

PAPER NAME

**PENGARUH HYGIENE DAN KUALITAS PA
CKAGING TERHADAP KEPUASAN KONS
UMEN DI SOP AYAM KLATEN**

AUTHOR

NADYA HANDAYANI

WORD COUNT

8743 Words

CHARACTER COUNT

55810 Characters

PAGE COUNT

56 Pages

FILE SIZE

458.2KB

SUBMISSION DATE

Jan 16, 2023 11:32 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 16, 2023 11:34 AM GMT+7

● 58% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

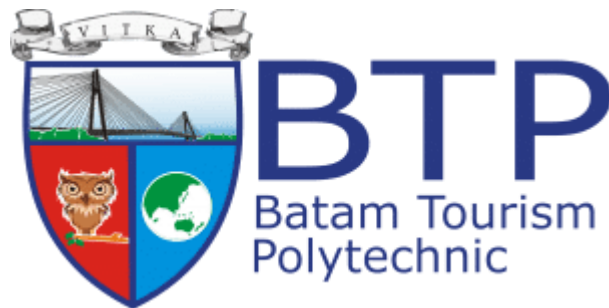
- 51% Internet database
- 26% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 49% Submitted Works database

**PENGARUH ¹⁶⁴HYGIENE DAN KUALITAS PACKAGING
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOP AYAM**

KLATEN

TIBAN CENTER

⁸³**PROYEK AKHIR**



OLEH:

NADYA HANDAYANI

2019030037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KULINER

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan adalah suatu kebutuhan pokok bagi manusia selain sandang dan papan. Makanan yang sehat dan bergizi merupakan makanan yang dapat menjamin kebutuhan gizi untuk proses tumbuh kembang manusia. Makanan yang bergizi tentu saja mengandung unsur-unsur mulai dari bahan yang berkualitas. Bahan yang berkualitas mengandung banyak gizi yang lengkap seperti karbohidrat, lemak, protein, vitamin, mineral, dan air. Selain makanan yang bergizi lengkap juga dibutuhkan makanan yang sehat. Makanan yang sehat merupakan makanan yang higienis.

Hygiene makanan tetap harus dijaga meskipun pembeli tidak melihat dapur atau tidak makan di tempat, namun memilih membeli lewat jasa gofood, grabfood, atau shopeefood. (Soegiantoro et al., 2022). Pentingnya praktik hygiene dan sanitasi pangan yang tepat dalam proses produksi dan pangan olahan. Sanitasi pangan merupakan upaya untuk menciptakan dan mempertahankan kondisi pangan yang sehat dan higienis yang bebas dari bahaya cemaran biologis, kimia, dan benda lain. Sanitasi juga bertujuan untuk mencegah dan meminimalisir risiko penyebaran virus serta menjamin mutu dan keamanan pangan (Soedirman, 2021). Oleh karena itu pentingnya para pelaku ekonomi yang bergerak dibidang kuliner harus selalu memperhatikan kebersihan.

Menurut Atmoko (2017) faktor yang sangat penting dalam pelayanan bisnis rumah makan adalah kenyamanan dan jaminan kebersihan untuk kesehatan demi kelangsungan hidupnya yaitu “hygiene dan sanitasi” (kesehatan dan kebersihan). Namun bisnis tidak hanya bergantung pada faktor itu saja, faktor lain yang mendukung bisnis kuliner adalah pelayanan, lokasi, kualitas makanan, varian menu serta packagingnya.

Dalam melakukan bisnis rumah makan perlu juga untuk memperhatikan *packaging* (kemasan). Pada awalnya kemasan berfungsi sebagai tempat atau wadah suatu makanan untuk melindungi makanan dari debu, sinar, panas, serta hal-hal lainnya. Namun saat ini banyak sekali manfaat yang diperoleh dari kemasan. Salah satunya adalah sebagai sarana promosi. Menurut Willy & Nurjanah (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya kemasan produk. Biasanya konsumen akan cenderung memilih produk makanan dengan kemasan menarik, dibandingkan dengan produk yang kemasannya polos atau sederhana dan tidak menarik. Bahkan dengan produk yang sama, namun kemasan yang berbeda dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sebagai contoh jika melihat sop ayam melalui gofood atau grabfood dengan kemasan yang polos atau dengan membeli sop ayam melalui gofood atau grabfood dengan kemasan yang menarik, manakan yang akan dipilih? Tentu saja konsumen akan lebih memilih kemasan dengan sticker yang menarik dan model kemasan yang juga menarik walaupun rasanya belum tentu enak. Hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli sebuah produk.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan setelah dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis (Atmoko, 2017).Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan dengan rasa suka atau senang terhadap apa yang diharapkan atau diperolehnya. Dalam kuliner, apabila konsumen merasa puas dengan suatu makanan atau hidangan yang disajikan maka konsumen cenderung akan kembali untuk membeli makanan tersebut. selain itu banyak yang diperoleh apabila suatu bisnis makanan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya, salah satunya terciptanya kepercayaan akan

citra makanannya. Namun sebaliknya, apabila sebuah bisnis kuliner atau rumah makan tidak memberikan pelayanan yang baik seperti tidak terciptanya hygiene dan sanitasi, serta *packaging* tidak ¹⁰² menarik maka rumah makan tersebut akan sulit untuk bersaing dengan rumah makan lainnya. Saat ini persaingan dagang semakin ketat karena adanya marketing yang semakin gencar dilakukan oleh beberapa pelaku bisnis kuliner. Masyarakat lebih mudah melihat langsung kebersihan dan kesehatan rumah makan karena banyak promosi dilakukan yang langsung menunjukkan keadaan atau lokasi rumah makan.

Sop Klaten, merupakan kuliner Tiban Centre yang merupakan tempat makan yang berada di Batam. Rumah makan ini menyajikan berbagai menu bakso dan soto yang dibanderol dengan harga yang murah dan bersahabat. Rumah makan ini didirikan oleh Bapak Toyo yang berasal dari Klaten Jawa Tengah. Bapak Toyo merantau ke Batam kemudian mendirikan warung Sop yang dinamai “Sop Ayam Klaten Pak Toyo”. Berikut disajikan gambar dari sop tersebut.



Gambar 1.1 Sop Ayam Klaten

Pada awalnya sop klaten ini mempunyai banyak pelanggan, namun beberapa tahun berikutnya banyak pelaku bisnis rumahan yang juga menjual sop ayam. Saat ini sop klaten

tersebut bisa dibilang cenderung sepi. Kemungkinannya, mulai dari tahun 2020 pada saat *Covid-19* merebak, seluruh masyarakat dihimbau untuk berjaga jarak, banyak perusahaan tutup dan tidak jarang karyawan di PHK, serta kantor-kantor dinas tutup karena karyawan WFH (*Work From Home*), sehingga dapat diduga bahwa masyarakat lebih memilih memasak makanan di rumah atau membeli dengan system online melalui gofood, grabfood, dan shopeefood. Sedangkan saat ini keadaan malah menjadi kebiasaan masyarakat walaupun sudah dalam new normal. Masyarakat membeli online dengan melihat-lihat langsung gambar/foto makanan yang akan dipesan, dengan kemasan yang juga terdapat dalam katalog setiap penjual.

Dari penelusuran, Sop Klaten kurang memberikan kemasan yang menarik dan aman untuk dipesan online. Kemasan di Sop Klaten belum memperhatikan dampak marketing saat ini, karena masih sering dijumpai kemasan yang digunakan hanya menggunakan plastik bening biasa, kemasan dengan menggunakan plastik bening tentu saja tidak dapat memberikan kesan keindahan karena tidak ada stiker logo yang bisa di tempel dengan tujuan untuk memberikan informasi seperti nomor telepon yang dihubungi untuk pemesanan dan lain sebagainya. Kemasan di Sop Klaten Tiban Center dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.2 Packaging Sop Klaten Tiban Center

Namun, Sop Klaten Tiban Center memiliki kemasan yang berbeda dengan sebelumnya, yaitu dengan model box, dengan logo pada kemasannya dengan tutup mika bening. Kemasan tersebut sudah lebih baik dari sebelumnya namun, ketahanan kemasan untuk Sop masih kurang terjamin, serta pada bagian logo tidak dicantumkan informasi atau kontak penjual. Tutup mika bening seperti gambar berikut lebih mudah bocor atau tumpah saat digunakan untuk mengemas makanan berjenis sop dan makanan lain yang berkuah.



Gambar 1.3 Packaging Sop Klaten Tiban Center

Selain itu dari observasi awal di rumah makan Sop Klaten terlihat kurang adanya kebersihan dan kesahatan, dilihat beberapa debu disudut-sudut warung. Dan ketika salah seorang makan di Sop Klaten pengunjung tersebut menemukan adanya sehelai rambut yang ada di makanan tersebut, adanya rambut dimakanan menandakan kurang adanya kebersihan dalam megolah dan menyajikan makanan. Ditambah dengan tempat yang kurang bersih, debu yang menempel di meja dan alat makan lain yang tersaji dimeja akan membuat konsumen enggan untuk berkunjung lagi ke sop klaten.

