**AKADEMIS**
**Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis**
**Universitas Prabumulih**

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Kota Prabumulih

**Nia Safhira[1], Amandin[2], Jumadi walajro[3]**
Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Prabumulih
*Email: niasafhira03@gmail.com , amandinypp50@gmail.com , jumadiwalajro@gmail.com*

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana fasilitas dan kualitas layanan memengaruhi kebahagiaan konsumen pada Restoran KFC Kota Prabumulih. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan cepat dan kenyamanan fasilitas yang ditawarkan oleh restoran cepat saji, khususnya KFC. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari 96 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data guna mengamati pengaruh simultan dan parsial dari variabel independen dan dependen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial dan bersamaan, fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penentu utama kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan temuan ini, KFC Kota Prabumulih harus terus meningkatkan standar layanan yang ditawarkan dan menyediakan fasilitas yang nyaman dan memuaskan konsumen jika ingin meningkatkan kepuasan konsumen.

***Kata kunci**: kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen, KFC, restoran cepat saji.*

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine how facilities and service quality affect customer satisfaction at KFC Restaurants in Prabumulih City. The background of this study is based on the increasing public demand for fast service and convenient facilities offered by fast food restaurants, especially KFC. This study used a quantitative research design, using a questionnaire to collect data from 96 respondents selected by accidental sampling. Multiple linear regression was used to analyze the data to observe the simultaneous and partial effects of independent and dependent variables. The research findings indicate that, partially and simultaneously, facilities and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The main determinant of customer satisfaction is the quality of service provided. Based on these findings, KFC in Prabumulih City must continue to improve the standards of service offered and provide comfortable and satisfying facilities for consumers if it wants to increase customer satisfaction.*

***Keywords**: service quality, facilities, customer satisfaction, KFC, fast food restaurant.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat serta meningkatnya taraf hidup masyarakat turut memengaruhi tren pembelian dan perilaku pribadi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu cara hidup yang populer saat ini adalah kecenderungan masyarakat untuk mengonsumsi makanan dari restoran cepat saji. Khusus bagi masyarakat perkotaan dengan

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

jadwal padat dan aktivitas sehari-hari yang tinggi, kuliner seperti ini menjadi pilihan yang disukai.

Perkembangan masyarakat semakin membutuhkan makanan cepat saji dan praktis. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya orang yang mengunjungi gerai makanan cepat saji setiap hari. menjadi pilihan favorit terutama di wilayah perkotaan karena penyajiannya yang efisien, sehingga mudah dikonsumsi di berbagai tempat. Jenis makanan cepat saji biasanya mencakup sandwich, pasta, burger, kentang goreng, atau ayam goreng. Perusahaan makanan cepat saji adalah perusahaan yang menawarkan makanan, minuman, dan layanan lainnya. Restoran cepat saji paling terkenal di kalangan penduduk kota adalah Kentucky Fried Chicken (KFC). Saat ini, KFC dianggap sebagai pemasok utama ayam goreng untuk makanan cepat saji. Terlepas dari kenyataan bahwa ada banyak pilihan makanan cepat saji yang berbeda seperti McDonald's, Richeese Factory, dan Hoka Hoka Bento yang menawarkan menu sejenis, namun KFC tetap berhasil mempertahankan posisinya sebagai peraih penghargaan Top Brand untuk kategori makanan cepat saji selama beberapa tahun terakhir.

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial yang selalu menjadi fokus utama dalam setiap bidang usaha. Untuk dapat meningkatkan mutu layanan, penting bagi konsumen untuk terlebih dahulu memahami jenis pelayanan yang mereka harapkan dan butuhkan, kemudian mencocokkannya dengan pelayanan yang disediakan oleh restoran. Tingkat kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan tersebut akan membentuk persepsi konsumen mengenai apakah layanan suatu bisnis baik atau buruk? Oleh karena itu, elemen kunci yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas layanan serta memengaruhi keputusan mereka dalam melakukan pembelian.

