_3), Suasana Warung (X_4), Harga (X_5) dan Kepuasan Konsumen (Y) pada pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 34 berikut:

Tabel 34. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uraian	Nilai
Model	1
R	0,825
R Square	0,680
Adjusted R Square	0,663
Std Error of the Estimate	0,549

Sumber: Lampiran 22

Tabel 34, diatas menunjukkan bahwa nilai R, yang menjelaskan tingkat keeratan hubungan antara variabel dependen dengan seluruh variabel independen. Nilai koefisien korelasi (R^2) adalah 0,680 artinya hubungan variabel dependen dengan variabel independen cukup kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebesar 68% sedangkan sisanya 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2. Uji-F (Serempak)

Uji F atau uji simultan dilakukan untuk menguji variabel kualitas produk (X1), pelayanan (X2), variasi (X3), suasana warung (X4) dan harga (X5) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Adapun Uji-F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 35 berikut:

Tabel 35. Pengaruh Secara Serempak (Uji-F)

Model	Regression Residual Total	Keterangan
F Hitung	39.995	Signifikan
Sig	0,000	

Sumber: Lampiran 22

Tabel 35, menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 39,995 dengan tingkat signifikan 0,000. Berdasarkan Tabel 35 menunjukkan nilai signifikan variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap variabel kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan di peroleh nilai

signifikan sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Artinya variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Maka dapat disimpulkan hipotesis 3 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Liantifa (2021) yang mengatakan variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap kepuasan konsumen.

3. Uji-t (Parsial)

Pengaruh variabel kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap variabel kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, menggunakan uji parsial pada setiap koefisien regresi setelah melakukan pengujian hipotesis (uji-t) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Adapun uji t pada penelitian ini ditampilkan pada tabel 36, berikut:

Tabel 36. Pengaruh Secara Parsial (Uji-t)

No	VariabelBebas	Koefisien regresi (b)	t Hitung	Sig	Keterangan
1.	Constanta	5.805	1.287		
2.	KualitasProduk	0,600	6.235	0,000**	Signifikan
3.	Pelayanan	0,105	2.465	0,016*	Signifikan
4.	Variasi	-0,503	-2.536	0,013*	Signifikan
5.	Suasana Warung	0,132	2.316	0,023*	Signifikan
6.	Harga	0,242	1.422	0,158	TidakSignifikan

Sumber: Lampiran 22

a. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen pada pembelian Produk kue *Dange* (Y)

Nilai koefisien regresi $b_1 = 0,600$ dan bertanda positif yang artinya jika variabel kualitas produk ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan konsumen

pada pembelian produk kue *Dange* akan meningkat sebesar 0,60%. Hasil analisis regresi linear berganda untuk kualitas produk diperoleh nilai t hitung sebesar 6.235 dengan tingkat signifikansi = 0,000**, karena signifikansi $t <$ dari 0,01 maka variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange*.

Kualitas produk yang ditawarkan merupakan dasar untuk menciptakan kepuasan konsumen dalam membeli produk kue *Dange*. Kualitas produk yang ditawarkan akan mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana ketika suatu produk memiliki kualitas yang baik maka akan membuat konsumen puas ketika menggunakan produk tersebut dan sebaliknya ketika kualitas yang dimiliki oleh suatu produk tidak baik maka konsumen akan merasa tidak puas karena apa yang dirasakannya tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Novrianda, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

b. Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Kue *Dange* (Y)

Nilai koefisien regresi $b_1 = 0,105$ dan bertanda positif yang artinya jika variabel pelayanan ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* akan meningkat sebesar 0,10%. Hasil analisis regresi linear berganda untuk pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 6.465 dengan tingkat signifikansi = 0,016*, karena signifikansi $t <$ dari 0,05 maka variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange*.

Keberhasilan suatu usaha mendapatkan pelanggan adalah salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik membuat konsumen merasa puas dan tidak kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka konsumen akan merasa tidak puas dan kemungkinan besar konsumen tidak akan melakukan pembelian pada tempat yang sama dimasa yang akan datang. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Maria, (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

c. Pengaruh Variasi Menu Kue *Dange* (X3) terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Kue *Dange* (Y)

Nilai koefisien regresi $b_1 = -0,503$ dan bertanda negatif yang artinya jika variabel variasi menu ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* akan menurun sebesar 0,50%. Hasil analisis regresi linear berganda untuk variasi menu diperoleh nilai t hitung sebesar -2.536 dengan tingkat signifikansi $= 0,013^*$, karena signifikansi $t < 0,05$ maka variabel variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian kue produk kue *Dange*.

Keragaman menu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen kue *Dange* di Desa Boddie. Keragaman menu dalam penelitian ini baik jenis makanan dan porsi makanan yang disajikan di Desa Boddie mendapatkan respon positif dari konsumen. Adanya menu yang beragam akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli dari berbagai macam menu yang sesuai dengan keinginan konsumen. Keragaman

menu perlu diperhatikan karena konsumen memiliki kecenderungan pilihan yang beragam, sehingga adanya ragam menu yang disediakan diharapkan dapat memberikan dorongan bagi konsumen untuk membeli makanan sesuai dengan selera yang diinginkan. Keragaman menu tidak hanya akan menarik minat tetapi dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Finthariasari, (2020) yang menyatakan bahwa variasi produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

d. Pengaruh Suasana Warung (X4) terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Kue *Dange* (Y)

Nilai koefisien regresi $b_1 = 0,132$ dan bertanda positif yang artinya jika variabel suasana warung ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* akan meningkat sebesar 0,10%. Hasil analisis regresi linear berganda untuk suasana warung diperoleh nilai t hitung sebesar 2.316 dengan tingkat signifikansi = 0,023*, karena signifikansi $t < 0,05$ maka variabel suasana warung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange*. Suasana Warung memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen kue *Dange* di Desa Boddie. Suasana warung dalam penelitian ini mendapatkan respon positif dari konsumen. Suasana warung yang nyaman akan memberi kepuasan konsumen. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Sholihah, (2020) yang menyatakan bahwa suasana warung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

e. Pengaruh Harga (X5) terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Kue *Dange* (Y)

Nilai koefisien regresi $b_1 = 0,242$ dan bertanda positif yang artinya jika variabel harga ditingkatkan sebesar 1% maka kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* akan meningkat sebesar 0,10%. Hasil analisis regresi linear berganda untuk pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 1.422 dengan tingkat signifikansi = 0,158 karena signifikansi $t <$ dari 0,05 maka variabel harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange*. Keragaman harga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen kue *Dange* di Desa Boddie. Keragaman harga dalam penelitian ini mendapatkan respon positif dari konsumen. Adanya harga yang beragam akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli dari berbagai macam menu yang sesuai dengan keinginan konsumen. Harga tidak signifikan karena nilai probabilitas lebih besar dari (0,05) karena harga yang ditawarkan pada menu original dan menu yang memiliki varian rasa hampir sama. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Liantifa, (2020) bahwa harga secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.