Kemudian dari wawancara yang diperoleh ialah adanya penurunan omset. Penurunan omset dimulai sejak tahun 2020. Berikut tabel penurunan omset Sop Klaten dengan Perbandingan per harinya.

Tabel 1.1 Omset Sop Klaten

Tahun	Omset/Hari
2019	1.800.000
2020	900.000
2021	750.000
2022	1.200.000

Sumber: Data Penelitian, 2022

¹⁴ Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi awal tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 omset perhari kurang lebih mencapai Rp 1.800.00.-, ² namun pada tahun 2020 terjadi penurunan drastis yaitu menjadi Rp 900.000.-, pada tahun 2021 omset kurang lebih Rp 750.000 dan menurun dari sebelumnya. Namun pada tahun 2022 Sop Klaten meningkat dari tahun sebelumnya yaitu menjadi Rp. 1.200.000/hari. Walaupun terjadi peningkatan namun masih belum mencapai omset di tahun 2019. Ini artinya Sop Klaten masih lesu dan perlu adanya perbaruan mengenai hygiene dan sanitasi serta packaging.

¹⁰⁹ Dari uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di rumah makan Sop Klaten ¹³² dengan judul “**Pengaruh Hygiene dan Packaging terhadap Kepuasan Konsumen Sop Klaten Tiban Centre**”.

⁵ **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana pengaruh *hygiene* terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center?

19
2. Bagaimana pengaruh kualitas *packaging* terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten
Tiban Center?

76
3. Bagaimana pengaruh *hygiene* dan *packaging* terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten
Tiban Center?

87 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *hygiene* terhadap kepuasan konsumen di Sop
Klaten Tiban Center.

2
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *packaging* terhadap kepuasan konsumen di Sop
Klaten Tiban Center.

16
3. Untuk mengetahui pengaruh *hygiene* dan *packaging* terhadap kepuasan konsumen di Sop
Klaten Tiban Center.

5 1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini mampu memberikan manfaat, ilmu serta wawasan yang lebih
luas lagi terutama dalam hal peningkatan *hygiene* dan kualitas *packaging* supaya dapat
meningkatkan kepuasan konsumen.

5 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Meningkatkan pengetahuan akan hal atau permasalahan berkaitan dengan pengaruh
hygiene dan kualitas *packaging* terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center.

5
2. Salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana

3. Bagi institusi (BTP)

Sebagai tambahan informasi dan bahan masukan bagi mahasiswa/i dalam melakukan penelitian tugas akhir serta penelitian jurnal selanjutnya.

4. Bagi Pihak Lain / khalayak ramai

a. Dapat digunakan sebagai pedoman atau referensi bagi para produsen dalam mengembangkan bisnis di bidang kuliner untuk memperhatikan kebersihan dan kemasan.

2. b. Dapat memberi tambahan pengetahuan serta informasi baru bagi para pembaca.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hygiene

2.1.1. Pengertian *Hygiene*

Hygiene adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan subyeknya seperti kebersihan piring, membuang bagian makanan yang rusak untuk melindungi keutuhan makanan secara keseluruhan. Menurut Widiyati dalam (Atmoko, 2017) hygiene adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Sedangkan sanitasi adalah penciptaan atau pemeliharaan kondisi yang mampu mencegah terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan. Sanitasi merupakan usaha kongkret dalam mewujudkan kondisi higienis. Hygiene dan sanitasi tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain karena erat kaitannya. Misalnya Hygiene sudah baik karena mau mencuci tangan, tetapi sanitasinya tidak mendukung karena tidak cukup tersedianya air bersih, maka mencuci tangan tidak sempurna.

Menurut (Fadhila et al., 2017) Hygiene merupakan salah satu upaya yang penting dalam mencegah kontaminasi bakteri yang akan merusak kualitas makanan dan bahkan menyebabkan penularan penyakit akibat makanan. Sedangkan kebersihan penjamah makanan atau higienis penjamah makanan dan sanitasi merupakan kunci utama keberhasilan dalam pengolahan makanan yang aman dan sehat. Hygiene pada pedagang sangat berpengaruh terhadap keamanan pangan, agar bahan pangan tidak tercemar. Sedangkan sanitasi tempat penjualan dilakukan untuk pengendalian kondisi lingkungan sejak penanganan bahan baku sampai proses distribusi (Suryani & Dwi Astuti, 2019).

Berdasarkan pendapat para ahli, higien sanitasi merupakan suatu upaya kesehatan yang sangat penting. Penjual makanan dan minuman dapat terhindar dari bakteri apabila tetep memperhatikan hygiene dan sanitasi.

1 2.1.2. Pengertian *Hygiene* Sanitasi Makanan dan Minuman

Sanitasi makanan adalah salah satu usaha pencegahan yang menitikberatkan kegiatan dan tindakan yang perlu untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu atau merusak kesehatan, mulai dari sebelum makanan diproduksi, selama dalam proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan, sampai pada saat dimana makanan dan minuman tersebut siap untuk dikomsumsi kepada masyarakat atau konsumen (Atmoko, 2017).

2.1.3. Tujuan Higiene

Menurut Kusnopranto dalam (Atmoko, 2017) mengatakan bahwa hygiene makanan bertujuan untuk:

1. Menjamin keamanan dan kemurnian makanan
2. Mencegah konsumen dari penyakit
3. Mencegah penjualan makanan yang akan merugikan pembeli
4. Mengurangi kerusakan/pemborosan makanan.

2.1.3 Indikator *Hygiene*

Menurut Khumar dan Bhatnagar dalam (Sukmana et al., 2020) didalam upaya hygiene makanan, terdapat beberapa tahapan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Standar Higienitas

Standar higienitas merupakan higienitas pangan yang merupakan semua kondisi dan ukuran yang perlu untuk menjamin keamanan dan kesesuaian pangan pada semua tahap rantai makanan.

2. Personal Higienitas

Menurut Purwiyanto dalam (Yulianto & Nurcholis, 2018) untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik tanpa harus khawatir mencemari produk pangan yang ditanganinya, maka pekerja di dapur perlu memperhatikan beberapa hal mengenai perlengkapan sebagai berikut:

- a. Pekerja harus mengenakan pakaian yang bersih dan sopan. Umumnya pakaian yang berwarna putih sangat dianjurkan, terutama pekerja yang berada di bagian dapur.
- b. Pekerja yang berada di Kitchen sebaiknya tidak mengenakan jam tangan, kalung, anting, cincin, dan benda kecil lainnya yang mudah putus atau hilang.
- c. Pekerja sebaiknya memakai baju dengan ukuran yang pas. Kancing bajunya terpasang dengan baik sehingga tidak mudah putus, terjatuh, dan tercampur dalam bahan pangan yang sedang diolah.
- d. Jumlah baju seragam yang disediakan sebaiknya cukup. Baju seragam hanya dipakai pada saat bekerja.
- e. Pekerja harus selalu menggunakan penutup rambut. Hal ini bertujuan untuk melindungi kemungkinan jatuhnya rambut atau ketombe ke alat pengolahan makanan ataupun ke adonan makanan. Selain itu, pemakaian topi dan penutup rambut juga dapat membantu menyerap keringat yang ada di dahi sehingga jatuhnya keringat ke makanan dapat dihindari.

3. Kebersihan Restoran

Kebersihan restoran merupakan¹⁴³ kebersihan alat-alat yang digunakan untuk memasak serta menyajikan.³ Pemilihan peralatan yang digunakan dalam pengolahan pangan dengan mempertimbangkan bahan yang digunakan dan kemudahan pembersihan. Bahan yang digunakan untuk peralatan pengolahan pangan merupakan bahan yang tidak bereaksi dengan bahan pangan. Pertimbangan kemudahan pembersihan peralatan tergantung pada kontribusi alat tersebut.

Logam seperti besi dan tembaga cukup baik digunakan sebagai kerangka peralatan pengolahan pangan, namun tidak dapat digunakan sebagai peralatan yang bersentuhan langsung dengan bahan pangan. Kedua logam tersebut meskipun konstruksinya cukup kuat, namun dapat mengoksidasi zat gizi bahan pangan khususnya minyak, sehingga menghasilkan komponen radikal yang berbahaya bagi kesehatan penggunaan bahan ini masih banyak ditemukan seperti pada wajan.

Kayu pada umumnya digunakan sebagai pengaduk. Meskipun tidak menyebabkan oksidasi pada bahan makanan, namun sifat kayu yang berpori dan mudah lapuk menyebabkan cairan mudah terpenetrasi kedalamnya. Sifat ini bahan kayu tidak mudah dibersihkan, mikroba dapat tumbuh dalam pori-pori yang sulit dibersihkan, sehingga sering muncul aroma tidak sedap. Alat konstruksi kayu dapat menjadi sumber kontaminan pada bahan makanan.

Alumunium, mekipun banyak ditemukan sebagai bahan untuk berbagai alat masak, namun tidak kuat. Bahan ini juga mudah mengalami korosi oleh asam atau alkali. Selama pemanasan, alumunium mudah mengalami elektrolisis, sehingga tidak direkomendasikan digunakan untuk memasak.

