

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah berhasil dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Bandar Lampung sebagai pelanggan restoran cepat saji KFC dan HOKBEN.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (KFC dan HOKBEN)

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	72	51,43
Perempuan	68	48,57
Jumlah	140	100

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari tabel 4.1 karakter responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki, artinya karyawan CV. Putra Aneka menjadi responden di dominasi oleh karyawan laki-laki, yaitu sebanyak 72 orang atau 51,43 % responden. Sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 68 orang atau 48,57 % responden.

Tabel 4.2**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (KFC dan HOKBEN)**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 20	31	22,14
20 - 30 Tahun	105	75,00
31 - 40 Tahun	2	1,43
41 - 50 Tahun	2	1,43
Total	140	100

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari hasil tabel 4.2 karakter responden berdasarkan umur diketahui bahwa jumlah rentang usia tertinggi yaitu 20 – 30 tahun, artinya konsumen KFC dan HOKBEN yang menjadi responden di dominasi oleh responden yang berusia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 105 orang atau 75 % responden.

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (KFC dan HOKBEN)**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	1	0,71
SMA	72	51,43
D3	9	6,43
S1	58	41,43
Total	140	100

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari hasil tabel 4.3 karakter responden berdasarkan pendidikan terakhir diketahui bahwa jumlah pendidikan karyawan tertinggi yaitu SMA, artinya konsumen KFC dan HOKBEN yang menjadi responden di dominasi oleh responden yang berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 72 orang atau 51,43 % responden.

4.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil jawaban tentang kualitas pelayanan restoran cepat saji *western* KFC dan restoran cepat *asian* saji HOKBEN

4.1.2.1 Hasil jawaban tentang kualitas pelayanan restoran cepat saji *western* KFC

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (*tangibel*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Area parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman	18	25,7%	33	47,1%	18	25,7%	1	1,4%	0	0%
2	Ruang makan di restoran rapih, bersih dan nyaman	29	41,4%	35	50,0%	5	7,1%	1	1,4%	0	0%
3	Dekorasi restoran menarik dan sesuai dengan ruangan atau bangunan restoran	19	27,1%	35	50,0%	13	18,6%	3	4,3%	0	0%
4	Tampilan papan menu maupun katalog menu mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung	23	32,9%	37	52,9%	8	11,4%	2	2,9%	0	0%
5	Kemasan menu yang dimiliki oleh restoran jika makanan akan dibawa pulang/dipesan sangat menarik	21	30,0%	43	61,4%	5	7,1%	0	0%	1	1,4%
6	Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit)	27	38,6%	32	45,7%	10	14,3%	0	0%	1	1,4%
7	Meja makan dan kursi makan yang digunakan oleh pengunjung saat makan di restoran sudah nyaman	22	31,4%	34	48,6%	13	18,6%	1	1,4%	0	0%
8	Personil atau karyawan yang memberi pelayanan	33	47,1%	30	42,9%	7	10,0%	0	0%	0	0%

	direstoran terlihat bersih dan rapi										
9	Pelayan restoran menggunakan seragam personil pelayanan	33	47,1%	30	42,9%	7	10,0%	0	0%	0	0%
10	Restoran memiliki toilet yang bersih	33	47%	28	40,0%	7	10,0%	2	2,9%	0	0%
11	Restoran memiliki area makan yang bersih	30	42,9%	31	44,3%	8	11,4%	0	0%	1	1,4%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 8, 9 dan 10 yaitu sebanyak 33 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 5 yaitu sebanyak 43 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu sebanyak 18 orang, dan jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 yaitu sebanyak 3 orang, Jawaban Rata-rata pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 5 yaitu sebanyak 43 orang.

Tabel 4.5

Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (*reliability*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikannya	29	41,4%	32	45,7%	7	10,0%	2	2,9%	0	0%
2	Restoran selalu tepat dalam menghitung tagihan yang harus dibayar konsumen setelah makan atau memesan	26	37,1%	35	50,0%	9	12,9%	0	0%	0	0%

