MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA KULINER LOKAL OPAK LINGGAR DI DESA LINGGAR RANCAEKEK

Fenny Apriliani[1], Cicie Prilianti[2]
Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, International Women University,
Jl. Pasir Kaliki No. 179 A Kota Bandung, Jawa Barat
Fennyapriliani123@gmail.com[1]

ABSTRAK

Salah satu usaha kuliner lokal di Kabupaten Bandung yang menunjukkan peran penting dalam mempertahankan kualitas produk tradisional serta membangun kepuasan pelanggan adalah Usaha Opak Linggar. Usaha ini berlokasi di Desa Linggar, Kecamatan Rancaekek, dan dikenal sebagai pelaku UMKM yang mengutamakan kualitas makanan serta pelayanan dalam upaya mempertahankan komitmen pelanggan di lingkungan persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pelanggan pada usaha kuliner lokal Opak Linggar di Desa Linggar, Rancaekek. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif secara deskriptif dan verifikatif menggunakan pendekatan survei, di mana teknik pengumpuan data menggunakan kuisioner yang disebarkan dengan menggunakan Google Formulir (G-Form). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh konsumen yang membeli produk Opak Linggar di Desa Linggar, Kecamatan Rancaekek dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, serta uji hipotesis dengan bantuan software SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas makanan terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pelangganbegitu pula kualitas pelayanan. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan diperoleh koefisien determinasi dengan nilai sebesar 62,1%, yang berarti kualitas makanan dan pelayanan mampu menjelaskan 62,1% variasi kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga mutu produk dan pelayanan dalam membentuk loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Opak Linggar

ABSTRACT

significant role in preserving quality of traditional food products while building customer satisfaction is Opak Linggar. This business is located in Linggar Village, Rancaekek District, and is known as an MSME that prioritizes the quality of food products and the standard of service to retain buyer loyalty amid increasingly competitive market conditions.

The objective of this study is to determine regarding the influence of food quality and service quality on customer satisfaction at the local culinary business Opak Linggar in Linggar Village, Rancaekek. The research method used is quantitative with a descriptive and verificative approach through surveys. The data were obtained

Article history
Received: Oktober 2025
Reviewed: Oktober 2025
Published: Oktober 2025

Plagirism checker no 1162
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

through the administration of a questionnaire distributed via Google Forms. The population consists of Opak Linggar customers with a total sample of 96 respondents. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, normality tests, and hypothesis testing, supported by the SPSS version 25 software.
The findings show indicating that the quality of both food and service exerts a significant influence on customer satisfaction. Simultaneously, these two variables significantly influence customer satisfaction, with a determination coefficient of 62.1%, indicating that food quality and service quality account for 62.1% of the variation in buyer satisfaction. These results emphasize the importance of maintaining product quality and delivering excellent service in order to foster customer loyalty and satisfaction.

***Keywords**: Food Quality; Service Quality; Customer Satisfaction; Opak Linggar*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan indikator penting yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan dan keberlangsungan usaha (Kotler dan Keller, 2018). Setelah pelanggan merasa tingkat kepuasan yang tinggi mendorong kecenderungan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan bisnis kuliner untuk pihak lain, yang dapat meningkatkan pangsa pasar dan keuntungan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat menyebabkan ulasan buruk dan penurunan pelanggan.

Di tengah era digitalisasi dan persaingan yang ketat di sektor kuliner, Opak Linggar tetap mampu bertahan dan memiliki banyak pelanggan meskipun tidak menggunakan media sosial sebagai sarana promosi (Rahman dan Herawati, 2021). Dalam kondisi umum saat ini, banyak pelaku usaha sangat bergantung pada strategi digital marketing untuk menjangkau konsumen, namun fenomena ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kualitas produk dan pelayanan masih memegang peranan penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Kondisi tersebut memunculkan permasalahan penting dalam penelitian ini, yaitu mengenai faktor-faktor apa saja yang mendorong pelanggan tetap loyal terhadap produk Opak Linggar, meskipun tidak disertai dengan dukungan promosi melalui media digital, kualitas makanan yang khas dan terjaga dari segi rasa, kerenyahan, kebersihan, serta kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung kepada konsumen menjadi alasan utama mengapa pelanggan tetap memilih produk tersebut.

Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Makanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek ?
3. Apakah pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar secara simultan ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

3. Untuk mengetahui pengaruh simultan dari Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam dua dimensi, yaitu secara teoritis dan praktis. Dari sisi teoritis, studi ini diharapkan dapat memperluas wawasan keilmuan dalam bidang administrasi bisnis, khususnya yang berfokus pada aspek kualitas makanan, pelayanan, serta kepuasan pelanggan dalam sektor kuliner lokal. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan secara langsung oleh pelaku usaha, seperti Opak Linggar, untuk meningkatkan mutu produk dan layanan yang diberikan, guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih maksimal

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Makanan

Menurut Lestari (2023), kualitas makanan adalah kesesuaian antara ekspetasi konsumen terhadap makanan dan kenyataan yang diterima dalam hal rasa, tekstur, aroma, kebersihan, penyajian dan tekstur makanan. Kualitas makanan merupakan determinan krusial yang berperan signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan serta keputusan pembelian konsumen.

Dimensi Kualitas Makanan menurut Lestari (2023) :

1. Rasa : Cita rasa yang sesuai dengan preferensi konsumen.
2. Aroma : Bau atau wangi makanan yang meggugah selera.
3. Tekstur : Konsistensi makanan saat dikonsumsi seperti renyah, lembut, atau kenyal
4. Kebersihan : Kebersihan makanan, alat saji, dan lingkungan penyajian.
5. Penyajian : Estetika dan tata cara penyajian makanan.

Kualitas produk secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rasa, kemasan, dan tampilan produk yang menarik dapat meningkatkan persepsi dari kepuasan pelanggan. (Utami & Daryanto 2022)

Kualitas Pelayanan

Menurut Pratama & Wulandari (2021), kualitas pelayanan adalah keseluruhan persepsi pelanggan terhadap tingkat keunggulan layanan yang diberikan perusahaan dalam memenuhi ekspetasi mereka.

Model *SERVQUAL* yang diadaptasi oleh Pratama & Wulandari, 2021 :

1. *Tangibles* : Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability* : Kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan bebas dari kesalahan.
3. *Responsiveness* : Kesediaan dan kecepatan perusahaan dalam membantu pelanggan serta memenuhi kebutuhan mereka secara tanggap.
4. *Assurance* : tingkat kompetensi, kesopanan, dan integritas karyawan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy* : pemberian perhatian yang bersifat personal dan penuh kepedulian terhadap setiap pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama disektor makanan dan minuman. (Purwanto *et al*.2020)

Pelayanan yang cepat, sopan, dan responsif dalam memenuhi permintaan konsumen seperti rasa atau kemasan akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Kepuasan Pelanggan

