

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan

Domino's Pizza merupakan salah satu jaringan restoran pizza terbesar di dunia yang berasal dari Amerika Serikat. Di Indonesia, Domino's Pizza mulai beroperasi pada tahun 2008. Kehadiran Domino's di Indonesia ditandai dengan dibukanya gerai pertama di kawasan Pondok Indah, Jakarta Selatan, oleh PT Dom Pizza Indonesia, yang merupakan anak perusahaan dari PT Mitra Adiperkasa Tbk (MAP Group), salah satu grup ritel terbesar di Indonesia.

Sejak awal kehadirannya, Domino's Pizza Indonesia mengusung konsep layanan pesan antar cepat dengan slogan "You Got 30 Minutes", yang menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pelayanan yang cepat dan efisien. Selain itu, Domino's juga dikenal sebagai salah satu pelopor dalam pemanfaatan teknologi digital dalam industri makanan cepat saji, seperti pemesanan melalui aplikasi dan situs web, serta pelacakan pesanan secara real-time melalui fitur Pizza Tracker.

Dalam perjalanannya, Domino's Pizza terus melakukan ekspansi ke berbagai kota besar di Indonesia seperti Bekasi, Tangerang, Depok, Bandung, Surabaya, dan Bali. Perusahaan ini juga secara aktif melakukan penyesuaian produk dengan menambahkan varian rasa yang sesuai dengan preferensi konsumen lokal, tanpa meninggalkan cita rasa khas Domino's yang dikenal secara global.

Hingga saat ini, Domino's Pizza Indonesia telah memiliki lebih dari 170 gerai yang tersebar di berbagai wilayah. Keberhasilan ini tidak lepas dari strategi perusahaan yang berfokus pada inovasi, kualitas produk, kecepatan pelayanan, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Domino's Pizza Indonesia pun telah menjelma menjadi salah satu merek pizza yang memiliki posisi kuat di pasar makanan cepat saji Tanah Air.

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

“Menjadi merek pizza nomor satu di Indonesia dengan memberikan pengalaman pelanggan terbaik melalui layanan cepat, produk berkualitas tinggi, dan inovasi berkelanjutan.”.

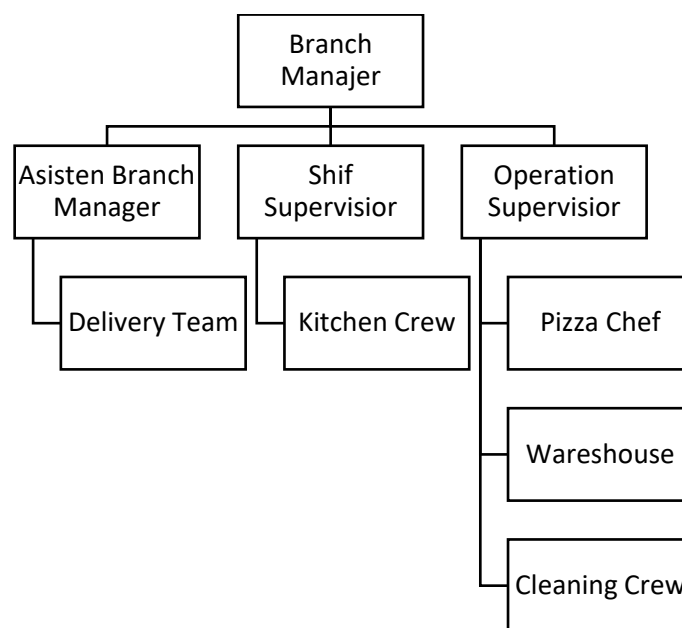
2. Misi

- a. Menyediakan produk pizza berkualitas tinggi yang dibuat dari bahan-bahan segar dan terbaik.
- b. Memberikan layanan cepat, akurat, dan ramah baik untuk makan di tempat maupun pesan antar.
- c. Mengutamakan inovasi dan teknologi digital untuk memudahkan pelanggan dalam proses pemesanan.
- d. Menyesuaikan produk dengan selera lokal tanpa meninggalkan standar kualitas internasional Domino's.
- e. Mengembangkan jaringan outlet secara luas untuk menjangkau lebih banyak konsumen di berbagai daerah.

- f. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan membangun budaya kerja yang positif dan produktif Menyediakan fasilitas dan produk yang terus mengikuti kebutuhan konsumen.

4.1.3. Struktur Organisasi

. Berikut struktur organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan

4.1.4. Uraian Tugas dan Jabatan

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan terhadap karyawan yang memiliki uraian tugas yang berbeda di setiap divisi. Berikut dijelaskan uraian tugas dan jabatan dari Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan.