	makanan										
3	Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen	22	31,4%	31	44,3%	12	17,1%	4	5,7%	1	1,4%
4	Restoran tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengantar menu yang telah dipesan oleh konsumen	22	31,4%	31	44,3%	13	18,6%	3	4,3%	1	1,4%
5	Restoran cepat dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan terhadap pelayanannya	24	34,3%	31	44,3%	11	15,7%	4	5,7%	1	1,4%
6	Kecepatan pelayanan tetap terjaga meskipun kondisi restoran sedang ramai pengunjung	18	25,7%	36	51,4%	13	18,6%	2	2,9%	1	1,4%
7	Restoran selalu menjaga ketepatan pelayanan (menjaga kesalahan dalam pelayanan)	21	30,00%	32	45,7%	17	24,3%	0	0%	0	0%
8	Restoran juga melayani permintaan khusus dari konsumennya (acara ultah, lamaran, dll)	29	41,4%	27	38,6%	12	17,1%	0	0%	2	2,9%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 1 dan 8 yaitu sebanyak 29 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 6 yaitu sebanyak 36 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 7 yaitu sebanyak 17 orang, dan jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 dan 5 yaitu sebanyak 4 orang, Jawaban Rata-rata pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 6 yaitu sebanyak 36 orang.

Tabel 4.6

Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Para pelayan atau karyawan restoran dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang terkait dengan pelayanan restoran	18	25,7%	40	57,1%	10	14,3%	1	1,4%	1	1,4%
2	Para pelayan di restoran memberikan informasi secara detil mengenai menu yang disajikan oleh restoran	25	35,7%	32	45,7%	11	15,7%	2	2,9%	0	0%
3	Para pelayan atau karyawan restoran terlihat terlatih dan kompeten (ahli) dalam bidangnya	23	32,9%	32	45,7%	12	17,1%	2	2,9%	1	1,4%
4	Dalam melaksanakan pelayanan,	22	31,4%	39	55,7%	6	8,6%	2	2,9%	1	1,4%

	pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll)										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 25 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu sebanyak 40 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 yaitu sebanyak 12 orang, jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 dan 5 yaitu sebanyak 4 orang, dan jawaban sangat tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1, 3 dan 4 yaitu sebanyak masing-masing 1 orang. Jawaban Rata-rata pada tabel diatas dengan jawaban setuju sebanyak 40 orang terdapat pada pernyataan 1.

Tabel 4.7

Hasil Jawaban Responden Variabel daya Jaminan (Ansurance)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan	23	32,9%	35	50,0%	9	12,9%	2	2,9%	1	1,4%
2	Konsumen atau pengunjung merasa aman saat mengkonsumsi seluruh menu yang ditawarkan oleh perusahaan	23	32,9%	37	52,9%	8	11,4%	1	1,4%	1	1,4%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat masing-masing memiliki nilai yang sama yaitu sebanyak 23 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 37 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu sebanyak 9 orang, jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu sebanyak 2 orang, dan jawaban sangat tidak setuju pada tabel diatas memiliki nilai yang sama masing-masing 1 orang. Jawaban Rata-rata paling tinggi pada tabel diatas dengan jawaban setuju yaitu pada pernyataan 2 sebanyak 37 orang terdapat pada pernyataan 1.

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Responden Variabel Empati (*emphaty*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pelayan atau karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya (menolong pelanggan jika terlihat bingung)	25	35,7%	33	47,1%	10	14,3%	1	1,4%	1	1,4%
2	Pelanggan merasa diistimewakan oleh pelayanan yang disampaikan oleh pihak restoran	27	38,6%	30	42,9%	11	15,7%	1	1,4%	1	1,4%
3	Restoran selalu memiliki solusi untuk kebutuhan dan keinginan setiap pengunjung	20	28,6%	39	55,7%	9	12,9%	0	0%	2	2,9%
4	Restoran dapat	21	30,0%	35	50,0%	11	15,7%	1	1,4%	2	2,9%

	memberikan pelayanan yang peduli pada persoalan yang dihadapi oleh pengunjung ketika sedang menerima pelayanan dari restoran										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 jawaban responden diatas pertanyaan sangat setuju terbesar terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 27 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 yaitu sebanyak 39 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 dan 4 yang masing-masing sebanyak yaitu sebanyak 11 orang, jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu sebanyak 2 orang. Jawaban Rata-rata paling tinggi terdapat pada pernyataan setuju pada pernyataan 3 yaitu sebanyak 39.