Baja tahan karat (stainless steel) merupakan bahan yang tidak mudah bereaksi dengan bahan pangan, sehingga aman digunakan sebagai konstruksi alat pengolahan yang bersentuhan langsung dengan makanan. Selain konstruksinya cukup kuat, alat ini juga mudah dibersihkan. Stainless steel dapat diaplikasikan pada semua jenis bahan makanan. Bahan yang paling aman digunakan sebagai alat pengolahan pangan adalah kaca. Namun kaca mudah retak, sehingga jarang digunakan sebagai alat pengolahan pangan (Yulianto & Nurcholis, 2018).

4. Kebersihan lingkungan di area depan restoran

Kebersihan lingkungan di area depan restoran meliputi pemandangan yang Nampak dari depan, atau teras yang bersih dan rapi serta tidak adanya sampah dan debu di area depan.

¹²³ 2.2 Kualitas *Packaging*

2.2.1 Pengertian Kualitas *Packaging*

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Mulyono & Wahyudi, 2021) *packaging*⁴⁷ adalah suatu bentuk kegiatan yang melibatkan desain serta produk, sehingga kemasan ini dapat berfungsi agar produk di dalamnya dapat terlindungi.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Soedirman, 2021) mendefinisikan “*Packaging involves designing*¹⁴ *a product*” yang artinya suatu proses kemasan melibatkan kegiatan mendesain dan memproduksi, fungsi utama dari kemasan sendiri yaitu untuk melindungi produk agar produk tetap terjaga kualitasnya.

²⁶ Kemasan suatu produk memiliki beberapa pertimbangan, mulai dari bagaimana melindungi isi produk sampai mengkomunikasikan brand impression yang diinginkan perusahaan. Oleh karena itu, desain kemasan produk adalah istilah luas yang mencakup

fungsional dan atribut visual seperti ekonomis, daya tahan, dapat didaur ulang dan lain-lain (Akukata & Alatiga, 2021).

Berdasarkan pemaparan ² para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas *packaging* merupakan sebuah penilaian baik atau tidaknya sebuah *packaging* dilihat dari fungsinya. *Packaging* yang baik adalah yang memiliki fungsi untuk melindungi produk, serta menambang nilai keindahan.

2.2.2 Fungsi *Packaging*

²⁶ *Packaging* produk adalah istilah luas yang mencakup rekayasa fungsional dan atribut visual seperti ekonomis, daya tahan, dapat didaur ulang dan lain-lain. selain hal tersebut kemasan juga memilii fungsi (Akukata & Alatiga, 2021):

1. ¹⁴ Fungsi Protektif

Dalam fungsi ini kemasan berhubungan dengan proteksi produk atau keamanan produk, perbedaan iklim, prasarana transportasi dan saluran distribusi yang semua akan berdampak pada pengemasan. Dengan adanya pengemasan protektif, konsumen tidak perlu menanggung risiko pembelian produk rusak atau cacat.

2. Fungsi Promosional

Dalam fungsi ini dengan pengemasan akan mempermudah untuk promosi, dalam pengemasan perusahaan mempertimbangkan preferensi konsumen menyangkut warna, ukuran, dan penampilan produk.

2.2.3 Faktor- Faktor Desain Kualitas *Packaging*

³² Kemasan yang baik akan digunakan semaksimal mungkin dalam pasar harus mempertimbangkan dan dapat menampilkan beberapa faktor, antara lain sebagai berikut (Akukata & Alatiga, 2021):

1. Faktor Pengamanan
2. Faktor Ekonomi
3. Faktor Pendistribusian
4. Faktor Komunikasi
5. Faktor Ergonomis
6. Faktor Estetika
7. Faktor Identitas
8. Faktor Promosi

2.2.4 Indikator Kualitas *Packaging*

Variabel kualitas *packaging* dapat diukur dengan indikator seperti dalam jurnal yang oleh (Mulyono & Wahyudi, 2021) yaitu:

1. Logo

Logo merupakan identitas dari sebuah brand yang ditawarkan. Logo dibuat semenarik mungkin dengan memperhatikan unsur-unsur tertentu supaya dapat menarik perhatian konsumen.

2. Logo dan Label

Logo dan label adalah suatu kesatuan identitas yang dibentuk untuk memberikan kesan yang menarik ketika menawarkan produk.

3. Warna

Warna pada kemasan harus diperhatikan supaya dapat menambah kesan keindahan serta kebersihan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Ukuran

Ukuran dapat disesuaikan dengan seberapa isi dari produk makanan, supaya tidak terkesan terlalu besar ataupun terlalu kecil. Ukuran yang baik adalah ukuran yang pas dengan isi produk.

5. Daya Tarik ¹⁵⁶ Desain Kemasan

Daya tarik desain kemasan ¹⁴⁰ dibuat untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen sehingga dengan adanya kepuasan tersebut konsumen dapat melakukan pembelian berulang terhadap ¹¹⁶ produk.

2.3 Kepuasan Konsumen

2.3.1 ⁷⁸ Pengertian Kepuasan Konsumen

⁷⁸ Menurut Irawan dalam (Atmoko, 2017) kepuasan konsumen adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Sedangkan Menurut Kotler dalam (Atmoko, 2017) ¹ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kelekatan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Menurut Tjipto dalam (Mulyono, 2022) ⁶³ Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan ¹⁷ harapan-harapannya. Kepuasan mengacu pada emosi, dan reaksi konsumen terhadap produk atau layanan. Kepuasan pelanggan, di sisi lain, didefinisikan sebagai evaluasi pengalaman pelanggan setelah menerima produk atau layanan (Susandini & Suharti,

2022). Menurut Kotler dalam (Triyani, 2020)¹¹ kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit di dapat jika perusahaan jasa atau industry tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan pemaparan para ahli di atas maka¹⁰⁶ dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan yang timbul karena apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang didapatkannya. Kepuasan konsumen merupakan sebuah emosi atau rasa suka terhadap suatu kinerja produk yang diperolehnya.⁹

¹³⁷ 2.3.2 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Kelker dalam (Mulyono, 2022) Variabel¹⁶¹ kepuasan konsumen dapat dinilai dan diukur dengan adanya indikator-indikator dari kepuasan konsumen. Adapun indikator-indikator¹⁶ kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membeli lagi
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

72 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

74 Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penulis	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	15 Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kemasan terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi	(Mulyono & Wahyudi, 2021)	15 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kemasan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh. Penelitian ini juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, berbanding terbalik dengan harga dan kemasan yang merupakan loyalitas pelanggan. Hasil lainnya menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap loyalitas pelanggan. Namun kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas produk kemasan terhadap loyalitas pelanggan.	10 Penelitian penulis dan penelitian pembandingan sama-sama menggunakan kemasan, sebagai variabel bebas atau variabel (X) dan menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel tetap (Y).	10 Penelitian penulis melakukan penelitian Sop Klaten Tiban Center Batam, sedangkan pada penelitian pembandingan melakukan penelitian di daerah lain.

2.	17 Pengaruh Higienitas Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus RM. Sate Rembiga Ibu Sinaseh	Susandini & Suharti, (2022)	17 Hasil penelitian ini adalah higienis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh higienis, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.	10 Penelitian penulis dan penelitian pembandingan sama-sama menggunakan, higienitas, sebagai variabel bebas atau variabel (X) dan menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel (Y).	10 Penelitian penulis melakukan penelitian Sop Klaten Tiban Center Batam, sedangkan pada penelitian pembandingan melakukan penelitian di RM Ste Rembiga Ibu Sinaseh
3.	11 Pengaruh Kualitas Produk Makanan dan hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang	(Triyani, 2020)	11 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi terhadap kepuasan tamu.	10 Penelitian penulis dan penelitian pembandingan sama-sama menggunakan Higienitas sebagai variabel bebas atau variabel (X) dan menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel (Y)	66 Penelitian penulis melakukan penelitian Sop Klaten Tiban Center Batam, sedangkan pada penelitian pembandingan melakukan penelitian Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang
4.	22 Pengaruh Sanitasi Hygiene di Area Restoran dan main Kitchen terhadap Kepuasan Tamu Di Harris Hotel dan Conventio ns Malang.	(Ela, 2018)	22 Hasil dari penelitian ini adalah sanitasi dan Hygiene sangat penting bagi perkembangan sebuah hotel khususnya dalam memberikan keamanan dan kenyamanan serta kesehatan tamu dari berbagai hal yang tidak diinginkan melalui kesehatan dan kebersihan makanan dan minuman, peralatan	10 Penelitian penulis dan penelitian pembandingan sama-sama menggunakan Higienitas sebagai variabel bebas atau variabel (X) dan menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel (Y)	2 Penelitian penulis melakukan penelitian Sop Klaten Tiban Center Batam, sedangkan pada penelitian pembandingan melakukan penelitian di Harris Hotel dan Conventions Malang.