1. Branch Manager

Branch Manager bertanggung jawab atas keseluruhan operasional cabang, termasuk memastikan target penjualan tercapai, menjaga kualitas

pelayanan, mengelola sumber daya manusia, serta menjamin pelaksanaan standar operasional Domino's Pizza. Manajer cabang juga menjadi penghubung utama antara cabang dan kantor pusat. Ia memastikan seluruh proses bisnis berjalan sesuai standar perusahaan, mulai dari kualitas produk, pelayanan kepada pelanggan, hingga pencapaian target penjualan. Selain itu, ia juga bertugas membina tim, menangani masalah internal, dan menjalin komunikasi intensif dengan kantor pusat

2. Assistant Branch Manager

Assistant Branch Manager memiliki tugas untuk membantu manajer cabang dalam kegiatan operasional sehari-hari, seperti mengatur jadwal kerja karyawan, menangani keluhan pelanggan, memastikan kebersihan dan kerapian area kerja, serta membantu dalam pelatihan dan evaluasi kinerja karyawan. turut serta dalam mengatur jadwal kerja karyawan, mengawasi pelaksanaan SOP, serta memastikan kebersihan dan efisiensi kerja di semua area restoran. Selain itu, ia juga sering menjadi penanggung jawab saat manajer cabang sedang tidak berada di tempat. Perannya mencakup pengaturan jadwal kerja karyawan, pengawasan pelaksanaan SOP, penanganan keluhan pelanggan, serta pengawasan kebersihan dan efisiensi kerja. Selain itu, ia juga mendukung proses pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja karyawan. Dalam kondisi tertentu, Assistant Branch Manager berfungsi sebagai penanggung jawab utama cabang saat Branch Manager berhalangan hadir.

3. Shift Supervisor

Shift Supervisor bertugas untuk memimpin dan mengawasi tim yang sedang bertugas pada jam operasional tertentu. Ia memastikan bahwa semua pesanan diproses dengan cepat, benar, dan sesuai standar kualitas, serta memantau kedisiplinan dan performa tim selama shift berlangsung. juga memiliki peran penting dalam menyelesaikan kendala operasional secara cepat dan menjaga disiplin kerja tim selama jam tugasnya. Supervisor juga berperan dalam menjaga disiplin kerja tim, memantau kinerja individu, serta menyelesaikan kendala operasional yang muncul selama shift berlangsung. Dengan demikian, posisi ini menjadi penghubung langsung antara manajemen dan karyawan pada level operasional harian.

4. Operation Supervisor

Operation Supervisor bertanggung jawab dalam mengelola area dapur, gudang, dan kebersihan. Ia memastikan semua bahan baku tersedia, menjaga proses produksi tetap efisien, dan mengawasi pelaksanaan prosedur kesehatan serta keselamatan kerja di area operasional. memastikan bahwa semua bahan tersedia sesuai kebutuhan, peralatan digunakan dengan aman, dan standar kebersihan serta kesehatan tetap dipenuhi setiap saat. Ia memastikan ketersediaan bahan baku sesuai kebutuhan, menjaga kelancaran proses produksi, serta mengawasi penerapan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Selain itu, Operation Supervisor juga mengontrol penggunaan peralatan agar tetap aman dan efisien, serta memastikan standar kebersihan restoran selalu terjaga.

5. Delivery Team (Driver & Crew)

Tim pengantar bertugas untuk mengantarkan pesanan kepada pelanggan secara cepat, aman, dan ramah. Mereka juga bertanggung jawab untuk menjaga kualitas makanan selama perjalanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan di titik pengantaran. Selain itu, mereka juga berinteraksi langsung dengan pelanggan, sehingga dituntut memiliki sikap sopan dan profesional, serta menjaga keamanan produk selama proses pengiriman.

6. Kit Warehouse & Inventory Staff/chen Crew

Staf gudang bertanggung jawab untuk menerima, menyimpan, dan mencatat persediaan bahan baku serta perlengkapan operasional. Mereka juga melakukan pengecekan stok secara rutin agar ketersediaan barang tetap aman dan tidak ada bahan yang kedaluwarsa. juga harus memonitor tanggal kedaluwarsa dan menghindari pemborosan bahan. Staf gudang bertugas menerima, menyimpan, serta mencatat persediaan bahan baku maupun perlengkapan operasional. Mereka melakukan pengecekan stok secara rutin untuk memastikan ketersediaan barang tetap terjaga, memantau tanggal kedaluwarsa bahan, dan mencegah terjadinya pemborosan. Peran ini sangat penting agar kelancaran produksi tetap terjamin serta kebutuhan operasional restoran selalu terpenuhi.

7. Sanitation & Cleaning Crew

Tim kebersihan memiliki tugas utama untuk menjaga seluruh area restoran tetap bersih dan higienis. Mereka membersihkan area makan, dapur, toilet,

serta tempat penyimpanan, dan memastikan semua prosedur sanitasi dijalankan sesuai standar kesehatan yang berlaku. Tim kebersihan memiliki tanggung jawab untuk menjaga seluruh lingkungan restoran agar selalu bersih dan higienis. Mereka membersihkan lantai, peralatan dapur, area makan, hingga toilet secara rutin, serta memastikan lingkungan kerja yang sehat bagi pelanggan dan karyawan. Tim kebersihan bertugas menjaga seluruh area restoran tetap bersih, higienis, dan nyaman. Mereka melakukan pembersihan rutin pada area makan, dapur, toilet, serta ruang penyimpanan. Selain itu, tim ini juga memastikan seluruh prosedur sanitasi sesuai standar kesehatan yang berlaku, sehingga tercipta lingkungan kerja yang sehat dan aman baik bagi karyawan maupun pelanggan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Profil responden sesuai jenis kelamin diperkenalkan oleh pembuat pada tabel terlampir.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia	Jumlah
1	Laki – Laki	44
2	Perempuan	56
Total		100 Responden

Sumber: SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan banyak dibandingkan responden laki-laki. Responden perempuan

berjumlah 56 orang sedangkan responden laki-laki jauh lebih sedikit, yaitu 44 responden.