Seorang pengusaha tidak hanya perlu meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga harus memperhatikan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen. Fasilitas menjadi salah satu elemen penting yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. fasilitas merupakan segala jenis fasilitas nyata yang ditawarkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Beberapa contoh fasilitas yang umumnya dibutuhkan konsumen meliputi area parkir, toilet, serta kenyamanan dan kebersihan lingkungan tempat usaha.

Alasan yang sama juga berlaku dalam konteks pemanfaatan fasilitas. Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu aspek yang dapat mempermudah konsumen dalam menjalankan aktivitasnya. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan oleh suatu restoran. Kepuasan pelanggan meningkat seiring reputasi restoran, menjadikannya pilihan utama dalam pengambilan keputusan. Saat ini, pemilik restoran dituntut untuk lebih kreatif dalam mengembangkan perusahaan mereka dengan menawarkan fasilitas menarik dan mengikuti perkembangan teknologi yang cepat. Akibatnya, industri jasa makanan, terutama restoran cepat saji seperti KFC, terus melakukan berbagai inovasi guna menghadirkan fasilitas yang lengkap dan mudah diakses, demi menjamin kepuasan konsumen serta mendorong konsumen agar lebih mudah dalam membuat keputusan pembelian. Namun demikian, masih terdapat

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

sejumlah pelaku usaha yang belum sepenuhnya menyadari pentingnya peran kepuasan pelanggan.

Selain itu, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting karena memberikan informasi kepada KFC tentang kualitas layanan dan pemeliharaan fasilitasnya. Dengan menonjolkan berbagai keunggulan dari setiap produk, rantai makanan cepat saji bersaing satu sama lain untuk mengeluarkan atau menciptakan barang. Kepuasan pelanggan adalah pendorong utama bagi retensi (mempertahankan pelanggan) dan loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Beberapa konsumen mungkin hanya berfokus pada aspek harga dalam menilai kepuasan, namun mayoritas pelanggan cenderung menilai kepuasan berdasarkan pengalaman mereka terhadap fasilitas dan layanan yang ditawarkan. Berbagai teknik, termasuk riset pasar, pemantauan internet, survei kepuasan pelanggan, umpan balik daring, dan umpan balik sukarela dalam bentuk komentar yang tidak diminta, dapat digunakan untuk memastikan tingkat kepuasan konsumen.

Meningkatnya berbagai permasalahan telah memperketat persaingan di industri kuliner, di mana konsumen kini semakin memperhatikan aspek pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan. Pemilik KFC menyampaikan bahwa dalam beberapa tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pengunjung, yang diduga disebabkan oleh kemunculan restoran atau rumah makan serupa di sekitar lokasi. Oleh karena itu, KFC Kota Prabumulih perlu menciptakan kepuasan pelanggan dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas, baik sebelum maupun sesudah proses transaksi berlangsung. Langkah ini penting agar perusahaan dapat melakukan inovasi dan perbaikan yang tepat, sehingga mampu bersaing dengan pelaku usaha sejenis di sekitarnya.

Fenomena yang terjadi di KFC Prabumulih menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia pelayanan yang ramah, lingkungan yang bersih, area parkir yang luas, serta fasilitas toilet yang terjaga, masih terdapat konsumen yang tidak puas dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan. Ketidakpuasan ini dapat dipicu oleh beberapa faktor yang memengaruhi kenyamanan pelanggan, seperti keluhan mengenai lamanya waktu tunggu meskipun kondisi restoran tidak terlalu ramai, serta kecepatan pelayanan yang cenderung tidak konsisten. Di samping itu, meskipun area parkir cukup luas, konsumen tetap mengalami kesulitan dalam mendapatkan tempat parkir, terutama saat jam sibuk seperti waktu makan siang. Kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan secara keseluruhan, karena ketidaksesuaian dalam satu aspek layanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Hariaji dan Iriyanto (2019) yang menemukan bahwa fasilitas dan kualitas layanan di Warung Kopi Srintil Temanggung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian Winaika Irawati dan Muhammad Yusril Izza Mahendra tahun 2023, "Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Warung Pak Kumis Pare", juga menunjukkan hasil yang serupa.