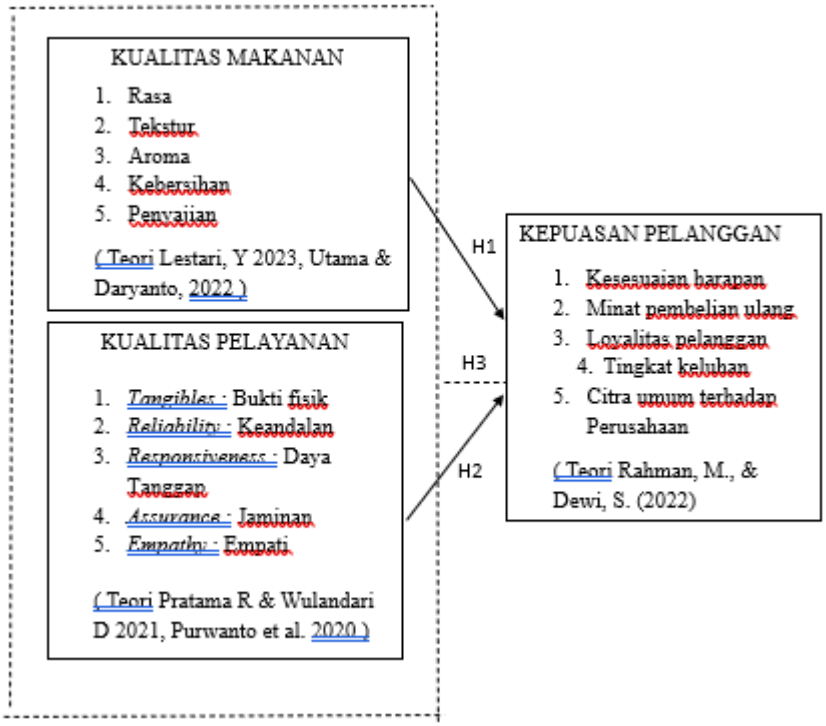
Kepuasan pelangan menjelaskan tujuan akhir dari interaksi pelanggan dengan produk dan layanan, yaitu tercapainya kepuasan terhadap pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian yang membandingkan antara harapan awal dengan persepsi atas kinerja suatu produk atau layanan. (Rahman, M., & Dewi, S. 2022)

Indikator kepuasan pelanggan menurut Menurut Rahman, M., & Dewi, S. (2022) :

1. Kesesuaian harapan : tingkat kesesuaian produk/layanan dengan ekspetasi awal.
2. Minat pembelian ulang : merupakan kecenderungan atau intensi konsumen untuk melakukan pembelian kembali terhadap suatu produk.
3. Loyalitas pelanggan : kesediaan pelanggan untuk terus menggunakan dan merekomendasikan prduk.
4. Tingkat keluhan : sedikit atau banyak keluhan yang diajukan pelanggan.
5. Citra umum perusahaan : persepsi keseluruhan terhadap merek atau usaha.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan. Kepuasan pelanggan tercapai apabila produk yang diterima sesuai atau sejalan dengan ekspektasi yang telah dimiliki konsumen dan hal ini berkontribusi langsung dengan loyalitas. (Ali *et al*. 2021)



HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya perlu dibuktikan melalui pengumpulan serta pengujian data secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut::

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Opak Linggar.

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Opak Linggar.

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi adalah seluruh pelanggan Opak Linggar, dengan sampel 96 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari literatur terkait. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Variabel bebas terdiri dari kualitas makanan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

Objek Penelitian

Sugiyono (2022), Objek penelitian merupakan atribut, karakteristik, atau nilai yang melekat pada individu, entitas, atau aktivitas yang diamati dan dianalisis peneliti guna menjawab rumusan masalah serta memperoleh kesimpulan penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah:

Kualitas Makanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sebagai *Variabel Independent*, Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai *Variabel Dependen*.

Penelitian dilakukan pada usaha kuliner lokal Opak Linggar di Desa Linggar, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Opak Linggar yang pernah membeli dan mengonsumsi produk opak linggar. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode non-probability sampling jenis Purposive Sampling, untuk memilih sampel berdasarkan kriteria t ertentu yaitu seluruh pelanggan Opak Linggar yang pernah membeli dan mengonsumsi produk opak linggar. Dengan kriteria responden :

1. Berdomisili di Desa Linggar Rancaekek
2. Pernah membeli Opak Linggar minimal 1 kali

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow 96 Responden.

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,5

d = Sampling error = 10%

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang (65,9%). Berdasarkan tabel tersebut diketahui responden sebagian besar berusia antara usia 20-30 tahun sebanyak 25 orang atau 58,5%. Berdasarkan tabel tersebut diketahui responden sebagian besar pekerjaan pelajar / mahasiswa sebanyak 32 orang atau 73,1%.