2. Profil responden berdasarkan usia responden

Profil responden sesuai umur diperkenalkan oleh pembuat pada tabel terlampir.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	< 17 Tahun	6
2	18 - 25 Tahun	30
3	26 - 35 Tahun	35
4	36 - 45 Tahun	18
5	36 - 45 Tahun	11
Total		100 Responden

Sumber: SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa lebih dominan umur sekitar 26-35 tahun keatas.

3. Profil responden berdasarkan Pekerjaan

Profil responden sesuai Pekerjaan diperkenalkan oleh pembuat pada tabel terlampir.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Wiraswasta	18
2	Pegawai Swasta	43
3	Pelajar/Mahasiswa	24
4	PNS/TNI/Polri	2
5	Ibu Rumah tangga dan Lainnya	13
Total		100 Responden

Sumber: SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa lebih dominan pekerjaan pegawai swasta.

4.2.2 Analisis Deskriptif

Untuk melakukan analisisnya, menggunakan metode analisis deskriptif dan menguji, tujuan analisis deskriptif adalah memberikan gambaran umum mengenai hasil penelitian dan karakteristik variabel penelitian.:

Tabel 4.5
Skor Skala Likert

Bobot	Rentang Skala	Kriteria
1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju (STS) / Sangat Tidak Baik
2	1,80 – 2,59	Tidak Setuju (TS) / Tidak Baik
3	2,60 – 3,39	Kurang Setuju (KR) / Cukup Baik
4	3,40 – 4,19	Setuju (S) / Baik
5	4,20 – 5,00	Sangat Setuju (SS) / Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2018 : 168)

1. Jawaban responden pada variabel Kualitas Produk

Tabel dibawah menunjukkan tanggapan responden terhadap item pernyataan variabel Kualitas Produk yang akan menentukan kriteria objek yang akan diteliti.

Tabel 4.6
Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total	Total Skor	Rata2 Skor	Ket
		STS	TS	KR	S	SS				
		1	2	3	4	5				
1	Pizza yang disajikan selalu dalam kondisi baik dan matang sempurna.	6	36	20	33	5	100	295	2.95	Cukup Baik
2	Domino's Pizza memberikan kualitas produk sesuai standar yang dijanjikan	0	16	28	46	10	100	350	3.50	Baik
3	Domino's Pizza konsisten dalam penyajian produk setiap kali saya membeli.	3	7	27	38	25	100	375	3.75	Baik

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total	Total Skor	Rata2 Skor	Ket
		STS	TS	KR	S	SS				
		1	2	3	4	5				
4	Domino's Pizza dapat diandalkan dalam menjaga kualitas rasa produk.	1	21	25	34	19	100	349	3.49	Baik
5	Domino's Pizza menyediakan variasi topping yang menarik dan sesuai selera.	0	9	28	48	15	100	369	3.69	Baik
6	Pizza dari Domino's tetap lezat meskipun tidak langsung dikonsumsi	1	12	27	47	13	100	359	3.59	Baik
7	Domino's Pizza selalu menjaga rasa yang konsisten di setiap kunjungan saya.	0	10	32	49	9	100	357	3.57	Baik
8	Domino's Pizza memiliki standar produk yang konsisten	5	18	32	28	17	100	334	3.34	Baik
9	Kemasan pizza Domino's menarik	9	7	29	40	15	100	345	3.45	Baik
10	Penampilan pizza (warna, bentuk, topping) disajikan dengan estetika yang baik.	3	5	22	46	24	100	383	3.83	Baik
Jumlah		28	141	270	409	152	1000	3516	3.52	Baik
Persentase (%)		3%	14%	27%	41%	15%	100%			

Sumber: SPSS Versi24(2025)

Melihat data di atas, reaksi responden terhadap penjelasan pada variabel Kualitas Produk memperoleh mean 3,52 termasuk dalam skala 3,40-4,19 dengan keterangan baik. Pernyataan nomor 1 “Pizza yang disajikan selalu dalam kondisi baik dan matang sempurna” mendapatkan skor rata-rata terkecil sebesar 2.95.

2. Jawaban responden pada variabel Pelayanan

Tabel dibawah menunjukkan tanggapan responden terhadap item pernyataan variabel Pelayanan yang akan menentukan kriteria objek yang akan diteliti.

Tabel 4.7
Jawaban Responden Pada Variabel Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total	Total Skor	Rata2 Skor	Ket
		STS	TS	KR	S	SS				
		1	2	3	4	5				
1	Karyawan Domino's Pizza berpenampilan rapi dan sopan	4	18	26	41	11	100	337	3.37	Cukup Baik
2	Tempat dan fasilitas Domino's Pizza bersih dan nyaman.	0	32	23	33	12	100	325	3.25	Cukup Baik
3	Karyawan Domino's Pizza memahami kebutuhan saya sebagai konsumen.	0	16	35	36	13	100	346	3.46	Baik
4	Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada konsumen	4	10	24	50	12	100	356	3.56	Baik
5	Pelayanan di Domino's Pizza diberikan dengan cepat dan tanggap.	1	18	33	34	14	100	342	3.42	Baik
6	Karyawan cepat merespons permintaan dan keluhan konsumen	2	14	27	43	14	100	353	3.53	Baik
7	Domino's Pizza mampu memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu.	2	13	28	33	24	100	364	3.64	Baik
8	Domino's Pizza dapat dipercaya untuk memenuhi pesanan sesuai permintaan.	2	18	25	38	17	100	350	3.50	Baik
9	Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan layanan.	1	16	26	35	22	100	361	3.61	Baik
10	Karyawan mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan	2	8	28	39	23	100	373	3.73	Baik
Jumlah		18	163	275	382	162	1000	3507	3.51	Baik
Persentase (%)		2%	16%	28%	38%	16%	100%			