Berdasarkan uraian peneliti tertarik mengangkat permasalahan penelitian ini karena latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan. dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran KFC Kota Prabumulih.”

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

## METODE PENELITIAN

Dengan menggunakan metodologi kuantitatif, strategi penelitian ini menyelidiki bagaimana kepuasan pelanggan di gerai KFC di Kota Prabumulih dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas layanan.

Jenis Penelitian

Desain penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Rencana pengumpulan data yang dapat dilaksanakan secara sistematis disebut desain penelitian. Keputusan tentang populasi penelitian, metodologi penelitian, topik penelitian, dan tujuan penelitian merupakan bagian dari proses desain penelitian.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama delapan bulan, dari November 2024 hingga Juni 2025, hingga penulis memiliki semua data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Restoran KFC Kota Prabumulih yang terletak di Jl. Jendral Sudirman, Muara Dua, Kec. Prabumulih Timur, Sumatera Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri dari individu yang melakukan pembelian pada restoran KFC Kota Prabumulih pada bulan oktober 2024 sampai bulan november 2024 yang jumlahnya tidak di ketahui pada Restoran KFC Kota Prabumulih.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu. Peneliti menggunakan strategi sampling *insidental* dalam penelitian ini, yaitu metode pemilihan sampel secara tidak sengaja. Siapa pun yang bertemu dengan seorang peneliti dan memenuhi persyaratan dapat dijadikan responden. Pelanggan restoran KFC di Kota Prabumulih yang sedang melakukan pembelian dijadikan sampel penelitian ini.

Sumber Data

Dua jenis sumber data digunakan dalam penelitian ini, data primer dan data sekunder. Informasi yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik, antara lain observasi, angket, dan wawancara, yang berasal langsung dari sumber asli atau responden yang disebut data primer. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang berkaitan dengan topik penelitian yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber lain, seperti buku, jurnal ilmiah, dan internet..

Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Kualitas pelayanan (X1)

"Menurut Kaihatu dalam Pangestu dkk (2020:21), kualitas pelayanan menjadi elemen dasar dalam strategi pemasaran, karena inti dari produk yang ditawarkan adalah performa layanan yang bermutu. Diukur dengan indikator Kehandalan (reliabilty) Ketanggapan atau

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

kepedulian (responsiveness) Jaminan (assuranse) Empati (empathy) dan Berwujud (tangibles)"

Fasilitas (X2)

"Menurut Kotler dalam Handrijaningsih dkk (2023:72) mengemukakan bahwa fasilitas merupakan kelengkapan sarana yang disediakan secara menyeluruh guna memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengunjung saat melakukan aktivitas di suatu tempat. Fasilitas tersebut dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti: perencanaan tata ruang (spatial planning), desain ruang, kelengkapan perabot atau perlengkapan, pencahayaan dan warna ruangan, pesan visual yang disampaikan secara grafis, serta elemen pendukung lainnya.2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)"

Kepuasan konsumen (Y)

"Menurut Kotler dan Keller dalam Handrijaningsih dkk (2023:72) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan positif atau negatif yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimilikinya. Kepuasan ini dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti: tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian dengan harapan (confirmation of expectations), keinginan untuk melakukan pembelian ulang, serta kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain."