Uji Validitas

Sugiyono (2022), validitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mencerminkan indikator dari variabel penelitian.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan sejauh mana suatu instrumen dapat digunakan secara konsisten dalam waktu dan situasi yang berbeda. Menurut Sugiyono (2022), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2021:147), Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk menilai sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1; nilai mendekati 0 menunjukkan pengaruh variabel independen yang minimal terhadap variabel dependen, sedangkan nilai mendekati 1 mengindikasikan kontribusi variabel independen yang besar dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Dengan demikian, R^2 mencerminkan persentase variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X).

Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menilai apakah setiap variabel independen secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

Jika nilai Sig. > 0,05, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak signifikan

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai Sig. < 0,05, maka kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Jika nilai Sig. > 0,05, maka tidak terdapat pengaruh simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0. Validitas item diukur dengan membandingkan nilai rhitung terhadap nilai r pada tabel untuk derajat kebebasan (df) = n-2, di mana n merupakan jumlah sampel. Dalam penelitian ini, nilai r tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05, dengan jumlah sampel n = 96 sehingga df = 94 (96-2=94), menghasilkan r tabel sebesar 0,200. Ukuran validitas untuk masing-masing pertanyaan pada variabel Kualitas Makanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut :

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,866	0,200	Valid
X1.2	0,822	0,200	Valid
X1.3	0,861	0,200	Valid
X1.4	0,802	0,200	Valid

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.5	0,805	0,200	Valid
X1.6	0,826	0,200	Valid

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas Makanan (X1) menunjukkan bahwa dari 6 item pernyataan yang diberikan kepada 96 responden, seluruh item memiliki nilai rhitung yang lebih besar daripada r tabel (0,200), sehingga semua item pertanyaan dapat dikategorikan sebagai valid.

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,824	0,200	Valid
X2.2	0,844	0,200	Valid
X2.3	0,867	0,200	Valid
X2.4	0,832	0,200	Valid
X2.5	0,713	0,200	Valid

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan bahwa dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada 96 responden, seluruh item memiliki nilai rhitung lebih besar daripada r tabel (0,200), sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1.1	0,742	0,200	Valid
Y1.2	0,870	0,200	Valid
Y1.3	0,909	0,200	Valid
Y1.4	0,840	0,200	Valid
Y1.5	0,849	0,200	Valid

Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan bahwa dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada 96 responden, seluruh item memiliki nilai rhitung lebih besar dari r tabel (0,200), sehingga semua pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini, digunakan uji statistik Cronbach's alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha > 0,60. Pengujian dilakukan terhadap variabel independen, yaitu Kualitas Makanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), serta variabel dependen, Kepuasan Pelanggan (Y), dengan bantuan perangkat lunak Statistical Program for Social Science (SPSS) versi 25.0. Berdasarkan jawaban dari 96 responden, nilai koefisien reliabilitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	keterangan
Kualitas Makanan (X1)	0,909	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,875	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,892	Reliabel

Berdasarkan data pada tabel di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,909 untuk variabel Kualitas Makanan (X1), 0,875 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2), dan 0,892 untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai Cronbach's Alpha pada semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 yang lebih tinggi menunjukkan hubungan yang lebih kuat serta kontribusi variabel bebas yang lebih signifikan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2021).

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (Parsial dan Simultan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579[a]	.336	.328	3.41651

a. Predictors: (Constant), kualitas makanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788[a]	.621	.613	2.59294

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas makanan

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025

1. Secara Parsial (Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan)

Berdasarkan hasil analisis regresi yang hanya melibatkan variabel Kualitas Makanan sebagai prediktor, diperoleh nilai R Square sebesar 0,336. Hal ini menunjukkan bahwa 33,6% variasi kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Opak Linggar dapat dijelaskan oleh kualitas makanan secara parsial. Sementara itu, 66,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, seperti kualitas pelayanan, harga, suasana, dan faktor eksternal lainnya.