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Melihat data di atas, reaksi responden terhadap penjelasan pada variabel Pelayanan memperoleh mean 3,51 termasuk dalam skala 3,40-4,19 dengan

keterangan baik. Pernyataan nomor 2 “Tempat dan fasilitas Domino’s Pizza bersih dan nyaman.” mendapatkan skor rata-rata terkecil sebesar 3.25.

3. Jawaban responden pada variabel Kepuasan Konsumen

Tabel dibawah menunjukkan tanggapan responden terhadap item pernyataan variabel Kepuasan Konsumen yang akan menentukan kriteria objek yang akan diteliti.

Tabel 4.8
Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total	Total Skor	Rata2 Skor	Ket
		STS	TS	KR	S	SS				
		1	2	3	4	5				
1	Kualitas produk Domino’s Pizza sesuai dengan harapan saya.	0	12	29	39	20	100	367	3.67	Baik
2	Pelayanan yang saya terima di Domino’s Pizza sesuai dengan yang saya harapkan.	0	25	20	33	22	100	352	3.52	Baik
3	Domino’s Pizza memberikan pengalaman yang memuaskan sesuai ekspektasi saya.	2	12	26	42	18	100	362	3.62	Baik
4	Informasi yang diberikan tentang produk dan layanan jelas dan sesuai kenyataan.	1	10	30	33	26	100	373	3.73	Baik
5	Saya tertarik untuk kembali membeli Domino’s Pizza dalam waktu dekat.	0	4	23	47	26	100	395	3.95	Baik
6	Saya merasa puas sehingga ingin kembali berkunjung ke Domino’s Pizza.	3	10	26	37	24	100	369	3.69	Baik
7	Domino’s Pizza menjadi salah satu pilihan utama saya untuk membeli pizza.	0	13	32	32	23	100	365	3.65	Baik
8	Saya percaya bahwa Domino’s Pizza layak untuk direkomendasikan.	2	23	25	27	23	100	346	3.46	Baik
9	Saya bersedia menginformasikan hal-hal baik tentang Domino’s Pizza kepada orang lain.	0	13	21	44	22	100	375	3.75	Baik

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total	Total Skor	Rata2 Skor	Ket
		STS	TS	KR	S	SS				
		1	2	3	4	5				
10	Saya merekomendasikan Domino's Pizza kepada orang lain karena puas dengan produk dan pelayanannya.	5	25	30	30	10	100	315	3.15	Cukup Baik
Jumlah		13	147	262	364	214	1000	3619	3.62	Baik
Persentase (%)		1%	15%	26%	36%	21%	100%			

Sumber: SPSS Versi24(2025)

Melihat data di atas, reaksi responden terhadap penjelasan pada variabel Kepuasan Konsumen memperoleh mean 3,62 termasuk dalam skala 3,40-4,19 dengan keterangan baik. Pernyataan nomor 10 “Saya merekomendasikan Domino’s Pizza kepada orang lain karena puas dengan produk dan pelayanannya.” mendapatkan skor rata-rata terkecil sebesar 3.15.

4.2.3 Uji Instrumen

Instrumen penelitian signifikan dalam pemeriksaan kuantitatif karena sifat informasi masih belum jelas tergantung pada sifat perangkat yang digunakan. Oleh karena itu, penting untuk menguji instrumen tersebut untuk menentukan sifat instrumen tersebut, misalnya melalui penyelesaian validitas dan realibitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas ini diharapkan dapat menguji apakah pernyataan di setiap hal yang ditanyakan dalam kuisioner itu valid atau tidak. peraturan yang menyertainya Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dianggap valid. Adapun hasil uji validasi variabel Kualitas Produk, sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

No	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
1	Pizza yang disajikan selalu dalam kondisi baik dan matang sempurna.	0,555	0,270	Valid
2	Domino's Pizza memberikan kualitas produk sesuai standar yang dijanjikan	0,745	0,270	Valid
3	Domino's Pizza konsisten dalam penyajian produk setiap kali saya membeli.	0,589	0,270	Valid
4	Domino's Pizza dapat diandalkan dalam menjaga kualitas rasa produk.	0,740	0,270	Valid
5	Domino's Pizza menyediakan variasi topping yang menarik dan sesuai selera.	0,684	0,270	Valid
6	Pizza dari Domino's tetap lezat meskipun tidak langsung dikonsumsi	0,782	0,270	Valid
7	Domino's Pizza selalu menjaga rasa yang konsisten di setiap kunjungan saya.	0,717	0,270	Valid
8	Domino's Pizza memiliki standar produk yang konsisten	0,705	0,270	Valid
9	Kemasan pizza Domino's menarik	0,683	0,270	Valid
10	Penampilan pizza (warna, bentuk, topping) disajikan dengan estetika yang baik.	0,589	0,270	Valid