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan tinjauan sumber sekunder, termasuk buku, jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya, dan data daring, adalah beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif untuk analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* versi 26. Langkah pertama dalam penelitian ini adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan alat penelitian memenuhi persyaratan kelayakan yang dipersyaratkan. Uji asumsi tradisional kemudian dilakukan, yang meliputi: uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan apakah data variabel independen dan dependen terdistribusi secara teratur, apakah terdapat hubungan antar variabel independen, dan apakah terdapat ketidaksetaraan varians residual antar observasi. Regresi linier berganda dilakukan untuk memastikan derajat dan arah hubungan antara variabel independen (fasilitas dan kualitas layanan) dan variabel dependen (kebahagiaan pelanggan) setelah semua uji asumsi terpenuhi. Uji t (parsial) menguji dampak masing-masing variabel independen secara independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji F (simultan) menguji dampak semua variabel independen secara bersama-sama. Terakhir, koefisien determinasi (R2) menunjukkan seberapa baik faktor-faktor independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan pelanggan di restoran KFC di Kota Prabumulih dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Sebanyak 96

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

responden diberikan kuesioner untuk diisi guna mengumpulkan data yang merupakan pembeli di restoran KFC, sebagai berikut dengan karakteristik dominan laki laki 50 (52,1%) berusia 21-30 47 (49%) berstatus pekerjaan wiraswasta 48 (50%) dan memiliki pendapatan 3.000.000 38(39,59%).

IBM SPSS Statistics 26 kemudian digunakan untuk melakukan analisis kuantitatif terhadap data yang terkumpul. Untuk memastikan bahwa setiap item kuesioner dapat mengukur konstruk variabel yang ditentukan, uji validitas dilakukan sebelum proses analisis dimulai. Penelitian berlanjut ke tahap berikutnya ketika pernyataan-pernyataan tersebut dianggap valid. Berikut adalah hasil uji validitas:

**Tabel 1**
**Hasil uji validitas kualitas pelayanan**

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X1.01 | 37.7500 | 20.379 | .505 | .822 |
| X1.02 | 37.7917 | 20.651 | .330 | .844 |
| X1.03 | 37.6979 | 19.392 | .654 | .808 |
| X1.04 | 37.6875 | 19.186 | .654 | .807 |
| X1.05 | 37.7188 | 20.120 | .545 | .818 |
| X1.06 | 37.5417 | 20.209 | .596 | .814 |
| X1.07 | 37.5729 | 20.142 | .505 | .822 |
| X1.08 | 37.7813 | 20.131 | .547 | .818 |
| X1.09 | 37.6250 | 19.437 | .604 | .812 |
| X1.10 | 37.6146 | 21.376 | .379 | .833 |

*Sumber: data yang diolah, 2025(SPSS 26)*

Semua nilai validitas untuk pertanyaan variabel kualitas layanan (X1) telah dianggap valid, sebagaimana ditunjukkan pada tabel terlampir. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r hitung > r tabel (0,200), yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

**Tabel 2**
**Hasil Uji Validitas Fasilitas**

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X2.01 | 37.5625 | 17.028 | .483 | .782 |
| X2.02 | 37.4896 | 17.726 | .370 | .794 |
| X2.03 | 37.3646 | 17.518 | .474 | .783 |
| X2.04 | 37.4063 | 16.707 | .536 | .776 |
| X2.05 | 37.4271 | 17.342 | .512 | .780 |

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| X2.06 | 37.5313 | 17.073 | .487 | .781 |
| X2.07 | 37.7083 | 16.356 | .539 | .775 |
| X2.08 | 37.6667 | 15.993 | .566 | .771 |
| X2.09 | 37.6042 | 16.873 | .378 | .798 |
| X2.10 | 37.5208 | 17.705 | .433 | .788 |

*sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)*

Nilai validitas untuk setiap variabel fasilitas (X2) dinyatakan valid, Berdasarkan tabel sebelumnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung > r tabel (0,200), yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

**Tabel 3**
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen**

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Y01 | 38.2083 | 19.072 | .579 | .863 |
| Y02 | 38.1875 | 18.743 | .582 | .863 |
| Y03 | 38.0937 | 18.970 | .529 | .868 |
| Y04 | 38.2083 | 18.609 | .648 | .858 |
| Y05 | 38.1667 | 18.456 | .676 | .856 |
| Y06 | 38.0833 | 19.488 | .479 | .871 |
| Y07 | 38.2396 | 18.542 | .678 | .856 |
| Y08 | 38.3021 | 18.550 | .565 | .865 |
| Y09 | 38.2604 | 18.553 | .617 | .861 |
| Y10 | 38.0937 | 19.096 | .622 | .861 |

*Sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)*

Nilai validitas untuk setiap pertanyaan variabel kepuasan pelanggan (Y) semuanya dianggap valid, seperti yang terlihat pada Tabel 3 di atas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung > r tabel (0,200), yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

**Tabel 4**
**Hasil Uji Reliabilitas**

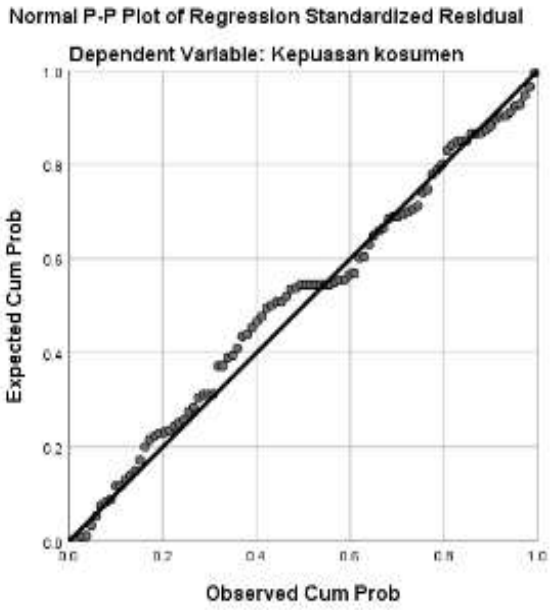
| | Reliability Statistics | |
|---|---|---|
| **VARIABEL** | **Cronbach's Alpha** | **N of Items** |
| X1 | .835 | 10 |
| X2 | .800 | 10 |
| Y | .874 | 10 |

*Sumber: data yang diolah 2025 (SPSS 26)*

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

peneliti dapat menyimpulkan bahwa, seperti yang dapat dilihat dari tabel di atas, setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai alpha Cronbach lebih tinggi dari 0,60, yang menunjukkan keandalan metode pengukuran.Kelayakan model regresi kemudian dikonfirmasi menggunakan uji asumsi klasik. Grafik di bawah ini menunjukkan temuan uji data ini:

**Gambar 1**
**Hasil Uji Normalitas**




*Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)*

Distribusi normal akan menghasilkan garis diagonal lurus, seperti yang terlihat pada Gambar 1 di atas. Data dianggap terdistribusi normal jika membentuk garis lengkung yang cenderung simetris terhadap nilai rata-rata. Jika distribusi data menghasilkan titik-titik yang dekat dengan garis diagonal, data tersebut dianggap terdistribusi secara teratur.

**Tabel 5**
**Uji Multikolonearitas**

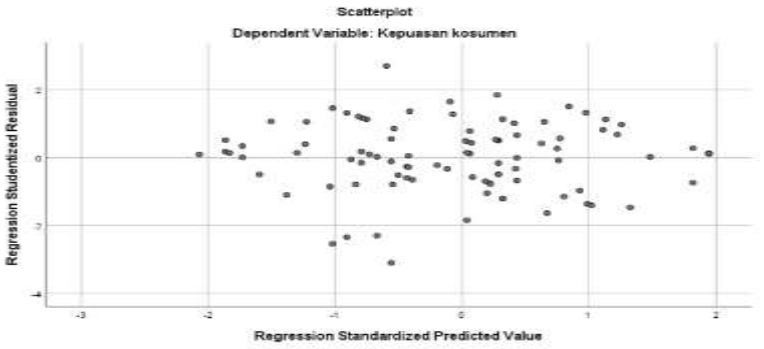
| Coefficients[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas pelayanan | .663 | 1.509 |
| | Fasilitas | .663 | 1.509 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen | | | |

*Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)*

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

Berdasarkan tabel nilai tolerance dan VIF pada tabel di atas menunjukan bahwa pada variabel tidak terjadi multikolinieritas.