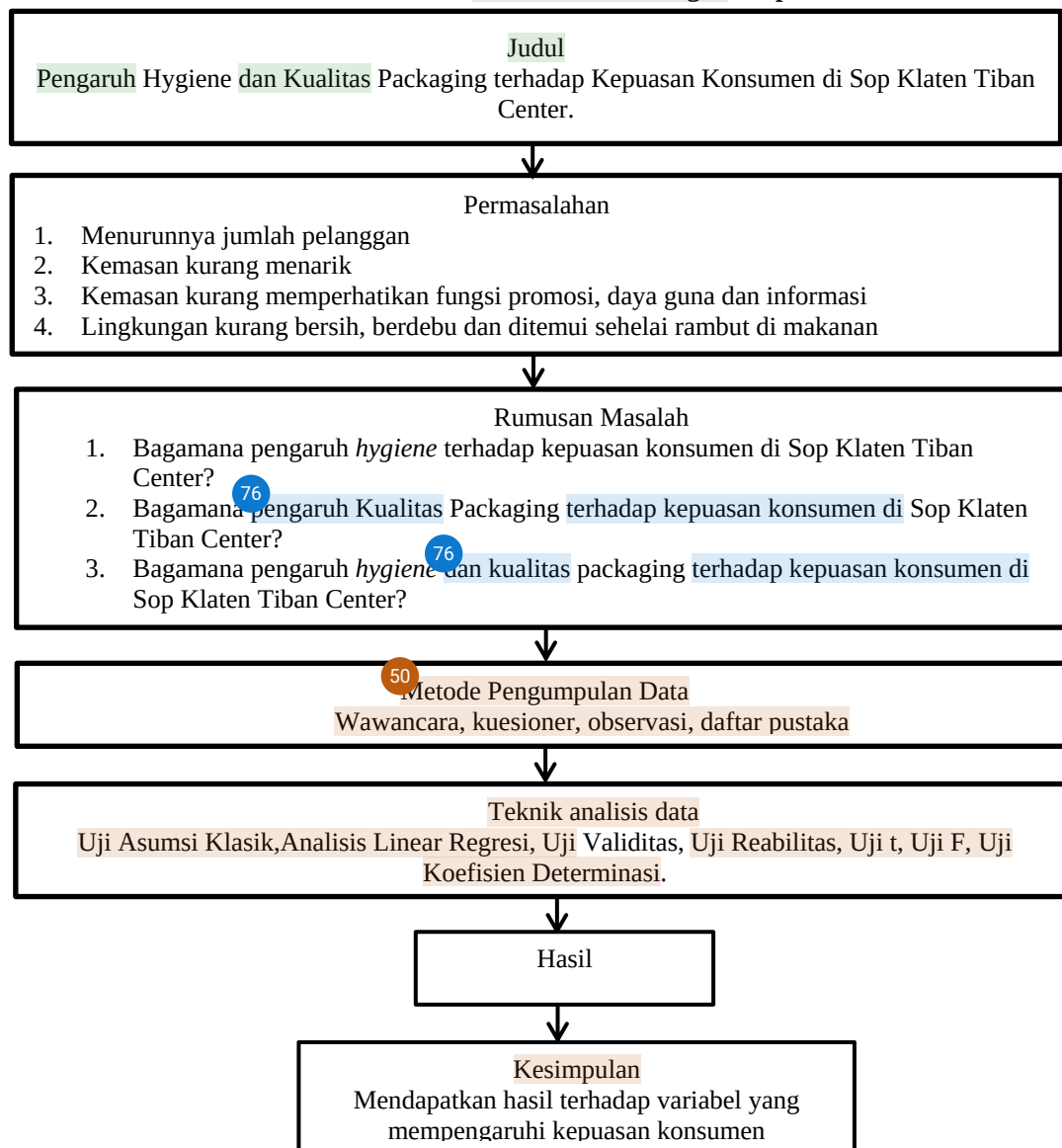
			makanan yang disajikan ke pada tamu.		
5.	Peningkatan Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang	(Atmoko, 2017)	Hasil dari penelitian ini adalah Rumah Makan Dhamar Palembang meningkatkan higiene dan sanitasi pada karyawan, peralatan dapur serta area dapur agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas.	Penelitian penulis dan penelitian pembandingan sama-sama menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel (Y)	Penelitian penulis melakukan penelitian Sop Klaten Tiban Center Batam, sedangkan pada penelitian pembandingan melakukan penelitian di Rumah Makan Dhamar Palembang

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual yang telah dirangkai dari uraian diatas ialah menggambarkan bahwa hygiene sanitasi dan kualitas packaging berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang dibuat oleh peneliti:

74

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



2.5 Hipotesis

Hipotesis ialah dugaan terhadap pertanyaan yang berupa rumusan penelitian. hipotesis disebut dugaan dikarenakan belum diperoleh jawaban dari penelitian, melainkan disusun berdasarkan teori-teori yang mendukung (Sugiyono, 2018). Hipotesis yang dibuat dari adanya kerangka pemikiran diatas adalah:

H1 :Hygiene berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Sop Klaten
Tiban Centre.

130 H2 :Kualitas Packaging berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Sop
Klaten Tiban Centre.

38 H3 :Hygiene dan Kualitas Packaging berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan
Konsumen di Sop Klaten Tiban Centre.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) Penelitian kuantitatif adalah sejenis penelitian yang menghasilkan penemuan baru yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan metode faktual atau metode pengukuran yang berbeda (pengukuran). Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Survei baseline penelitian umum pada penelitian di mana data dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluruh populasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel yang diteliti, Penelitian ini termasuk kedalam penelitian korelasi, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini yang menjadi variable bebas (*independent*) adalah Hygiene (X1) dan Kualitas Packaging (X2). Sedangkan yang menjadi variable terikat (*dependent*) adalah Kepuasan Konsumen (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah gneralisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Sop klaten Tiban Center yang datang 4 bulan terakhir (yang mempunyai jejak kontakannya) sebanyak 1.598 orang.

Bulan

Jumlah Pengunjung

Agustus	180
September	158
Total	338

Sumber: Sop Ayam Klaten

81 3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi. Untuk menentukan jumlah sample pada penelitian ini menggunakan teknik slovin yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai sampel penelitian. Untuk menentukan jumlah populasi pada penelitian ini menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1+N^2}$$

6 Keterangan : n = Jumlah Sampel Penelitian

N = Populasi

e = Error Margin (persen kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Berdasarkan rumus slovin tersebut, penelitian ini menggunakan jumlah dari populasi konsumen selama 2 bulan terakhir yaitu sebanyak 338 konsumen , dan dengan menggunakan kelonggaran 5 % (0,05)

$$n = \frac{338}{1 + 338 (0,05)^2}$$

$$= \frac{338}{1 + 0.845}$$

$$= \frac{338}{1,845}$$

$$= 183$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan Slovin adalah sebanyak 183 orang.

3.3 Operasional Variabel Penelitian

3.3.1 Definisi Operasional Variabel

Menurut Tritjahjo yang dikutip dalam (Cindy, 2022) variabel penelitian merupakan objek yang menempel pada diri subjek berupa suatu data yang dikumpulkan dan menggambarkan suatu kondisi atau nilai masing-masing subjek penelitian. Selanjutnya Arikunto (2014) menjelaskan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang dilaksanakan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang diteliti sebagai berikut:

1. Variabel independen atau bebas (X)
2. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu hygiene (X1) dan kualitas packaging (X2)
3. Variabel dependen atau terikat (Y)
4. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y)

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Hygiene, Temitayo dalam (Mawaddah, 2016)	Sandar produk
	Personal Higienitas
	Kebersihan Restoran
	Kebersihan Lingkungan area depan
Kualitas Packaging Zeithaml, dan Herry dalam (Dava, 2021)	Logo
	Logo dan Label

Kepuasan konsumen, Tjiptono dalam (M Nurlina, 2020)	Warna
	Ukuran
	Daya Tarik Desain Kemasan
	Membeli lagi
	Mengatakan hal yang baik
	Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing
	Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
	Menawarkan ide produk perusahaan

Sumber: Peneliti, 2022

3.3.1 Skala Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2019) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan untuk acuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan skala pengukuran, nilai variabel yang diukur menggunakan instrumen tertentu akan menghasilkan bentuk angka, jadi akan lebih akurat, efisien dan juga komunikatif. Ada beberapa jenis skala pengukuran, namun dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang ataupun sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dengan skala likert variabel yang akan diukur telah dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator itu dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument berupa pertanyaan atau pernyataan. Dibawah ini merupakan tingkat penilaian yang digunakan dalam pengukuran kuisioner

114	Ss: Sangat setuju	160	(skor 5)
	S: Setuju		(skor 4)
	N: Netral /ragu-ragu		(skor 3)
	Ts: Tidak setuju	12	(skor 2)

Sts: Sangat tidak setuju

(skor 1)

3.2.1 Jenis Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dilakukan penelitian adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Penelitian ini penulis menggunakan sumber data:

1. Data Primer, data primer merupakan data yang didapat berdasarkan sumber asli tanpa melalui perantara. Pengumpulan data primer ada tiga cara yaitu dengan wawancara, kuisioner dan observasi (Sugiyono, 2018)
2. Data Sekunder, menurut Sugiyono (2018) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan alat yang dipakai untuk mendapatkan atau mengumpulkan data untuk memecahkan masalah penelitian atau mencapai penelitian. (Kusumastuti, Khoirun, 2020b)

Dalam penelitian ini, instrument penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data atau informasi yang digunakan peneliti untuk mengetahui lebih banyak tentang hal hal dari responden. Menurut Sugiyono dalam (Sari, 2018), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik⁶⁷ pengumpulan data dengan cara mengamati dan meninjau secara langsung di tempat penelitian untuk mengetahui kondisi tempat penelitian dan membuktikan kebenaran dari desain penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono yang dikutip dalam (Rofifah, 2020) mengemukakan⁷⁹ Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Menurut Sugiyono (2018) yaitu⁵⁶ suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi. Jenis-jenis observasi menurut (Sugiyono, 2018)

1. Observasi partisipan adalah observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.
2. Observasi non Partisipan merupakan observasi yang dimana partisipan tidak ambil bagian dalam kehidupan orang atau tempat yang di observasi.
3. Observasi sistematis (Structured observation), apabila pengamat menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan.
4. Observasi non sistematis, Observasi yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrumen pengamatan.
5. Observasi eksperimental, Pengamatan dilakukan dengan cara observe dimasukkan ke dalam suatu kondisi atau situasi tertentu.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis menggunakan¹⁹ observasi non-partisipan dimana penulis hanya sebagai pengamat dan tidak ikut dalam aktivitas atau mengambil bagian di tempat observasi.