4.1.2.2 Hasil jawaban tentang kualitas pelayanan restoran cepat saji *western* HOKBEN

Tabel 4.9

Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (*tangibel*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Area parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman	8	11,4%	30	42,9%	22	31,4%	5	7,1%	5	7,1%
2	Ruang makan di restoran rapih, bersih dan nyaman	14	20,0%	34	48,6%	17	24,3%	3	4,3%	2	2,9%
3	Dekorasi restoran menarik dan sesuai dengan ruangan atau bangunan restoran	9	12,9%	36	51,4%	21	30,0%	2	2,9%	2	2,9%
4	Tampilan papan menu maupun katalog menu	19	27,1%	35	50,0%	11	15,7%	3	4,3%	2	2,9%

	mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung										
5	Kemasan menu yang dimiliki oleh restoran jika makanan akan dibawa pulang/dipesan sangat menarik	9	12,9%	27	38,6%	27	38,6%	4	5,7%	3	4,3%
6	Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit)	16	22,9%	18	25,7%	24	34,3%	9	12,9%	3	4,3%
7	Meja makan dan kursi makan yang digunakan oleh pengunjung saat makan di restoran sudah nyaman	10	14,3%	27	38,6%	26	37,1%	4	5,7%	3	4,3%
8	Personil atau karyawan yang memberi pelayanan di restoran terlihat bersih dan rapi	17	24,3%	33	47,1%	14	20,6%	4	5,7%	2	2,9%
9	Pelayan restoran menggunakan seragam personil pelayanan	13	18,6%	43	61,4%	9	12,9%	3	4,3%	2	2,9%
10	Restoran memiliki toilet yang bersih	12	17,1%	27	38,6%	18	25,7%	10	14,3%	3	4,3%
11	Restoran memiliki area makan yang bersih	17	24,3%	30	42,9%	16	22,9%	4	5,7%	3	4,3%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.9 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 4 yaitu sebanyak 19 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 9 yaitu sebanyak 43 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 5 yaitu sebanyak 27 orang, dan jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 10 yaitu sebanyak 10 orang, untuk jawaban sangat tidak setuju terbesar pada pernyataan 1 dengan jumlah orang 5. Jawaban Rata-rata pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada jawaban setuju pernyataan 9 yaitu sebanyak 43 orang.

Tabel 4.10
Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (*reliability*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikannya	14	20,0%	31	44,3%	16	22,9%	6	8,6%	3	4,3%
2	Restoran selalu tepat dalam menghitung tagihan yang harus dibayar konsumen setelah makan atau memesan makanan	14	20,0%	39	55,7%	11	15,7%	4	5,7%	2	2,9%
3	Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen	11	15,7%	29	41,4%	20	28,6%	6	8,6%	4	5,7%
4	Restoran tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengantar menu yang telah dipesan oleh konsumen	14	20,0%	25	35,7%	27	38,6%	2	2,9%	2	2,9%
5	Restoran cepat dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan terhadap pelayanannya	12	17,1%	33	47,1%	20	28,6%	3	4,3%	2	2,9%
6	Kecepatan pelayanan tetap terjaga meskipun kondisi restoran	18	25,7%	23	32,9%	18	25,7%	8	11,4%	3	4,3%

	sedang ramai pengunjung										
7	Restoran selalu menjaga ketepatan pelayanan (menjaga kesalahan dalam pelayanan)	11	15,7%	35	50,0%	18	25,7%	4	5,7%	2	2,9%
8	Restoran juga melayani permintaan khusus dari konsumennya (acara ultah, lamaran, dll)	25	35,7%	26	37,1%	16	22,9%	2	2,9%	1	1,4%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.10 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 8 yaitu sebanyak 25 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 39 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 dan 4 yaitu sebanyak 20 orang, dan jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 6 yaitu sebanyak 8 orang, Jawaban Rata-rata pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada jawaban setuju pernyataan 2 yaitu sebanyak 39 orang.

Tabel 4.11

Hasil Jawaban Responden Variabel daya tanggap (*responciveness*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Para pelayan atau karyawan restoran dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang terkait dengan pelayanan restoran	13	18,6%	35	50,6%	16	22,9%	4	5,7%	2	2,9%
2	Para pelayan	14	20,0%	39	55,7%	10	14,3%	6	8,6%	1	1,4%

	direstoran memberikan informasi secara detil mengenai menu yang disajikan oleh restoran										
3	Para pelayan atau karyawan restoran terlihat terlatih dan kompeten (ahli) dalam bidangnya	11	15,7%	39	55,7%	16	22,9%	2	2,9%	2	2,9%
4	Dalam melaksanakan pelayanan, pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll)	21	30,0	33	47,1%	13	18,6%	1	1,4%	2	2,9%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 4 yaitu sebanyak 21 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 dan 3 yaitu sebanyak 39 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 dan 2 yaitu sebanyak 16 orang, jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 6 orang. Jawaban Rata-rata pada tabel diatas dengan jawaban setuju sebanyak 39 orang terdapat pada pernyataan 2 dan 3.