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan data pada tabel 4.9 diatas, semua pernyataan pada Kualitas Produk memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian semua pernyataan dianggap valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Pelayanan

No	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
1	Karyawan Domino's Pizza berpenampilan rapi dan sopan	0,676	0,270	Valid
2	Tempat dan fasilitas Domino's Pizza bersih dan nyaman.	0,603	0,270	Valid
3	Karyawan Domino's Pizza memahami kebutuhan saya sebagai konsumen.	0,596	0,270	Valid
4	Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada konsumen	0,786	0,270	Valid
5	Pelayanan di Domino's Pizza diberikan dengan cepat dan tanggap.	0,698	0,270	Valid
6	Karyawan cepat merespons permintaan dan keluhan konsumen	0,747	0,270	Valid

No	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
7	Domino's Pizza mampu memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu.	0,762	0,270	Valid
8	Domino's Pizza dapat dipercaya untuk memenuhi pesanan sesuai permintaan.	0,708	0,270	Valid
9	Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan layanan.	0,679	0,270	Valid
10	Karyawan mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan	0,749	0,270	Valid

Sumber: SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan data pada tabel 4.10 diatas, semua pernyataan pada Pelayanan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian semua pernyataan dianggap valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas produk Domino's Pizza sesuai dengan harapan saya.	0,598	0,270	Valid
2	Pelayanan yang saya terima di Domino's Pizza sesuai dengan yang saya harapkan.	0,655	0,270	Valid
3	Domino's Pizza memberikan pengalaman yang memuaskan sesuai ekspektasi saya.	0,724	0,270	Valid
4	Informasi yang diberikan tentang produk dan layanan jelas dan sesuai kenyataan.	0,679	0,270	Valid
5	Saya tertarik untuk kembali membeli Domino's Pizza dalam waktu dekat.	0,566	0,270	Valid
6	Saya merasa puas sehingga ingin kembali berkunjung ke Domino's Pizza.	0,668	0,270	Valid
7	Domino's Pizza menjadi salah satu pilihan utama saya untuk membeli pizza.	0,741	0,270	Valid
8	Saya percaya bahwa Domino's Pizza layak untuk direkomendasikan.	0,627	0,270	Valid
9	Saya bersedia menginformasikan hal-hal baik tentang Domino's Pizza kepada orang lain.	0,704	0,270	Valid
10	Saya merekomendasikan Domino's Pizza kepada orang lain karena puas dengan produk dan pelayanannya.	0,670	0,270	Valid

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan data pada tabel 4.11 diatas, semua pernyataan pada Kepuasan Konsumen memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian semua pernyataan dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

Dalam pengujian ini, penentuan Tingkat realibitas tetap dilakukan dengan menggunakan (SPSS) versi 24. Aturan yang digunakan adalah apabila suatu instrumen memberikan hasil yang stabil maka disebut dengan instrumen estimasi. dapat diandalkan. Estimasi diselesaikan satu kali dan kualitas yang tak tergoyahkan dilakukan dengan menggunakan uji terukur *Cronbach Alpha* (α). Intrument dikatakan reliabel apabila nilai *cronbcach alpha* di dapat diatas 0,600. Berikut adalah hasil uji realibitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	10

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada Tabel 4.10 nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kualitas Produk sebesar 0,865, dengan itu variabel Kualitas Produk termasuk dalam kategori reliabel karena diatas 0,600.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	10

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada Tabel 4.13 nilai *Cronbach's Alpha* variabel Pelayanan sebesar 0,884, dengan itu variabel Pelayanan termasuk dalam kategori reliabel karena diatas 0,600.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	10

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada Tabel 4.14 nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kepuasan Konsumen sebesar 0,884, dengan itu variabel Kepuasan Konsumen termasuk dalam kategori reliabel karena diatas 0,600.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1 Uji Normalitas

Digunakan untuk memastikan apakah nilai residu dalam model regresi terdistribusi normal untuk mengasumsikan bahwa data berdistribusi normal atau hampir normal, atau persamaannya berdistribusi normal, dengan menggunakan suatu ukuran untuk menghitung variabel independen yang tersisa. Ketentuan berikut digunakan untuk uji normalitas ini,

a. Kolmogorov-Smirnov Test

Penelitian ini uji normalitas menggunakan uji kolomogorovSmirnov yaitu pengujian yang melihat nilai signifikasi, apalagi nilai kolomogorov Smirnov $< 0,05$ maka terjadi ketidak normalan data, sedangkan nilai signifikan diatas 0,050 maka data berdistribusi normal.

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.89113304
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.072
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

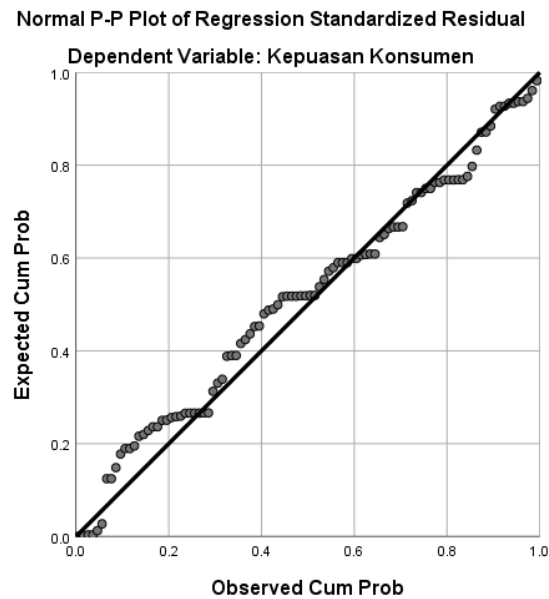
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, diperoleh nilai 0,060 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,050. Hasilnya, distribusi persamaan pengujian diasumsikan normal.