3. Kuesioner⁷³

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Metode ini cukup mudah dan efisien⁶⁵ digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Menurut Sugiyono yang dikutip dalam (Saptutyningsih dan setyaningrum, 2019),⁵⁸ Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner online dengan menggunakan tools google form. Dimana sekarang ini metode kuesioner google form sudah biasa dan banyak digunakan dalam penelitian, cara ini juga efektif dan mempermudah penulis dalam pengumpulan data.

4. Dokumen

Menurut Sugiyono (2018)⁴⁵ Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), biografi, jurnal jurnal.

¹² 3.5 Teknik Analisis data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan proses setelah semua data dari responden atau sumber data telah terkumpul. Menurut Sugiyono (2018) metode analisis⁴² deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018).

3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada prinsipnya penelitian bertujuan untuk mengetahui, menganalisis atau mensintesis suatu fenomena yang ada di sekitar peneliti. Untuk keperluan ini maka peneliti memerlukan alat ukur atau skala ukur atau alat uji untuk menguji, mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti. Seperangkat alat ukur haruslah dapat dipercaya dan dapat diandalkan dalam menghasilkan besaran nilai terhadap apa yang akan diukur. Ketepatan terhadap hasil penilaian dan pengukuran akan membawa pada kesimpulan seksama terhadap masalah yang sedang diteliti. (Wibowo, 2012)

Untuk menghindari pengukuran yang salah dan menghasilkan kesimpulan yang keliru dalam penelitian digunakanlah uji sebagai alat ukur yang benar dalam penelitian. Uji yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, kedua uji ini disebut juga sebagai bagian uji kualitas data (Kusumastuti, Khoirun, 2020)

1. Uji Validasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah item item dalam pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut (Kusumastuti, Khoirun, 2020). Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji validitas korelasi pearson product moment. Berikut rumus untuk menghitung nilai koefisien korelasi :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

r: koefisien korelasi

n: jumlah responden

x: skor item instrumen yang akan digunakan

y: skor semua item instrumen dalam variabel tersebut

21

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidaknya, jika:

60

Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel (uji dengan dua sisi dengan sig. 0.05) maka item item dianggap berkorelasi signifikan terhadap skor item tersebut, maka item dinyatakan valid.

29

Jika r hitung sama dengan atau lebih kecil dari r tabel (uji dengan dua sisi dengan sig. 0.05) maka item item pada pertanyaan dianggap tidak berkorelasi signifikan terhadap skor item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Relabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di ulangi dua kali atau lebih. (Kusumastuti, Khoirun, 2020). Dalam penelitian ini uji relabilitas yang digunakan adalah metode croanbach's alpha. Metode ini sangat populer dan biasa digunakan pada skalayang berbentuk likert. Rumus untuk menghitung besaran angka relabilitas sebagai berikut :

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right)$$

Keterangan :

35

r_i : reliabilitas instrumen

n : jumlah butir pertanyaan

s_i^2 : jumlah varian pada butir

s_t^2 : varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0.05. kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika : nilai alpha lebih besar pada nilai ⁴¹ tabel. Dapat pula menggunakan batas nilai tertentu misalnya, 0.6 nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki nilai reliabilitas yang kurang sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan nilai diatas 0.8 dianggap baik (Kusumastuti, Khoirun, 2020)

3. Hasil ²² Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kevalidan data dari butir pernyataan ¹³³ kuesioner. Sebelum kuesioner dibagikan ke 183 responden, kuesioner tersebut dibagikan ke 30 responden untuk dilakukan uji validitas data. Kuesioner yang dapat digunakan untuk penelitian merupakan kuesioner yang memiliki butir pernyataan yang valid. ¹¹³ berikut disajikan hasil uji validitas data pada tabel 4.3.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	Koefisien Korelasi	³⁰ R tabel	Kesimpulan
Hygiene (X1)	X1.1	0.759	0.361	Valid
	X1.2	0.668		Valid
	X1.3	0.505		Valid
	X1.4	0.741		Valid
	X1.5	0.560		Valid
Kualitas Packaging (X2)	X2.1	0.720		Valid
	X2.2	0.554		Valid
	¹⁰⁰ X2.3	0.820		Valid
	X2.4	0.607		Valid
	X2.5	0.807		Valid
Kepuasan	Y1	0.775		³⁰ Valid

Konsumen (Y)	Y2	0.714	Valid
	Y3	0.753	Valid
	Y4	0.829	Valid
	Y5	0.703	Valid

Sumber: Olah Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dari 5 variabel yaitu variabel Hygiene (X1), Variabel kualitas packaging (X2) dan variabel kepuasan konsumen (Y) dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh $R_{hitung} > R_{tabel}$ sehingga seluruh butir soal pada variabel X1, X2 dan Y adalah valid dan dapat di gunakan untuk pengambilan data dengan penyebaran kuesioner.

Selanjutnya di butuhkan pegujian reliabilitas data untuk mengetahui apakah butir soal yang akan digunakan bersifat konstan dan reliable. Berikut disajikan tabel hasil uji reliabilitas data pada tabel 4.4.

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Hygiene	0.643	Reliabel
Kualitas Packaging	0.746	
Kepuasan Konsumen	0.809	

Sumber: Olah Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai Hygiene ialah $0.643 > 0.6$ sehingga dapat dikatakan butir pernyataan pada variabel gygiene reliable dan konstan. Kemudian variabel kualitas packaging nilainya $0.746 > 0.6$ sehingga dapat dikatakan butir pernyataan pada variabel kualitas packaging bernilai konstan dan reliable. Pada variabel kepuasan konsumen nilainya $0.809 > 0.6$ sehingga dapat dikatakan bahwa butir pernyataan kepuasan konsumen adalah reliable dan konstan.

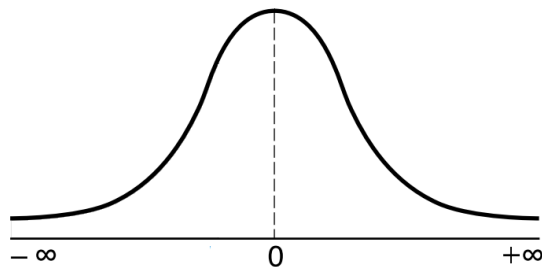
34 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas.

Pengujian asumsi klasik sebagai berikut (Sugiyono, 2018).

24 1. Uji Normalitas residual.

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Kusumastuti, Khoirun, 2020). Nilai residu yang berkontribusi normal akan membentuk suatu kurva yang jika digambar akan berbentuk lonceng, seperti gambar berikut:



Kedua sisi kurva melebar sampai tak terhingga, data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim atau biasanya jumlah data yang sedikit

2. Uji Multikolinearitas.

64 Didalam regresi tidak boleh adanya korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Salah satu cara untuk mendeteksi dan menguji apakah terdapat gejala multikolinearitas adalah dengan

menggunakan tools² yang disebut variance inflation factor (VIF), caranya adalah dengan melihat nilai masing masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Kusumastuti, Khoirun, 2020)

²¹ 3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki masalah heteroskedastisitas bearti memiliki atau terdapat varian variabel dalam model tidak sama. Gejala ini dapat diartikan pula bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan adanya atau tidak gejala ini. Uji yang dilakukan⁸¹ dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman's rho. Uji ini dilakukan⁴⁶ dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing masing variabel independen. Jika nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha nya (0.05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Kusumastuti, Khoirun, 2020).