Tabel 4.12
Hasil Jawaban Responden Variabel Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan	16	22,9%	31	44,3%	16	22,9%	5	7,1%	2	2,9%
2	Konsumen atau pengunjung merasa aman saat mengkonsumsi seluruh menu yang ditawarkan oleh perusahaan	17	24,3%	32	45,7%	17	24,3%	1	1,4%	3	4,3%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju ada pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 17 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 32 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 2 yaitu sebanyak 17 orang, jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 yaitu sebanyak 5 orang, dan jawaban sangat tidak setuju pada ada pada pernyataan 2 dengan jumlah 3 orang. Jawaban Rata-rata paling tinggi pada tabel diatas dengan jawaban setuju yaitu pada pernyataan 2 sebanyak 32 orang terdapat pada pernyataan 1.

Tabel 4.13
Hasil Jawaban Responden Variabel Empati (*emphaty*)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pelayan atau karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya (menolong pelanggan jika terlihat bingung)	13	18,6%	31	44,3%	18	25,7%	5	7,1%	3	4,3%
2	Pelanggan merasa diistimewakan oleh pelayanan yang disampaikan oleh pihak restoran	13	18,6%	29	41,4%	21	30,0%	4	5,7%	3	4,3%
3	Restoran selalu memiliki solusi untuk kebutuhan dan keinginan setiap pengunjung	14	20,0%	32	45,7%	17	24,3%	5	7,1%	2	2,9%
4	Restoran dapat memberikan pelayanan yang peduli pada persoalan yang dihadapi oleh pengunjung ketika sedang menerima pelayanan dari restoran	14	20,0%	25	35,7%	25	35,7%	1	1,4%	5	7,1%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 jawaban responden diatas pertanyaan yang terbesar pada jawaban sangat setuju ada pada pernyataan 3 dan 4 yaitu sebanyak 14 orang, jawaban setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada

pernyataan 3 yaitu sebanyak 32 orang, jawaban netral pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 4 yaitu sebanyak 25 orang, jawaban tidak setuju pada tabel diatas yang terbesar terdapat pada pernyataan 1 dan 3 yaitu sebanyak 5 orang, dan jawaban sangat tidak setuju pada ada pada pernyataan 4 dengan jumlah 5 orang. Jawaban Rata-rata paling tinggi pada tabel diatas dengan jawaban setuju yaitu pada pernyataan 3 sebanyak 32 orang terdapat pada pernyataan 1.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Bukti Fisik (*Tangibel*) KFC

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,425	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,705	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,668	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,351	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,380	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,503	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,653	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,621	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,436	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,646	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,650	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas variabel Dimensi tangibel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi Kebersihan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,668 dan paling rendah 0,351. Dengan demikian seluruh item Dimensi tangibel dinyatakan valid.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Keandalan (*Reliability*) KFC

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,555	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,418	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,700	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,631	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,792	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,557	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,577	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,520	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji validitas variabel Dimensi Keandalan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi Musik. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,792 dan paling rendah 0,418. Dengan demikian seluruh item Dimensi Keandalan dinyatakan valid.

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) KFC

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,603	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,577	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 3	0,729	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,462	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji validitas variabel Dimensi daya tanggap dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi daya tanggap. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,729 dan paling rendah 0,462. Dengan demikian seluruh item Dimensi daya tanggap dinyatakan valid.

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*) KFC

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,662	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,662	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji validitas variabel Dimensi jaminan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi assurance. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,662 dan paling rendah 0,662. Dengan demikian seluruh item Dimensi assurance dinyatakan valid.

Tabel 4.18
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Empati (*Empathy*) KFC

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,612	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,695	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,829	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 4	0,649	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
---------	-------	--------	--------------------------	-------

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji validitas variabel Dimensi empati dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi empati. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,829 dan paling rendah 0,612. Dengan demikian seluruh item Dimensi empati dinyatakan valid.