2. Grafik P-P Plot

Jika Plot grafik tidak menunjukkan tipikal desai lalu lintas atau sebaliknya jika informasi tersebar di sekitar garis miring dan memperhatikan garis dari sudut ke sudut, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2
Hasil Grafik P-Plot

Mengingat akibat dari Gambar 4.2 di atas maka dilakukan uji kewajaran pada diagram P Plot, dimana kekambuhan memenuhi dugaan kewajaran jika fokus informasi menyebar dari sudut ke garis sudut dan mengikuti garis miring atau histogram bagan, pola dsitribusi normal.

4.2.4.2. Uji Multikoleniaritas

Pengujian multikolinearitas diselesaikan untuk menentukan apakah terdapat efek samping multikolinearitas pada model relaps. Uji multikolinearitas tidak ditentukan oleh nilai VIF dan nilai ketahanan. Nilai VIF harus di bawah 10, sedangkan nilai tolerance harus di bawah 1, dengan asumsi demikian maka tidak akan ada efek samping multikolinearitas pada model ini. Hasil multikolinearitas ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Produk	.279	3.578
	Pelayanan	.279	3.578

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada tabel 4.16 Kualitas Produk mempunyai nilai *tolerance* $0,279 < 1$ dengan nilai VIF $3,578 < 10,00$ dan variabel Pelayanan mempunyai nilai *tolerance* $0,279 < 1$ dengan nilai VIF $3,578 < 10,00$. dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Pelayanan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

4.2.4.3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan pemeriksaan faktual yang dilakukan untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara faktor-faktor dalam model ramalan dengan perubahannya setelah beberapa waktu. Oleh karena itu, jika anggapan autokorelasi terjadi dalam model perkiraan, nilai pengaruh yang mengganggu umumnya tidak dicocokkan secara bebas, melainkan dicocokkan secara otomatis. Hasil percobaan dengan menggunakan pemrograman SPSS 24 sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.810 ^a	.656	.649	3.931	1.698

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

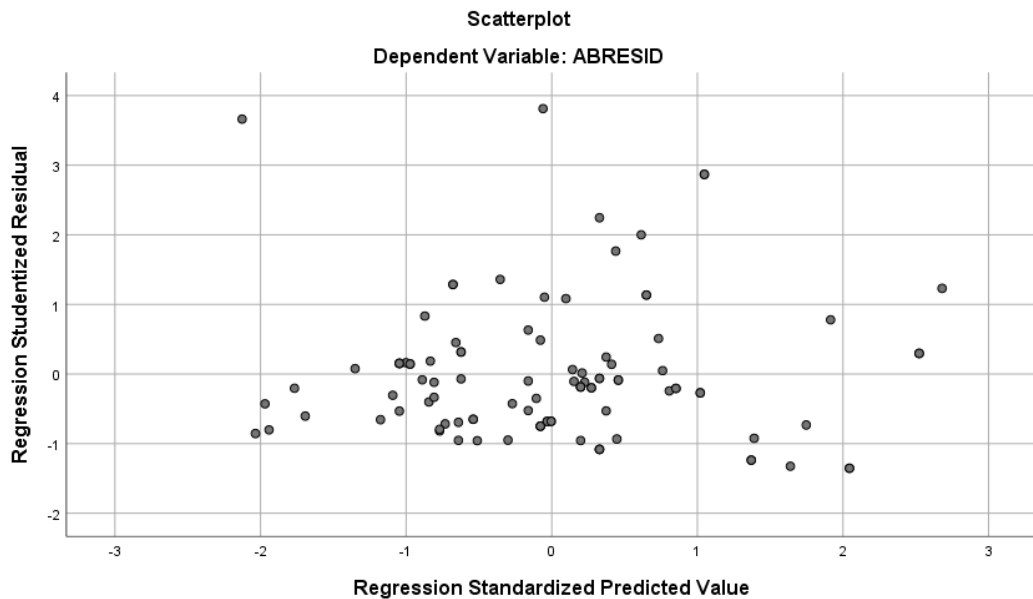
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, mode regresi ini tidak ada autokorelasi, hal ini dibuktikan dengan nilai Durbin-Watson sebesar 1,698 yang berada diantara 1,550- 2,460 “Tidak ada gangguan autokorelasi”

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas membantu menentukan apakah terdapat penyimpangan dari asumsi heteroskedastisitas klasik, khususnya adanya variansi yang tidak sama dari residu untuk seluruh observasi dalam model regresi. Salah satu syarat untuk model regresi adalah tidak adanya tanda-tanda heterogenitas. Uji beda dalam analisis regresi ini menggunakan uji Glesjer. Artinya, kita meregresi residu pada variabel independen menggunakan persamaan regresi dan mengujinya pada scatterplot. Artinya, pada scatterplot antara SRESID dan ZPRED, lihat apakah sumbu Y mempunyai pola tertentu, misalnya: Sumbu Y dan X yang diprediksi merupakan residu Student (Y yang diprediksi - Y aktual). Hasil dari uji heteroskedastisitas Glesjer adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3
Grafik Uji Glejser

