

PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN TATA LETAK MESIN ORDERING KIOS K TERHADAP KUALITAS LAYANAN KONSUMEN PADA RESTAURANT MCDONALD'S BINTARO

Erwin Rasyid, Clara Fransiska

STIE Unisadhuguna Jakarta, Indonesia

Email: erwin.rasjid@ubs-usg.ac.id, clara99fransisca@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan : McDonald's merupakan restoran makanan cepat saji terbesar yang berdiri pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. Seiring berjalannya restoran McDonald's terus meningkat di Indonesia dan semakin banyak memiliki pelanggan atau konsumen. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh sistem antrian dan tata letak mesin ordering kios k terhadap kualitas pelayanan konsumen baik secara parsial maupun secara simultan pada Restaurant McDonald's Bintaro.

Metode : Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas, yaitu system antrian (X1) tata letak mesin ordering (X2) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan wawancara, sedangkan data sekunder didapat dari beberapa literature yang relevan. Pengujian dilakukan dengan melakukan uji instrument yang meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang kemudian dilanjutkan dengan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari Restaurant McDonald's Bintaro sebanyak 80 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan variable system antrian dan tata letak mesin ordering berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan konsumen Restaurant McDonald's Bintaro.

Kesimpulan : Maka dapat disimpulkan bahwa system antrian berpengaruh positif terhadap kualitas layanan konsumen.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Tata Letak Mesin Ordering, Kualitas Pelayanan Konsumen.

Abstract

Introduction : McDonald's is the largest fast food restaurant founded in 1955 in California, United States. As McDonald's restaurants continue to rise in Indonesia and more and more customers or consumers. Service is any action or activity that can be offered by one party to another, essentially intangible and does not result in any ownership.

Purpose : This study aims to find out whether there is an influence of the queuing system and the layout of the k kiosk ordering machine on the quality of consumer service both partially and simultaneously at McDonald's Bintaro Restaurant.

Method : *This research variable consists of free variables, namely the queuing system (X1) ordering machine layout (X2) and the bound variable in this study is the quality of consumer service (Y). The study used primary data obtained by distributing questionnaires to respondents and interviews, while secondary data was obtained from several relevant literatures. Testing is done by performing instrument tests that include validity tests and reliability tests. Followed by a classical assumption test consisting of a data normality test, a multicollinearity test and a heteroskedasticity test which is then followed by data analysis using multiple linear regression analysis. The population in this study was a consumer of Restaurant McDonald's Bintaro as many as 80 respondents. The sampling technique used is simple random sampling.*

Results : *The results showed that partially and simultaneously variable system queues and ordering machine layouts had a positive and significant effect on the quality of customer service of Restaurant McDonald's Bintaro.*

Conclusion : *It can be concluded that the queuing system has a positive effect on the quality of consumer services.*

Keywords : *Queuing System, Ordering Machine Layout, Quality of Consumer Service.*

Pendahuluan

McDonald's merupakan restoran makanan cepat saji terbesar yang berdiri pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. McDonald's didirikan oleh dua bersaudara yaitu Dick dan Mac Donald namun pada akhirnya sahamnya dibeli oleh Ray Kroc, seorang pengusaha. McDonald's memiliki kantor pusat aslinya di Oak Brook, Illinois, tetapi memindahkan kantor pusat dunianya ke Chicago pada Juni 2018. McDonald's hingga saat ini telah memiliki ribuan restoran yang tersebar lebih dari 100 negara, salah satunya Indonesia. McDonald's pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dengan membuka restoran pertamanya di Sarinah, Thamrin.

Seiring berjalannya restoran McDonald's terus meningkat di Indonesia dan semakin banyak memiliki pelanggan atau konsumen. Tetapi dengan perkembangan sampai saat ini karena terjadinya pandemi virus corona atau Covid-19 membuat banyak bisnis waralaba seperti makanan cepat saji mengalami situasi yang sulit, akibat penjualan yang merosot drastis, perusahaan waralaba pun terpaksa merumahkan hingga mem-PHK karyawannya (Ardiansyah, Salsabilla, Arini, Triwidyatmoko, & Putri, 2021). Dengan menghadapi situasi yang sulit saat ini McDonald's sedang menerapkan strategi untuk mempertahankan bisnis. Yaitu melalui pengembangan solusi digital dengan menggandeng Youtap Indonesia untuk pemesanan yang terintegrasi untuk transaksi di kasir (*counter*), self ordering kios k, dan juga drive thru. Menurut Direktur IT dan Keuangan dari McDonald's Indonesia, Yanti Lawidjaja mengatakan, cara ini tak hanya memudahkan dalam pelayanan kepada pelanggan, namun berdampak pada peningkatan yang signifikan untuk penggunaan non-tunai pada transaksi drive-thru di masa pandemi ini. Saat ini McDonald's menitikberatkan pada layanan McDelivery, drive-thru dan take away yang semuanya tanpa kontak langsung untuk mendukung

langkah pemerintah dalam melakukan *social distancing* guna mencegah laju penyebaran Covid-19, ujar dari Direktorat IT dan Keuangan dari McDonald's Indonesia.