**Gambar 2**
**Uji Heteroskedasitas**




*Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)*

Grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa model regresi bersifat heteroskedastisitas karena uji heteroskedastisitas tidak mengidentifikasi pola dengan jelas dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

**Tabel 6**
**Hasil Uji Regresi Linier Beganda**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.632 | 3.125 | | 1.802 | .075 |
| | Kualitas pelayanan | .460 | .078 | .475 | 5.928 | .000 |
| | Fasilitas | .420 | .084 | .399 | 4.978 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen

*Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)*

Seperti yang terlihat pada tabel 6 di atas, fungsi regresi yang diperoleh dari hasil uji regresi adalah:

$$Y= 5{,}632 + 0{,}460X_1 + 0.420\ X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:
Berikut penjelasan persamaan regresi :

a. Nilai konstanta positif α = 5,632 berarti variabel dependen kepuasan pelanggan juga akan sama dengan 5,632 asalkan variabel independen fasilitas dan kualitas layanan tetap konstan.

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

b. Nilai koefisien regresi X1 adalah 0,460, yang menunjukkan bahwa untuk setiap kenaikan satu unit skor variabel kualitas layanan (X1), skor kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,460 jika variabel fasilitas (X2) tetap konstan.
c. Nilai koefisien regresi X2 adalah 0,420, yang menunjukkan bahwa untuk setiap kenaikan satu unit skor variabel fasilitas (X2), skor kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,420 jika variabel kualitas layanan (X1) tetap konstan.

Kemudian, untuk pengujian hipotesis, digunakan uji-t dan uji-F. Uji-uji ini mengamati bagaimana setiap variabel independen memengaruhi variabel dependen dengan cara yang berbeda.

**Tabel 7**
**Hasil Uji Parsial (Uji T)**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.632 | 3.125 | | 1.802 | .075 |
| | Kualitas pelayanan | .460 | .078 | .475 | 5.928 | .000 |
| | Fasilitas | .420 | .084 | .399 | 4.978 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen

*Sumber: data diolah tahun 2025 (SPSS 26)*

Hipotesis pertama dan kedua diterima karena uji-t (uji parsial) mendukung kesimpulan ini. Nilai t yang dihitung dari variabel fasilitas dan kualitas layanan masing-masing adalah 4,978 dan 5,928, yang keduanya lebih tinggi daripada nilai t tabel sebesar 1,985.

**Tabel 8**
**Uji f (Uji Simultan)**

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1315.117 | 2 | 657.558 | 71.077 | .000[b] |
| | Residual | 860.373 | 93 | 9.251 | | |
| | Total | 2175.490 | 95 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan kosumen
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan

*Sumber: data diolah 2025 (SPSS 26)*

Uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 71,077, jauh lebih tinggi daripada nilai F tabel sebesar 3,94 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

Untuk mengetahui sejauh mana faktor fasilitas (X2) dan kualitas layanan (X1) secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan (Y), dilakukan pengujian koefisien determinasi. Koefisien determinasi yang sering digunakan pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 9**
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)**

| Model Summary[b] | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .778[a] | .605 | .596 | 3.04160 |
| a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan kosumen | | | | |

*Sumber: data diolah 2025 (SPSS 26)*

Ringkasan model menunjukkan bahwa R2 (koefisien determinasi) yang disesuaikan yang dihasilkan adalah 0,596 berdasarkan tabel 9. Ketika dinyatakan dalam persentase, Kualitas fasilitas dan layanan memengaruhi 59,6% kepuasan pelanggan, menurut R2, sedangkan elemen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti pengaruh lokasi, promosi, dan barang, memengaruhi 40,4% sisanya.