Tabel 4.19
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Bukti Fisik (*Tangibel*) HOKBEN

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0.735	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,742	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,803	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,639	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,706	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,694	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,731	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,741	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,620	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,773	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,796	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji validitas variabel Dimensi tangibel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi Kebersihan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,803 dan paling rendah 0,620. Dengan demikian seluruh item Dimensi tangibel dinyatakan valid.

Tabel 4.20
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Keandalan (*Reliability*) HOKBEN

Pernyataan	<i>r</i>_{hitung}	<i>r</i>_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,597	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 2	0,746	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 3	0,741	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 4	0,731	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 5	0,790	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 6	0,832	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 7	0,798	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 8	0,606	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.20 hasil uji validitas variabel Dimensi Keandalan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi Musik. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,832 dan paling rendah 0,597. Dengan demikian seluruh item Dimensi Keandalan dinyatakan valid.

Tabel 4.21
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) HOKBEN

Pernyataan	<i>r</i>_{hitung}	<i>r</i>_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,576	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 2	0,727	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 3	0,712	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid
Butir 4	0,751	0,1648	<i>r</i>_{hitung} > <i>r</i>_{tabel}	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.21 hasil uji validitas variabel Dimensi daya tanggap dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi daya tanggap. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,751 dan paling rendah 0,576. Dengan demikian seluruh item Dimensi daya tanggap dinyatakan valid.

Tabel 4.22
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*) HOKBEN

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,917	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,961	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 hasil uji validitas variabel Dimensi jaminan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi assurance. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,961 dan paling rendah 0,917. Dengan demikian seluruh item Dimensi assurance dinyatakan valid.

Tabel 4.23
Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi Empati (*Empathy*) HOKBEN

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,783	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,779	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,848	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,695	0,1648	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.23 hasil uji validitas variabel Dimensi empati dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Dimensi empati. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai

r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,848 dan paling rendah 0,695. Dengan demikian seluruh item Dimensi empati dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas selanjutnya pengujian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrument variabel X1, variabel X2, variabel X3, Variabel X4, variabel X5 dan variabel Y dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach menggunakan program SPSS 20.0. hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r sebagai mana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.24
Daftar Interpretasi Koefisien

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiono (2009:183)

Berdasarkan tabel 4.24 ketentuan reliabilitas di atas, maka dapat dilihat hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Uji Reliabilitas KFC

Variabel	Alpha	Keterangan
<i>Tangibel</i> (X1)	0,857	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Reliability</i> (X2)	0,853	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,784	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Ansurance</i> (X4)	0,795	Reliabilitas Tinggi
<i>Emphaty</i> (X5)	0,853	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.25 yang juga mengacu pada daftar inteprestasi koefisien r seperti yang tertera pada tabel 4.25 di atas, maka dapat diartikan bahwa Dimensi *Tangibel* (X1) dengan nilai alpha sebesar 0,857 adalah memiliki nilai reliabilitas yang tinggi, dimensi *Reliability* (X2) dengan nilai alpha 0,853 memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, dimensi *Responsiveness* (X3) dengan nilai alpha 0,784 memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, dimensi *Ansurance* (X4) dengan nilai alpha 0,795 memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, dimensi *Emphaty* (X5) dengan nilai alpha 0,803 memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dan variabel Variabel Keputusan Pembelian (Y) dengan nilai alpha sebesar 0,853 memiliki tingkat reliabilitas yang juga sangat tinggi.

Tabel 4.26

Hasil Uji Reliabilitas HOKBEN

Variabel	Alpha	Keterangan
<i>Tangibel</i> (X1)	0,934	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Reliability</i> (X2)	0,914	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,850	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Ansurance</i> (X4)	0,814	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Emphaty</i> (X5)	0,899	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah tahun 2020

4.2.3 Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Western (KFC) dan Asian (HOKBEN) Berdasarkan Tangibel (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati)

Analisis ini bertujuan untuk menguji perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji western (kfc) dan asian (hokben) berdasarkan tangibel (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (empati). Alat analisis yang digunakan untuk menguji kepuasan konsumen pada restoran cepat saji western (kfc) dan asian (hokben) berdasarkan tangibel (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (empati) adalah *Independent Sample T-Test* yaitu pengujian menggunakan distribusi t terhadap signifikansi perbedaan nilai rata-rata tertentu dari dua kelompok sampel yang tidak berhubungan, Supranto (2016).