Dengan nilai R sebesar 0,579, menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki hubungan yang cukup kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara Simultan (Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan)

Pada model regresi yang melibatkan dua variabel independen yaitu Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan, diperoleh nilai R Square sebesar 0,621. Artinya, 62,1% variasi dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh kedua variabel tersebut. Sedangkan 37,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Nilai R sebesar 0,788 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan dengan kepuasan pelanggan bersifat kuat dan positif.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Berdasarkan hasil pengolahan data regresi linear berganda, diperoleh :

Tabel 4.15 hasil uji parsial (uji t) pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.962	2.048		2.423	.017
	kualitas makanan	.574	.083	.579	6.889	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025

a. Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek

Berdasarkan hasil uji t parsial, variabel Kualitas Makanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,889 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t hitung ini lebih besar daripada t tabel sebesar 1,985 dan signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 4.16 hasil uji parsial (uji t) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.045	1.294		4.672	.000
	kualitas pelayanan	.726	.071	.724	10.176	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek

Variabel Kualitas Pelayanan Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,176 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel dan signifikansi berada di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Opak Linggar.

Tabel 4.17 hasil uji parsial (uji t) pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.313	1.650		.190	.850
	kualitas makanan	.338	.069	.341	4.885	.000
	kualitas pelayanan	.587	.070	.585	8.378	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025

c. Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek

Berdasarkan hasil uji t pada model regresi berganda, diperoleh nilai thitung untuk variabel Kualitas Makanan (X1) sebesar 4,885 dan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 8,378, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,000. Karena seluruh nilai thitung >

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

ttabel (1,985) dan nilai sig < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha kuliner Opak Linggar.

Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan (uji F) dilakukan untuk menilai apakah seluruh variabel independen, yaitu Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan, secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, yakni Kepuasan Pelanggan pada usaha Opak Linggar di Desa Linggar, Rancaekek. Kriteria pengujian ditentukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap F tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1025.971	2	512.986	76.299	.000[b]
	Residual	625.269	93	6.723		
	Total	1651.240	95			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas makanan

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025

Nilai F hitung = 76,299
Sig. (p-value) = 0,000
Jumlah variabel independen (k) = 2
Jumlah sampel (n) = 96
Derajat kebebasan df1 = k = 2, df2 = n - k - 1 = 96 - 2 - 1 = 93
Berdasarkan tabel distribusi F dengan taraf signifikansi 5% (α = 0,05):
F tabel (df1 = 2; df2 = 93) ≈ 3,09

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh:

Nilai F hitung sebesar 76,299, Nilai signifikansi sebesar 0,000

Dengan df1 = 2 dan df2 = 93, diperoleh F tabel = 3,09. Karena F hitung > F tabel dan sig < 0,05, maka:

H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha kuliner Opak Linggar.

SIMPULAN

1. Kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi positif. Kualitas Makanan pada usaha kuliner Opak Linggar semakin baik kualitas makanan dalam hal rasa, kebersihan, dan penyajian, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Fenomena lapangan: Produksi opak masih manual dan tradisional, sehingga ketika permintaan meningkat (misalnya menjelang Ramadhan & Idul Fitri), konsumen harus memesan jauh-jauh hari karena keterbatasan kapasitas produksi. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan konsumen terkait ketersediaan produk.

2. Kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif turut menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memperkuat kepuasan konsumen terhadap usaha Opak Linggar.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Fenomena lapangan: Sistem pemasaran masih tradisional (belum memanfaatkan teknologi digital secara maksimal), sehingga interaksi dengan konsumen terbatas. Meski demikian, loyalitas tetap tinggi karena pelayanan langsung dari produsen ke konsumen dinilai personal.

3. Secara simultan, kualitas makanan dan pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan pentingnya sinergi antara produk dan pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Fenomena lapangan: Meskipun menghadapi kendala produksi manual dan penurunan penjualan pada bulan Safar (sekitar 15%), permintaan tetap tinggi di momen besar. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan tetap puas dan loyal, terbukti dari omzet yang dapat mencapai Rp 30–40 juta pada musim puncak.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Opak Linggar di Desa Linggar Rancaekek, diperoleh saran sebagai berikut:

1. Disarankan bagi Opak Linggar untuk memantapkan konsistensi rasa dan tekstur opak, khususnya dalam proses produksi manual yang mudah terpengaruh oleh cuaca. Penyempurnaan dalam cara pengolahan dan pengawasan mutu bisa membantu dalam mempertahankan kualitas produk yang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Melatih pegawai mengenai standar pelayanan yang diharapkan, mempercepat dan meningkatkan ketepatan saat melayani pelanggan, serta menyediakan fasilitas tambahan untuk meminimalkan waktu tunggu.
3. Disarankan bagi usaha Opak Linggar untuk memperluas saluran umpan balik dari pelanggan supaya dapat mendeteksi kebutuhan yang belum sepenuhnya dipenuhi. Penilaian rutin terhadap mutu produk dan layanan secara bersamaan juga sangat penting guna menjaga dan memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan dengan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Apianty Kamaludin. (2020). *Administrasi bisnis: Teori dan aplikasi*.

Firmansyah, R. (2021). *Strategi bisnis kuliner dalam persaingan pasar modern*.

Handayani, N., & Saputra, A. (2022). *Perilaku konsumen dalam era digital*. Yogyakarta: Deepublish.

Lestari, Y. (2023). *Manajemen kualitas produk kuliner*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suyatno. (2020). *Inovasi dalam bisnis kuliner tradisional*. Jakarta: Prenadamedia.

Widyawati. (2023). *Pengantar administrasi bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran (Edisi 15)*. Jakarta : Erlangga

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Jurnal :

Utami, N., & Daryanto, A. (2022). *The effect of product quality and service quality on customer satisfaction in culinary MSMEs. International Journal of Business.*

Ali, M., & Dewi, S. (2021). *Make it delightful: Customers' experience, satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks. Journal of Services Marketing.*

Maulana, R. (2021). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Pratama, R., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*.

Purwanto, E., et al. (2020). *The role of service quality, price, and promotion on customer satisfaction and loyalty. Journal of Business Research.*

Rahman, M., & Dewi, S. (2022). Pengaruh dimensi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.

Utami, N., & Daryanto, A. (2022). *The effect of product quality and service quality on customer satisfaction in culinary MSMEs. International Journal of Business.*

Alvian, I. G. P. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen "Masalah". *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 5(4), Oktober.

Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Kewajaran Harga, Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Coffee Shop Atas Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1), 1–13.

Haryadi, A. R., Nanggala, A., Prayogo, F. A., & Guaningrat, R. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image dalam Membangun Kepuasan Konsumen pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. *Seminar Nasional & Call for Paper HUBISINTEK 2021*, Universitas Duta Bangsa Surakarta.

Herce, M., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4), 54–62.

Kurniawan, R., & Valencia. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Minat Berperilaku dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Café di Kota Batam. *Conference on Business, Social Sciences and Technology (CoNeScINTech)*, 1(1), 1–10.

Mangare, I., Wenas, R. S., & Rogi, M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah. *Jurnal Manajemen, Universitas Sam Ratulangi*, 10(2), 45–53.

Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamri, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(1), 22–33.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Worotikan, A. L., Massie, J. D. D., & Tawas, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Kinamang. *Jurnal EMBA*, 9(4), 1523–1533.

Daud, M., Wisesa, F., Joyo, B., & Sunjaya, R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Kuliner "Miss Mojito". Jurnal Penelitian Terapan Akuntansi dan Manajemen, 6(2), 112–121.

Gunawan, I., & Dewi, L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kuliner Lokal. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(1), 24–31.

Nurhayati, L., & Sari, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Tradisional di Bandung. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 5(1), 77–85.

Putra, A. P., & Lestari, M. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kuliner Tradisional di Sumatera Barat. Jurnal Riset Ekonomi, 14(2), 201–209.

Rahmawati, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Makanan di Sleman. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 4(1), 88–96.

Sukmana, C., & Siaputra, J. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Higienitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Open Kitchen Surabaya. Jurnal Manajemen Perhotelan, 10(2), 55–63.

Rahman, A., & Herawati, H. (2021). Strategi bertahan UMKM kuliner di era digitalisasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 115-126.