**Pembahasan Dan Hasil Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang diambil dari pembahasan dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis:

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Restoran KFC Kota Prabumulih**

Berdasarkan hipotesis pertama (H1), kualitas layanan (X1) memengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil pengujian, nilai t hitung sebesar 5,928 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,985 (5,928 > 1,985). Selain itu, ambang batas signifikansi adalah 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan korelasi positif dan substansial antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di gerai KFC Kota Prabumulih.

**2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Restoran KFC Kota Prabumulih**

Berdasarkan hipotesis kedua (H2), kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh fasilitas (X2). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,978 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,985 (4,978 > 1,985), dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh restoran KFC di Kota Prabumulih memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

**3. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas tehadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Kota Prabumulih**

Hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung sebesar 71,077 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,94 (71,077 > 3,94), dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa, jika diterapkan secara bersamaan, kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) di Restoran KFC di Kota Prabumulih memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ringkasan model menunjukkan bahwa R2 (koefisien determinasi) yang disesuaikan yang dihasilkan adalah 0,596 berdasarkan tabel 9. Ketika dinyatakan dalam persentase, Kualitas fasilitas dan layanan memengaruhi 59,6% kepuasan pelanggan, menurut R2, sedangkan elemen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti pengaruh lokasi, promosi, dan barang, memengaruhi 40,4% sisanya.

## KESIMPULAN

Kesimpulan berikut dicapai berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung (5,928) yang lebih besar dari t tabel (1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.
2. Fasilitas (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil uji menunjukkan bahwa t hitung (4,978) > t tabel (1,985) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini dibuktikan dari F hitung sebesar 71,077 yang lebih besar dari F tabel 3,94 serta signifikansi 0,000 < 0,05.

## DAFTAR PUSTAKA

Amelia, D., Dkk. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Medan. *Jurnal Manajemen,* 7(1): 11-24.

Handrijaningsih, L., Dkk (2023) Determinan Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Persepsi Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kfc.*Ug Jurnal*, 17(04), 71-85.

Hariaji, G & Irianto (2019) Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung) Value Added: *Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 15(2).

Jesika, S,S., Dkk (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *Cabin/Belltent The* Kaldeta Toba *Nomadic Escafe* (Toba Samosir). *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan,* 164-174

Mahmudin, (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal Of Islamic Economi And Business Studies.* 5(1), 22-41.

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

Maqdalena, E., & Rahmadsyah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Asido Khas Batak Jalan Bunga Teromet No.16 Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Growth*. 5(1), 152-164.

Maydiana, L (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444-450.

Mulyono, J & Alwi F,A (2023) Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ”Menantea Caffe” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Managment* 8(1), 227-243.

Nuraeni, (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94 – 100.

Pangestu, B., Dkk (2020) Pengaruh Produk Harga Promosi Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cepat Saji KFC Di Kota Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*: (1),152-164.

Sahir, S. H (2021) Metodelogi Penelitian Cetak Ke 1 Penerbit Kbm Indonesia Anggota Ikap, Bantul Jokjakarta.

Sri, P U., Dkk Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-78.

Slamet, R. & Sri, W. (2020). Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 1(2): 51-57.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA, cv.

Sulung, U. & Mohamad, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research,* 5(3): 110-116.

Telagawathi, N.L.W.S & Satrya M.A.R (2021) Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan KFC. *Jurnal manajemen,* 7(2), 236-245

Tombeng, B., Dkk (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 21-29.

Wahyu, M., P (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm)*, 6(2), 69-82.

Yuli, R., Dkk (2023) Implikasi Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Slomo Cofee Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 52-65.

Yuliamir, H., & Aditya, G. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Resto Bale Banyu Jepara. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 35-43.

pISSN : xxxx – xxxx
eISSN : xxxx – xxxx
*Vol. 1 No. 5 Periode September – Oktober 2025*

Yusril, M & Irawati, W (2023) Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Warunk Pak Kumis Pare. *Journal Of Business and Innovation Management*. 5(2), 205-215.

Zahara, M., Dkk (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 7(1), 67-76.