¹⁰⁴ 3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Uji Regresi Berganda

² Analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah. Variabel penjelas inilah yang kemudian akan di analisis sebagai variabel yang memiliki; hubungan-pengaruh,"dengan,"dan", terhadap, variabel yang dijelaskan atau variabel dependen (Kusumastuti, Khoirun, 2020). Rumus¹⁰⁸ regresi linear berganda sebagai

berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n$$

⁴⁴ Y= variabel terikat atau yang dipengaruhi (Kepuasan konsumen)

a= konstanta regresi

$b_1 - b_2$ = koefisien regresi

X_1 = *Hygiene*

X_2 = *Kualitas Packaging*

e = *error term*

117 Untuk mengambil keputusan atas suatu hipotesis, peneliti melakukan pengujian-pengujian sebagai berikut:

3.5.4.2 Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing masing variabel independen terhadap variabel dependen guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan langkah langkah penentuannya sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1 = 0$
2. $H_0 : \beta_2 = 0$
3. $H_0 : \beta_3 = 0$

68 Rumus yang digunakan dalam menghitung nilai t sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = nilai uji t

r = koefisien korelasi

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

3.5.4.3 Uji Pengaruh (Uji F)

Uji F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Kegunaan uji f hampir sama dengan uji t, yaitu untuk menganalisis ada tidaknya perbedaan rata-rata atau nilai tengah suatu data. Namun perbedaannya hanya pada kelompok datanya, dimana pada uji f kelompok data yang diuji dapat lebih dari dua kelompok (Wibowo, 2012). Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/(n-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

91
Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

k = Jumlah Variabel independen

3.5.4.4 Uji Determinasi

2
Analisis ini digunakan bersama dengan mengetahui jumlah atau persentase kontribusi pengaruh variabel independen dalam model regresi yang secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas (Wibowo, 2012:135). Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas). Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar besar sumbangan (beberapa buku menyatakan sebagai pengaruh) dari variabel X (bebas) terhadap keragaman variabel Y (terikat). Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut.

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$



43

Sumber: (Wibowo, 2012:136)

Keterangan

R^2 = Koefisien Determinasi

rx_{y_1} = Korelasi Variabel x_1 dengan y

rx_{y_2} = Korelasi Variabel x_2 dengan y

rx_1x_2 = Korelasi Variabel x_1 dengan variabel x_2

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di rumah makan Sop Klaten Tiban centre yang beralamat di

144

Tiban Indah, Sekupang, Batam City, Riau Islands 29424

3.6.2 Waktu penelitian

Kegiatan penelitian hygiene kualitas packaging terhadap kepuasan konsumen dilakukan

9

pada bulan September sampai dengan Desember.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

[illegible]

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Profil Sop Klaten Tiban Center

Sop Klaten, merupakan kuliner Tiban Centre yang merupakan tempat makan yang berada di Batam. Rumah makan ini menyajikan berbagai menu bakso dan soto yang dibanderol dengan harga yang murah dan bersahabat. Rumah makan ini didirikan oleh Bapak Toyo yang berasal dari Klaten Jawa Tengah. Bapak Toyo merantau ke Batam kemudian mendirikan warung Sop yang dinamai “Sop Ayam Klaten Pak Toyo”. Berikut merupakan logo dari Sop Klaten Tiban Center.



Gambar 4.1 Log Sop Klaten

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui gambaran dari penelitian berupa jenis kelamin dan usia konsumen dari Sop Klaten Tiban Center. Data jenis kelamin konsumen sop klaten disajikan pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Deskriptif Jenis Kelamin Konsumen

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	120	65,6%
Perempuan	63	34,4%
Total	183	100%

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel deskriptif jenis kelamin konsumen diperoleh hasil bahwa konsumen laki-laki sebanyak 120 orang (65,6%) dan konsumen perempuan sebanyak 63 orang (34,4%). Sehingga dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas konsumen ialah laki-laki. Selanjutnya disajikan data yang diperoleh dari penelitian ialah data umur konsumen Sop Klaten Tiban Center pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Deskriptif Umur Konsumen

Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
12 – 25	61	33,3
26 – 35	45	24,6
36 – 45	63	34,4
46 – 60	14	7,7
Total	183	100

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 deskriptif umur konsumen diperoleh hasil bahwa umur konsumen 12 – 25 tahun sebanyak 61 orang (33,3%), umur konsumen 26-35 tahun sebanyak 45 orang (24,6%), umur konsumen 36-45 tahun sebanyak 63 orang (34,4%), umur konsumen 46 – 60 tahun sebanyak 14 orang (7,7%). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan terbanyak adalah berusia 36– 45 tahun.

4.1.3 Uji Prasyarat

Uji prasyarat merupakan uji yang dilakukan sebagai syarat penelitian sebelum melanjutkan untuk pengujian analisis regresi berganda. Uji prasyarat meliputi uji normalitas data yaitu uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas.

4.1.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data ialah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan SPSS dengan uji kologorov smirnov. Berikut disajikan tabel hasil uji normalitas data.

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		183
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.09677368
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.036
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymptotic Significance (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test Distribution is Normal

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction

d. This is a lower bound ...

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji normalitas data dapat dilihat bahwa nilai pada Asymptotic Significance (2-tailed) adalah $0.200 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

4.1.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang prasyarat yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan antar variabel. Data yang baik ialah data yang tidak mengalami gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.521	1.514		4.308	.000		
X1	.624	.101	.537	6.165	.000	.526	1.901
X2	-.009	.099	-.008	-.094	.926	.526	1.901

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance pada variabel X1 dan X2 ialah 0.526 > 0.10, dan nilai VIF pada variabel X1 dan X2 ialah 1,901 < 10, berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan salah satu bagian dari uji prasyarat yang harus dilakukan sebelum melakukan uji regresi berganda. Data yang baik ialah data yang tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Berikut disajikan hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.7.

Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3.267	.898		3.638	.000
X1	-.104	.060	-.176	-1.727	.086
X2	.065	.059	.114	1.116	.266

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pada variabel X1 mempunyai nilai signifikansi $0.086 > 0.05$, dan pada variabel X2 ialah $0.266 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Karena seluruh uji prasyarat sudah memenuhi syarat maka dapat dilanjutkan untuk uji regresi berganda.

4.1.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis ialah uji yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah disusun. Adapun uji hipotesis dilakukan dengan melihat hasil uji-uji berikut.

4.1.4.1 Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda merupakan analisis data yang digunakan apabila terdiri dari lebih dari dua variabel, yaitu 2 variabel independent dan 1 variabel dependent. Berikut tabel dari uji regresi berganda.

Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	3.403	1.090		3.122
	X1	.792	.098	.725	8.107
	X2	.019	.096	.018	.196

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji regresi berganda diketahui nilai signifikansi dan koefisien dari variabel Hygiene dan Kualitas Packaging. Kemudian diperoleh persamaan berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + c$$

$$Y = 3,403 + 0,792X_1 + 0,019X_2 + C$$

Dari persamaan analisis regresi berganda dapat disimpulkan:

1. Nilai konstanta adalah 3,403. Apabila nilai variabel bebas lainnya memiliki nilai 0 maka nilai kepuasan konsumen adalah 3,403.
2. Koefisien Hygiene adalah 0,792. Apabila nilai variabel bebas lainnya tidak mengalami kenaikan dan nilai hygiene mengalami 1 kali kenaikan maka kepuasan konsumen akan naik 1 kali kenaikan yaitu sebesar 0,792. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila Hygiene dalam Sop Klaten ditingkatkan 1 kali maka kepuasan konsumen akan meningkat 1 kali.
3. Koefisien Kualitas Packaging adalah 0,019. Apabila nilai variabel bebas lainnya tidak mengalami kenaikan dan nilai kualitas packaging mengalami 1 kali kenaikan maka kepuasan konsumen akan meningkat 1 kali kenaikan yaitu 0,019. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas packaging diperbaiki dan ditingkatkan 1 kali maka kepuasan konsumen akan meningkat.

4.1.4.2 Uji t

Uji t ialah uji analisis regresi yang digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.7 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	3.403	1.090		3.122
	X1	.792	.098	.725	8.107
	X2	.019	.096	.018	.196

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Dari tabel 4.9 hasil uji t, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel Hygiene (X1) mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh hygiene terhadap kepuasan konsumen.

Variabel Kualitas Packaging (X2) mempunyai nilai signifikansi $0,845 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas packaging terhadap kepuasan konsumen.

4.1.4.3 Uji F

Uji F merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh Hygiene (X1), Kualitas Packaging (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) secara simultan. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	1222.691	2	611.345	108.821	.000 ^b
	Residual	1011.222	180	5.618		
	Total	2233.913	182			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (constant) X2, X1...

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hygiene dan kualitas packaging berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center.

4.1.4.4 Uji Determinan

Hasil uji determinasi yang diperoleh disajikan pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.740 ^a	.547	.542	2.370
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (constant) X2, X1...

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji determinasi dapat dilihat bahwa nilai R Square adalah 0.547 atau sama dengan 54,7%. Nilai tersebut berarti menunjukkan bahwa pengaruh hygiene dan kualitas packaging terhadap kepuasan konsumen sebesar 54,7%. Sedangkan sisanya (100%-54,7%=45,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Hygiene terhadap Kepuasan Konsumen di Sop Klaten Tiban Center.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, Variabel Hygiene (X1) mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh hygiene terhadap kepuasan konsumen. Hygiene makanan tetap harus dijaga meskipun pembeli tidak melihat dapur atau tidak makan di tempat, namun memilih membeli lewat jasa gofood, grabfood, atau shopeefood. (Soegiantoro et al., 2022). Pentingnya praktik hygiene dan sanitasi pangan yang tepat dalam proses produksi dan pangan olahan.