4.2.4 Hasil Uji Independent Sample T-Test

Hasil analisis data dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS ver 20.0 adalah sebagai berikut :

TABEL 4.27

Pengujian Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Western (Kfc) Dan Asian (Hokben) Berdasarkan Tangibel (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati)

Variabel	Restoran	Mean	T	Sig.
Tangibel	KFC (70)	46,2571	-5,019	0.000 (Signifikan)
	HOKBEN (70)	40,3857		
Reliability	KFC (70)	33,1667	-7,534	0.000 (Signifikan)
	HOKBEN (70)	24,6500		
Responsiveness	KFC (70)	16,3714	-2,123	0,036 (Signifikan)
	HOKBEN (70)	15,3857		
Assurance	KFC (70)	8,2429	-2,273	0,025

	HOKBEN (70)	7,6143		(Signifikan)
Emphaty	KFC (70)	16,4000	-3,291	0,001
	HOKBEN (70)	14,6286		(Signifikan)

1. Pada variable tangibel nilai sig. sebesar 0.00 oleh karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka terdapat perbedaan rata-rata antara restoran KFC dan HOKBEN pada variabel tangibel. Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan nilai mean yang signifikan dimana restoran KFC memiliki rata-rata skor yang lebih tinggi yaitu sebesar 46,25711 dibandingkan dengan restoran HOKBEN dengan rata-rata skor sebesar 40,3857.
2. Pada variable reliability nilai sig. sebesar 0.00 oleh karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka terdapat perbedaan rata-rata antara restoran KFC dan HOKBEN pada variabel reliability. Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan nilai mean yang signifikan dimana restoran KFC memiliki rata-rata skor yang lebih tinggi yaitu sebesar 33,1667 dibandingkan dengan restoran HOKBEN dengan rata-rata skor sebesar 24,6500.
3. Pada variable responsiveness (daya tanggap) nilai sig. sebesar 0.036 oleh karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka terdapat perbedaan rata-rata antara restoran KFC dan HOKBEN pada variabel responsiveness (daya tanggap). Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan nilai mean yang signifikan dimana restoran KFC memiliki rata-rata skor yang lebih tinggi yaitu sebesar 16,3714 dibandingkan dengan restoran HOKBEN dengan rata-rata skor sebesar 15,3857.
4. Pada variable ansurance nilai sig. sebesar 0.025 oleh karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka terdapat perbedaan rata-rata antara restoran KFC dan HOKBEN pada variabel tangibel. Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan nilai mean yang signifikan dimana restoran KFC memiliki rata-rata skor yang lebih tinggi yaitu sebesar 8,2429

dibandingkan dengan restoran HOKBEN dengan rata-rata skor sebesar 7,6143.

5. Pada variable *emphaty* nilai sig. sebesar 0.001 oleh karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka terdapat perbedaan rata-rata antara restoran KFC dan HOKBEN pada variabel *tangibel*. Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan nilai mean yang signifikan dimana restoran KFC memiliki rata-rata skor yang lebih tinggi yaitu sebesar 16,4000 dibandingkan dengan restoran HOKBEN dengan rata-rata skor sebesar 14,6286, dilihat dari angka tersebut terlihat perbedaan yang signifikan.

4.3 Pembahasan

Dalam melihat melihat perbandingan kepuasan yang diterima oleh kedua restoran cepat saji tersebut yang bergaya barat *Western* dan Asia antara KFC dan HOKBEN berdasarkan kriteria *Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, penulis menyajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.28

**Perbandingan Kepuasan Konsumen Natara Restoran Cepat Saji KFC
(*western*) dan HOKBEN (*asia*)**

	KFC	HOKBEN
<i>Tangible</i>	berdasarkan variabel <i>tangibel</i> (bukti fisik) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restora	berdasarkan variabel <i>tangibel</i> (bukti fisik) dapat disimpulkan konsumen memiliki persepsi bahwa dilihat dari area parkir kendaraan yang luas, ruang makan restoran yang rapih, bersih dan nyaman, serta dekorasi yang menarik HOKBEN belum mampu memungguguli KFC
<i>Reliability</i>	Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji western (KFC) dan asian (HOKBEN) berdasarkan variabel <i>reliability</i> (keandalan) dapat	Kemampuan restoran cepat saji HOKBEN berdasarkan variabel <i>reliability</i> (keandalan) dapat disimpulkan bahwa konsumen konsumen berpendapat bahwa dilihat dari kemampuan

	disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN	restoran cepat saji dari segi kualitas makanan dan pelayan HOKBEN belum mampu melampaui KFC
<i>Responsiveness</i>	Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji <i>western</i> (KFC) dan <i>asian</i> (HOKBEN) berdasarkan variabel <i>responsiveness</i> (daya tanggap) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi bahwa restoran cepat saji KFC baik dibandingkan restoran HOKBEN	Restoran cepat saji HOKBEN dilihat dari segi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) KFC masih lebih unggul dibanding HOKBEN, dengan perbedaannya tidak terlalu terlihat atau kecil yang ditunjukkan dari nilai rata-rata restoran KFC sebesar 16,3714 dan restoran HOKBEN sebesar 15,3857 dimana angka tersebut menunjukkan perbedaan yang dimiliki antara KFC dan HOKBEN, dan HOKBEN masih belum dapat melampaui keunggulan KFC dari segi karyawan terlihat lebih terlatih dalam bidangnya.
<i>Assurance</i>	Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji <i>western</i> (KFC) dan <i>asian</i> (HOKBEN) berdasarkan variabel <i>assurance</i> (jaminan) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN	Berdasarkan variabel <i>assurance</i> (jaminan) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi dimana HOKBEN masih belum dapat mengungguli KFC dalam hal bagaimana konsumen merasa yakin terhadap menu yang ditawarkan, menu yang ditawarkan KFC lebih umum atau lebih bisa dipahami oleh masyarakat secara umum.
<i>Empathy</i>	Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji <i>western</i> (KFC) dan <i>asian</i> (HOKBEN) berdasarkan variabel <i>emphaty</i> (empati) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana	Konsumen memiliki pandangan bahwa restoran cepat saji HOKBEN masih belum mampu melampaui KFC dalam hal <i>empathy</i> (empati). Perbedaan yang nampak bahwa karyawan KFC lebih memperhatikan para pengunjung seperti memberikan solusi apabila

	konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN	pelanggan merasa bingung atau karyawan KFC lebih peduli terhadap para pengunjungnya dibandingkan dengan karyawan HOKBEN.
--	--	--

4.3.1 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan *Tangible*

Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji western (KFC) dan asian (HOKBEN) berdasarkan variabel *tangible* (bukti fisik) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN dilihat dari area parkir kendaraan yang luas, ruang makan restoran yang rapih, bersih dan nyaman, serta dekorasi yang menarik.

4.3.2 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan *Reliability*

Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji *western* (KFC) dan *Asian* (HOKBEN) berdasarkan variabel *reliability* (keandalan) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN dilihat dari kualitas makanan dan pelayan yang memuaskan.

4.3.3 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan *Responsiveness*

Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji *western* (KFC) dan asian (HOKBEN) berdasarkan variabel *responsiveness* (daya tanggap) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN dilihat dari *responsiveness* perbedaannya tidak terlalu terlihat atau kecil yang ditunjukkan dari nilai rata-rata restoran KFC sebesar 16,3714 dan restoran

HOKBEN sebesar 15,3857 dimana perbedaan tersebut terletak pada KFC terlihat lebih terlatih dalam bidangnya.

4.3.4 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan *Assurance*

Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji *western* (KFC) dan *asian* (HOKBEN) berdasarkan variabel *assurance* (jaminan) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN dilihat dari pengunjung merasa lebih terjamin terhadap menu yang direkomendasikan, dikarenakan menu yang ditawarkan oleh KFC adalah menu yang umum diketahui oleh masyarakat umum.

4.3.5 Perbedaan Antara KFC dan Hokben Berdasarkan *Empathy*

Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada restoran cepat saji *western* (KFC) dan *asian* (HOKBEN) berdasarkan variabel *tangibel* (bukti fisik) dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda pada restoran KFC dan HOKBEN dimana konsumen memiliki pandangan bahwa restoran KFC lebih baik dibandingkan restoran HOKBEN, perbedaan yang terjadi pada dimensi *emphaty*, bahwa karyawan KFC lebih memperhatikan para pengunjung seperti memberikan solusi apabila pelanggan merasa bingung atau karyawan KFC lebih peduli terhadap para pengunjungnya.