Dilihat dari pengujian yang dihasilkan pada Gambar 4.3 terlihat bahwa titik-titik fokus tersebar secara sembarangan, jangan salah contoh, tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada hub Y, hal ini berarti ada tidak ada penyimpangan heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

4.2.5 Uji Statistik

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana untuk melihat apakah variabel dependen dapat diantisipasi oleh faktor bebas, untuk menentukan besar kecilnya variabel dependen yaitu kinerja pekerja yang akan berubah dengan asumsi nilai variabel otonom terkendali, berubah atau hilang. atas atau bawah. Sebagai berikut.

Tabel 4.18
Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.902	2.328		3.823	.000
	Kualitas Produk	.776	.065	.769	11.921	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Mengingat konsekuensi perhitungan ini, kondisi regresi langsung dapat diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 8,902 + 0,776 X_1$$

Dimana X_1 = Kualitas Produk

Y = Kepuasan Konsumen

Jika nilai $X_1 = 0$ akan diperoleh $Y = 8,902$

Hasil dari analisis diatas ditafsirkan sebagi berikut :

- a. Nilai konstanta persamaan di atas sebesar 8,902 menyatakan bahwa tanpa Kualitas Produk maka Kepuasan Konsumen tetap terbentuk sebesar 8,902 atau jika nilai Kualitas Produk nya = 0, maka Kepuasan Konsumen tetap memiliki nilai sebesar 8,902.
- b. Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai koefisien 0,776. Hal ini berarti bahwa jika terjadi peningkatan satuan-satuan dengan asumsi variabel Kualitas Produk, maka Kepuasan Konsumen akan meningkat 0,776.

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.016	2.111		4.743	.000
	Pelayanan	.746	.059	.787	12.639	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Mengingat konsekuensi perhitungan ini, kondisi regresi langsung dapat diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 10,016 + 0,746 X_2$$

Dimana X_2 = Pelayanan

Y = Kepuasan Konsumen

Jika nilai $X_2 = 0$ akan diperoleh $Y = 10,016$

Hasil dari analisis diatas ditafsirkan sebagi berikut :

- a. Nilai konstanta persamaan di atas sebesar 10,016 menyatakan bahwa tanpa Pelayanan maka Kepuasan Konsumen tetap terbentuk sebesar 10,016 atau jika nilai Pelayanannya = 0, maka Kepuasan Konsumen tetap memiliki nilai sebesar 10,016.
- b. Variabel Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai koefisien 0,746. Hal ini berarti bahwa jika terjadi peningkatan satuan-satuan dengan asumsi variabel Pelayanan, maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,746.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Koefisien regresi linear berganda berikut menggunakan aplikasi IBM SPSS

Versi 24, Maka hasil koefisien regresi berikut ini:

Tabel 4.20
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.394	2.177		3.397	.001
	Kualitas Produk	.365	.114	.362	3.212	.002
	Pelayanan	.455	.107	.480	4.265	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Mengingat konsekuensi perhitungan ini, kondisi regresi langsung dapat diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 7,394 + 0,365 X_1 + 0,455 X_2 + \alpha$$

Dimana X_1 = Kualitas Produk

Dimana X_2 = Pelayanan

Y = Kepuasan Konsumen

Jika nilai $X_2 = 0$ akan diperoleh $Y = 7,394$

Hasil dari analisis diatas ditafsirkan sebagai berikut :

- Nilai tetap sebesar 7,394 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Produk dan Pelayanan tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan Konsumen sebesar 7,394 satuan.
- Nilai 0,365 berarti dengan asumsi sisa bagian konsisten dan tidak ada penyesuaian pada Kualitas Produk maka setiap perubahan 1 satuan pada

akan menimbulkan penyesuaian pada Kepuasan Konsumen sebesar 0,365 satuan.

- c. Nilai 0,455 artinya dengan asumsi bagian sisa stabil dan tidak ada penyesuaian 0,455 pada Pelayanan maka setiap selisih 1 satuan pada 1 Kualitas Produk akan menimbulkan penyesuaian Kepuasan Konsumen sebesar 0,455 satuan.

3. Analisis Koefisien Korelasi (r)

Ketika setidaknya dua faktor bebas digunakan sebagai faktor indikator, pengujian korelasi langsung yang berbeda berupaya untuk memperkirakan kondisi (kenaikan atau penurunan) variabel dependen. Berikut ini dari pengujian tabel terlampir.

Tabel 4.21
Hasil Analisis Koefisien Korelasi Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen

		Correlations	
		Kualitas Produk	Kepuasan Konsumen
Kualitas Produk	Pearson Correlation	1	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel 4.21 hasil pengujian Koefisien Kolerasi yang di peroleh nilai R sebesar 0,769. artinya terdapat hubungan yang kuat dikedua variabel diatas dimana nilai koefisien dengan skalanya sebesar 0,600 – 0,799.