Hygiene sangat penting bagi kepercayaan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Karena rumah makan yang terjaga kebersihannya akan menimbulkan kesan berbeda daripada rumah makan dengan keadaan yang berdebu. Rumah makan yang memenuhi syarat hygiene adalah yang bebas dari debu, lingkungan yang bersih, tidak terdapat kotoran atau semacam rambut pada piring makanan dan alat-alat makan yang tidak terdapat debu. Apabila rumah makan selalu menerapkan keberishan dan memenuhi syarat Hygiene maka konsumen akan merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Susandini & Suharti, 2022)

dengan judul ¹⁷ “Pengaruh Higienitas Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus RM.Sate Rembiga Ibu Sinaseh” yang sama-sama ⁸² mempunyai pengaruh higienitas terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Triyani, 2020) dengan judul ¹¹ “Pengaruh Kualitas Produk Makanan dan Higiene sanitasi terhadap kepuasan tamu di anggrek restaurant grand arkenso park view hotel Semarang”. Dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa higienitas berpengaruh ¹¹ terhadap kepuasan tamu di anggrek restaurant grand arkenso par view Hotel Semarang.

⁸⁰ Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hygiene memiliki pengaruh yang signifikan untuk perkembangan rumah makan di Sop Klaten Tiban Center. Hgygiene masih sangat diperlukan oleh Sop Klaten Tiban Center, seperti selalu menjaga kebersihan lingkungan rumah makan, meningkatkan kebersihan alat makan agar terhindar dari debu.

³¹ **4.2.2 Pengaruh Kualitas Packaging Terhadap Kepuasan Konsumen di Sop Klaten Tiban Center.**

Berdasarkan ⁸⁸ analisis data yang telah dilakukan, Variabel Kualitas Packaging (X2) mempunyai ⁵⁷ nilai signifikansi $0,845 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas packaging terhadap kepuasan konsumen. Kualitas packaging adalah suatu kegiatan yang memperhatikan kemasan makanan. Kemasan berfungsi untuk melindungi produk supaya tidak rusak, tumpah dan tercemar dari debu. Selain itu packaging juga dapat memberikan keindahan dari desain kemasan yang dibuat oleh penjual. Kualitas packaging juga dapat digunakan sebagai promosi dengan mencantumkan nomor telpon untuk pemesanan. Packaging yang aman juga memberikan daya jual yang baik untuk setiap produk makanan.

⁴⁷ Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari (Nuraini, 2015) ⁸⁹ dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Rasa, dan Kemasan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jenang

115
Teguh Rahardjo. Penelitian ini sama-sama menunjukkan tidak adanya pengaruh kemasan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemasan dalam produk jenang teguh Rahardjo tidak memerlukan perbaikan khusus.

Dari adanya penelitian tersebut disimpulkan bahwa tidak semua produk memerlukan packaging yang khusus, dan ada beberapa rumah makan, produk yang lebih mementingkan kebersihan serta rasa dari makanan tersebut.

31 4.2.3 Pengaruh Hygiene dan Kualitas Packaging Terhadap Kepuasan Konsumen di Sop Klaten Tiban Center.

134 19
Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hygiene dan kualitas packaging berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center. *Hygiene* sangat penting bagi kepercayaan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Karena rumah makan yang terjaga kebersihannya akan menimbulkan kesan berbeda daripada rumah makan dengan keadaan yang berdebu. Rumah makan yang memenuhi syarat hygiene adalah yang bebas dari debu, lingkungan yang bersih, tidak terdapat kotoran atau semacam rambut pada piring makanan dan alat-alat makan yang tidak terdapat debu. Apabila rumah makan selalu menerapkan keberishan dan memenuhi syarat Hygiene maka konsumen akan merasa puas. 135

Hygiene berpengaruh bagi kepuasan konsumen, dijelaskan pada penelitian (Mulyani, 2019) yang berjudul “Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Hygiene Pengolah Makanan” bahwa makanan yang layak atau yang memenuhi syarat bukan hanya makanan yang memiliki nilai gizi tinggi, lezat dan mengenyangkan, namun kebersihan dari makanan, lingkungan makan, serta alat saji menjadi suatu hal yang harus ditingkatkan. Makanan yang sehat dengan alat pengolahan yang kurang bersih, area pengolahan yang kurang bersih dapat menyebabkan penyakit.

Rumah Makan yang menjual makanan berbahan dasar daging memberikan aroma yang menyengat sebelum diolah menjadi hidangan lezat, area pengolahan yang kurang bersih seperti area penyucian daging yang kurang higienis dapat menimbulkan datangnya lalat, dan lalat lebih cepat bertelur ketika berada pada daging yang mentah. Lalat akan hinggap dimakanan tanpa kita sadari dan cepat bertelur yang terkadang tidak disadari. Menurut hasil dari penelitian yang oleh (Artana, 2020) yang berjudul ⁷¹ "Pengaruh Hygiene Sanitasi Terhadap Kualitas Makanan dan Minuman Café RS PHC" ialah hygiene ⁷¹ sangat berpengaruh terhadap kualitas makanan dan minuman yang dihasilkan. ¹⁴¹ Selain itu hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh hygiene terhadap kepuasan konsumen dilakukan oleh (Syaripudin, 2020) yang berjudul ⁶⁶ "Pengaruh Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Segar Paal Manado Terhadap Kepuasan Konsumen" dengan kesimpulan bahwa kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan. Menurut Syaripudin, (2020) dikatakan bersih apabila tidak terdapat sampah dan tidak ada bau yang menyengat sehingga para konsumen puas saat berbelanja.

Kualitas packaging adalah suatu kegiatan yang memperhatikan kemasan makanan. Kemasan berfungsi untuk melindungi produk supaya tidak rusak, tumpah dan tercemar dari debu. Selain itu packaging juga dapat memberikan keindahan dari desain kemasan yang dibuat oleh penjual. Kualitas packaging juga dapat digunakan sebagai promosi dengan mencantumkan nomor telpon untuk pemesanan. Packaging yang aman juga memberikan daya jual yang baik untuk setiap produk makanan. Meskipun ¹³⁶ dalam hasil penelitian kualitas packaging tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara sendiri-sendiri namun, hygiene ¹⁵² dan kualitas packaging berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara bersamaan.

Kesimpulan⁹ dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas packaging masih dapat dimaklumi bagi konsumen, tidak semua konsumen terfokus kepada kualitas packaging, namun secara bersamaan hygiene dan kualitas packaging akan⁸⁶ mempengaruhi kepuasan konsumen.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Hygiene dan Kualitas Packaging Terhadap Kepuasan Konsumen di Sop Klaten Tiban Center” adalah:

1. Hygiene berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center.
- 92 2. Kualitas Packaging berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center.
- 151 3. Hygiene dan kualitas packaging berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center.

5.2 Saran

Adapun saran berdasarkan penelitian ini adalah:

1. Bagi Sop Klaten Tiban Center

Supaya dapat meningkatkan kebersihan lingkungan, makanan serta alat makan yang disajikan di meja makan. Supaya lebih memperhatikan kemasan untuk konsumen yang membeli secara online maupun offline yang membutuhkan packing.

2. Bagi Karyawan Sop Klaten Tiban Center

Untuk lebih memperhatikan kebersihan saat penyajian supaya terbebas dari barang yang dapat memberikan kesan kurang baik terhadap makanan di Sop Klaten Tiban Center.

3. Bagi Pihak Akademis

Supaya dapat dijadikan referesnsi atau tambahan pengetahuan baru tentang pengaruh hygiene dan kualitas packaging terhadap kepuasan konsumen di Sop Klaten Tiban Center.

- 27 4. Bagi peneliti Selanjutnya

Supaya dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda.

● 58% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 51% Internet database
- 26% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 49% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	anzdoc.com	Internet	4%
2	repository.upbatam.ac.id	Internet	3%
3	es.scribd.com	Internet	3%
4	ml.scribd.com	Internet	2%
5	vitka on 2022-10-14	Submitted works	1%
6	vitka on 2022-12-15	Submitted works	1%
7	Universitas Putera Batam on 2022-01-24	Submitted works	1%
8	laakfkb.telkomuniversity.ac.id	Internet	1%

9	Universitas Putera Batam on 2022-01-28	1%
	Submitted works	
10	vitka on 2022-12-20	1%
	Submitted works	
11	stiepari.greenfrog-ts.co.id	1%
	Internet	
12	vitka on 2022-09-05	1%
	Submitted works	
13	Universitas Putera Batam on 2022-08-06	1%
	Submitted works	
14	scribd.com	1%
	Internet	
15	e-journal.janabadra.ac.id	<1%
	Internet	
16	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	
17	journal.uinmataram.ac.id	<1%
	Internet	
18	jurnal.lppm.unsoed.ac.id	<1%
	Internet	
19	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
20	repository.ptiq.ac.id	<1%
	Internet	

21	Universitas Putera Batam on 2018-11-28	<1%
	Submitted works	
22	docplayer.info	<1%
	Internet	
23	jurnal.usahid.ac.id	<1%
	Internet	
24	Universitas Putera Batam on 2019-02-14	<1%
	Submitted works	
25	Universitas Putera Batam on 2022-01-28	<1%
	Submitted works	
26	journal.binus.ac.id	<1%
	Internet	
27	forum.upbatam.ac.id	<1%
	Internet	
28	Universitas Putera Batam on 2018-11-21	<1%
	Submitted works	
29	Universitas Putera Batam on 2018-11-28	<1%
	Submitted works	
30	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
31	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
32	blog.ub.ac.id	<1%
	Internet	