Tabel 4.22
Hasil Analisis Koefisien Korelasi Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen

Correlations

		Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel 4.22 hasil pengujian Koefisien Kolerasi yang di peroleh nilai R sebesar 0,787. artinya terdapat pengaruh atau hubungan yang kuat dikedua variabel diatas dimana nilai koefisien dengan skalanya sebesar 0,600 – 0,799.

Tabel 4.23
Hasil Koefisien Korelasi secara Simultan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.810 ^a	.656	.649	3.931	1.698

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel 4.23 hasil pengujian Koefisien Kolerasi yang di peroleh nilai R sebesar 0,810. artinya terdapat hubungan yang sangat kuat dikedua variabel diatas dimana nilai koefisien dengan skalanya sebesar 0,800-1.

4. Koefisien Determinasi

Alasan uji Koefisien Determinasi adalah untuk mengukur sejauh mana model dapat memahami variabel bebas dan terikat. Jika nilai R² rendah berarti variabel independen hanya mampu menjelaskan secara parsial *varians* variabel dependen. Tabel 4.24 menunjukkan efek samping dari Koefisien Determinasi (R²).

Tabel 4.24
Hasil Analisis Koefisien Determinasi
Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.588	4.262

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,592, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 59,2%, sedangkan sisanya 60,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.25
Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Parsial
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.620	.616	4.114

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,620, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan memiliki

kontribusi pengaruh terhadap variabel. Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 62%, sedangkan sisanya 38% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.26
Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.810 ^a	.656	.649	3.931	1.698

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,656, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Pelayanan secara bersamasama memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 65,5 %, sedangkan sisanya 34,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti.

4.2.6 Uji Hipotesis

1. Uji T Parsial

Untuk menguji spekulasi, gunakan uji t (sampai taraf tertentu). Dengan melihat tingkat kepentingan yang digunakan dalam pemeriksaan ini dengan $\alpha = 0,05$ maka digunakan standar kepentingan sebesar 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa peluang mencapai kesimpulan memiliki kemungkinan sebesar 95% atau ketahanan kesalahan sebesar 5%. Berikut ini adalah hasil uji t :

Tabel 4.27
Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.902	2.328		3.823	.000
	Kualitas Produk	.776	.065	.769	11.921	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, Hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($11,921 > 1,985$) hal ini diperkuat dengan nilai sig ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yaitu bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan.

Tabel 4.28
Hasil Uji t Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.016	2.111		4.743	.000
	Pelayanan	.746	.059	.787	12.639	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, Hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau ($12,639 > 1,985$) hal ini diperkuat dengan nilai Sig ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. yaitu bahwa Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Untuk pengujian ini digunakan uji F (Secara Simultan) dengan arti 5%. Dalam penelitian ini digunakan aturan kepentingan sebesar 5% (0,05), dengan syarat: Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_3 ditolak. Sedangkan Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berikut hasil uji f :

Tabel 4.29
Hasil Hipotesis (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2862.439	2	1431.220	92.617	.000 ^b
	Residual	1498.951	97	15.453		
	Total	4361.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber : SPSS Versi24(2025)

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($92,617 > 3,090$), hal ini juga diperkuat dengan Sig ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. yaitu bahwa Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel Kualitas Produk memperoleh mean 3,52 termasuk dalam skala 3,40-4,19 dengan keterangan baik. Lalu untuk uji validitaas semua pernyataan pada variabel Kualitas Produk dianggap valid, dikarenakan nilai R hitung $>$ R tabel. Hal ini didukung oleh nilai koefisien

regresi sebesar $Y = 8,902 + 0,776 X_1$. Lalu hasil pengujian Koefisien Kolerasi yang di peroleh nilai R sebesar 0,769. Yang termaksud kuat. Nilai Koefisien Determinasi variabel Kualitas Produk memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 59,2%, sedangkan sisanya 60,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(11,921 > 1,985)$ hal ini diperkuat dengan nilai sig ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. yaitu bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan.

4.3.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel Pelayanan memperoleh mean 3,51 termasuk dalam skala 3,40-4,19 dengan keterangan baik. Lalu untuk uji validitas semua pernyataan pada variabel Pelayanan dianggap valid, dikarenakan nilai R hitung $>$ R tabel. Hal ini didukung oleh nilai koefisien regresi sebesar $Y = 10,016 + 0,746 X_2$. nilai R sebesar 0,787. Koefisien determinasi variabel Pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel. Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 62%, sedangkan sisanya 38% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $(12,639 > 1,985)$ hal ini diperkuat dengan nilai Sig ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. yaitu bahwa Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen

Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Konsumen memperoleh mean 3,62 termasuk dalam skala 3,40-4,19 dengan keterangan baik.. Lalu untuk uji validitaas semua pernyataan pada variabel Kepuasan Konsumen dianggap valid, dikarenakan nilai R hitung > R tabel. Hal ini didukung oleh nilai koefisien regresi sebesar $Y = 7,394 + 0,365 X_1 + 0,455 X_2$. Nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,810. Koefisien determinasi variabel Kualitas Produk dan Pelayanan secara bersamasama memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 65,5 %, sedangkan sisanya 34,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti. Uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(92,617 > 3,090)$, hal ini juga diperkuat dengan Sig $(0,000 < 0,05)$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. yaitu bahwa Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dominos's Pizza Cabang Pondok Aren Tangerang Selatan.