33	repository.unibos.ac.id	Internet	<1%
34	id.scribd.com	Internet	<1%
35	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	Submitted works	<1%
36	adoc.pub	Internet	<1%
37	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet	<1%
38	Universitas Putera Batam on 2022-08-06	Submitted works	<1%
39	Universitas Putera Batam on 2018-11-28	Submitted works	<1%
40	danielstephanus.wordpress.com	Internet	<1%
41	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	Submitted works	<1%
42	Universitas Putera Batam on 2018-11-28	Submitted works	<1%
43	Universitas Putera Batam on 2019-01-29	Submitted works	<1%
44	Universitas Putera Batam on 2022-08-09	Submitted works	<1%

45	Udayana University on 2022-11-03	<1%
	Submitted works	
46	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	
47	journal.uc.ac.id	<1%
	Internet	
48	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
49	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
	Internet	
50	vitka on 2022-08-08	<1%
	Submitted works	
51	repo.poltekkes-medan.ac.id	<1%
	Internet	
52	Universitas Pendidikan Ganesha on 2022-07-17	<1%
	Submitted works	
53	Universitas Putera Batam on 2022-08-09	<1%
	Submitted works	
54	Universitas Putera Batam on 2018-12-03	<1%
	Submitted works	
55	Rosario Narwadan. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Ko...	<1%
	Crossref	
56	Universitas Lancang Kuning on 2020-12-22	<1%
	Submitted works	

57	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id	<1%
	Internet	
58	repository.uhn.ac.id	<1%
	Internet	
59	Lisa Elisabet Makikui, Jenny Morasa, Sherly Pinatik. "ANALISIS SISTE...	<1%
	Crossref	
60	Universitas Putera Batam on 2018-11-29	<1%
	Submitted works	
61	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	
62	vitka on 2022-12-20	<1%
	Submitted works	
63	Denny astrie Anggraini, Mela Sundari. "PENGUKURAN KEPUASAN PEL...	<1%
	Crossref	
64	Universitas Putera Batam on 2019-11-06	<1%
	Submitted works	
65	Universitas Wijaya Kusuma Surabaya on 2022-02-04	<1%
	Submitted works	
66	jurnal.darmaagung.ac.id	<1%
	Internet	
67	Abdul Azis Fitriaji, Alvian Ari Anoor, Muhammad Ilham Alhabsyie, Aw...	<1%
	Crossref	
68	General Sir John Kotelawala Defence University on 2019-10-14	<1%
	Submitted works	

69	Universitas Jambi on 2022-09-13	<1%
	Submitted works	
70	Universitas Putera Batam on 2019-05-24	<1%
	Submitted works	
71	journal.stpsatyawidya.ac.id	<1%
	Internet	
72	library.giciku.ac.id	<1%
	Internet	
73	repositori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
74	repository.uinjkt.ac.id	<1%
	Internet	
75	Universitas Putera Batam on 2018-11-29	<1%
	Submitted works	
76	Universitas Putera Batam on 2019-11-08	<1%
	Submitted works	
77	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
78	Binus University International on 2019-06-27	<1%
	Submitted works	
79	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	<1%
	Submitted works	
80	conference.binadarma.ac.id	<1%
	Internet	

81	eprints.walisongo.ac.id	Internet	<1%
82	etheses.iainponorogo.ac.id	Internet	<1%
83	vitka on 2022-04-05	Submitted works	<1%
84	researchgate.net	Internet	<1%
85	Dewi Susanna, Budi Hartono. "Measuring E. coli on Ketoprak and Gado..."	Crossref	<1%
86	Universitas Putera Batam on 2018-12-04	Submitted works	<1%
87	Cedar Valley College on 2019-07-25	Submitted works	<1%
88	Universitas Diponegoro on 2022-04-27	Submitted works	<1%
89	Universitas Muria Kudus on 2017-09-09	Submitted works	<1%
90	Universitas Pendidikan Ganesha on 2020-06-22	Submitted works	<1%
91	Universitas Putera Batam on 2018-12-03	Submitted works	<1%
92	Universitas Putera Batam on 2019-11-07	Submitted works	<1%

93	repository.ekuitas.ac.id	Internet	<1%
94	Binus University International on 2020-06-30	Submitted works	<1%
95	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	Submitted works	<1%
96	core.ac.uk	Internet	<1%
97	Universitas Putera Batam on 2019-11-07	Submitted works	<1%
98	Universitas Putera Batam on 2022-01-21	Submitted works	<1%
99	Morgan Park High School on 2023-01-04	Submitted works	<1%
100	Universitas Putera Batam on 2018-11-30	Submitted works	<1%
101	jurnal.um-palembang.ac.id	Internet	<1%
102	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
103	Universitas Brawijaya on 2019-07-10	Submitted works	<1%
104	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	Submitted works	<1%

105	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	
106	Universitas Putera Batam on 2018-12-01	<1%
	Submitted works	
107	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	<1%
	Submitted works	
108	eprints.binadarma.ac.id	<1%
	Internet	
109	eprints.poltektegal.ac.id	<1%
	Internet	
110	repository.umpalopo.ac.id	<1%
	Internet	
111	stikesmuhla.ac.id	<1%
	Internet	
112	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	<1%
	Submitted works	
113	Politeknik Negeri Jember on 2022-05-27	<1%
	Submitted works	
114	Udayana University on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
115	Udayana University on 2022-06-17	<1%
	Submitted works	
116	Universitas Muria Kudus on 2016-08-16	<1%
	Submitted works	

117	Universitas Pamulang on 2022-11-09	<1%
	Submitted works	
118	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
119	Universitas Putera Batam on 2018-11-28	<1%
	Submitted works	
120	Universitas Putera Batam on 2018-12-05	<1%
	Submitted works	
121	jurnal.pancabudi.ac.id	<1%
	Internet	
122	Baiq Adriani Ulfa. "PENGARUH KEPUASAN PEMAKAI DAN KOMPLEKSI..."	<1%
	Crossref	
123	General Sir John Kotelawala Defence University on 2019-10-10	<1%
	Submitted works	
124	Universitas Pamulang on 2021-11-08	<1%
	Submitted works	
125	Universitas Putera Batam on 2019-11-05	<1%
	Submitted works	
126	eprints.umpo.ac.id	<1%
	Internet	
127	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id	<1%
	Internet	
128	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	

129	Universitas Diponegoro on 2021-09-30	<1%
	Submitted works	
130	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
131	Ahmad Nur Rizal, Asep Saepul Alam, Fira Wahyuni. "PENGARUH HARG...	<1%
	Crossref	
132	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	<1%
	Submitted works	
133	Politeknik Negeri Bandung on 2017-07-18	<1%
	Submitted works	
134	Rusi Rusmiati Aliyyah, Yuni Rahayu, Muhammad Rendi Ramdhani. "Pen...	<1%
	Crossref	
135	Sriwijaya University on 2022-03-10	<1%
	Submitted works	
136	Universitas Pamulang on 2022-01-04	<1%
	Submitted works	
137	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
138	Universitas Putera Batam on 2019-06-19	<1%
	Submitted works	
139	ejournal.nusamandiri.ac.id	<1%
	Internet	
140	eprints.ums.ac.id	<1%
	Internet	

141	id.123dok.com	Internet	<1%
142	repository.iainpurwokerto.ac.id	Internet	<1%
143	berkahcatering.web.id	Internet	<1%
144	halodoc.com	Internet	<1%
145	slideshare.net	Internet	<1%
146	Culver-Stockton College on 2021-08-19	Submitted works	<1%
147	Erida Erida, Sigit Indrawijaya, Deldi Abdilah. "PENGARUH KUALITAS PR...	Crossref	<1%
148	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-20	Submitted works	<1%
149	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	Submitted works	<1%
150	Universitas Putera Batam on 2018-12-03	Submitted works	<1%
151	Universitas Putera Batam on 2019-05-24	Submitted works	<1%
152	Universitas Putera Batam on 2020-12-04	Submitted works	<1%

153	Universitas Putera Batam on 2022-08-06	<1%
	Submitted works	
154	Universitas Sam Ratulangi on 2018-12-04	<1%
	Submitted works	
155	Surabaya University on 2012-07-07	<1%
	Submitted works	
156	Universitas Diponegoro on 2021-07-08	<1%
	Submitted works	
157	Universitas Negeri Jakarta on 2019-08-02	<1%
	Submitted works	
158	Universitas Pendidikan Indonesia on 2014-05-28	<1%
	Submitted works	
159	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	
160	Universitas Putera Batam on 2019-05-24	<1%
	Submitted works	
161	Universitas Putera Batam on 2022-08-08	<1%
	Submitted works	
162	Universitas Putera Batam on 2022-08-10	<1%
	Submitted works	
163	lib.ibs.ac.id	<1%
	Internet	
164	vitka on 2022-05-11	<1%
	Submitted works	