Pada masa pandemi ini dalam hal kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan perusahaan yang bergerak di bidang jasa berupa makanan (Mulia Sari, 2020). Karena dengan adanya pelayanan yang berkualitas baik, maka dapat menumbuhkan citra positif dimata masyarakat sehingga dapat memberikan keuntungan yang optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mempertahankan pelanggan, dalam suatu organisasi/perusahaan pasti selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik yaitu diantaranya adalah memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan tidak merasa kecewa. Seperti dalam hal nya sistem antrian pastinya pelanggan tidak diberikan menunggu (mengantri) terlalu lama (Sari, 2021).

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti (Maulana, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Ahli lain bernama Zeitami memberikan sedikit penjelasan mengenai pelayanan (Nurvita, 2019). Kualitas pelayanan terpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dari keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan ketetapan dalam penyampaian demi mengimbai keinginan pelanggan. Zeitami memberikan pengertian atas kata pelayanan sebagai penyampaian secara cerdas atas harapan konsumen (Pramularso, 2020).

Pelayanan mengandung pengertian yang terdapat dua unsur atau dua kelompok yang masing-masing membutuhkan. Faktor yang menentukan yaitu, faktor manusia yang melayani fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan dilayani (Rahmadana et al., 2020).

Salah satu *franchise* di Indonesia yaitu McDonald's Bintaro. Dimana ada beberapa cara untuk memesan makanan di restoran ini. Dengan cara memesan langsung atau memilih menu yang di sediakan dilayar yang sudah disediakan oleh restoran seperti mesin *self ordering* kios k, dan memesan menggunakan sistem pesan antar. Sebagai waralaba yang sudah mendunia, McDonald's terkenal sebagai perusahaan yang sangat memperhatikan sektor pelayanannya yaitu kebersihan, keramahan dan kecepatan dalam pelayanan.

Proses untuk memesan makanan di restoran McDonald's adalah dengan cara mengantri sesuai urutan di antrian, kemudian apabila sudah tiba di depan kasir, pembeli memesan makanan yang diinginkan. Setelah memesan makanan yang diinginkan kasir akan mengulangi lagi pesanan pembeli dan apabila pemesanan sudah dikonfirmasi, kasir akan memberitahu waktu menunggu penyajian pesanan selesai setelah memesan makanan yang diinginkan dan disiapkan untuk kemudian bisa dibawa ke meja untuk dimakan.

Masalah yang hampir sering terjadi adalah antrian panjang di restoran McDonald's dengan waktu-waktu tertentu. Antrian tersebut dapat terjadi karena tingkat permintaan layanan yang lebih besar dibandingkan tingkat kemampuan fasilitas untuk memberikan dalam melakukan suatu rancangan sistem alternative dari model antrian yang terjadi di masing-masing server dapat dilakukan simulasi. Simulasi dapat dilakukan untuk perancangan dan optimasi sistem. Permasalahan yang ada juga diakibatkan dengan tata letak mesin "Self Ordering Kios K" yang masih belum efektif, yang dapat mempengaruhi proses pelayanan konsumen. Dimana tata letak mesin ini masih banyak yang belum dapat mengoperasikannya sendiri. Mesin ini juga masih kurang efisien dikarenakan tidak ada petunjuk untuk menggunakannya. Konsumen masih banyak memilih dengan cara memesan langsung di server atau kasir yang ada. Dimana tata letak mesin tersebut masih mengantri dan letaknya yang bertabrakan dengan konsumen yang ingin duduk untuk makan ditempat. Tata letak yang sudah disediakan perusahaan ini juga kurang nyaman untuk konsumen, dimana persediaan tempat tidak banyak dengan jumlah konsumen yang datang untuk makan ditempat.

Menurut Gross dan Haris sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (*server*) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani (Lia Kartika, 2021).

Dalam sistem antrian menurut (Heizer & Render, 2011) proses antrian secara umum yaitu terdiri dari beberapa jenis model antrian antara lain *single phase* berarti hanya ada satu pelayanan individu, *multi phase* yaitu terjadi kapan saja dimana ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal, antrian dengan jenis layanan berbeda-beda (*network*). Sistem antrian juga dipengaruhi oleh waktu pelayanan, waktu kedatangan pelanggan dan jenis layanan (Bataona, Nyoko, & Nursiani, 2020).

Tata letak juga mempengaruhi faktor pelayanan suatu perusahaan. Dimana perancangan tata letak dengan memanfaatkan area yang tersedia untuk penempatan mesin-mesin, bahan-bahan perlengkapan untuk operasi. Tata letak juga merupakan sesuatu yang penting yang akan menentukan efisiensi sebuah manajemen operasional perusahaan jangka panjang. Tata letak memiliki beragam dampak strategis dalam kegiatan manajemen operasional perusahaan, karena hal ini mampu menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, biaya, kualitas, lingkungan kerja, hubungan dengan pelanggan dan citra perusahaan.

Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung atau konsumen restoran McDonald's Bintaro dimana jumlahnya adalah 100 orang. Pada Metode Penelitian, Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* (Meng, 2013).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu dengan menyebarkan kuesioner (daftar pertanyaan) kepada para konsumen McDonald's Bintaro dengan harapan dapat memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner disusun menggunakan skala likert. Pengumpulan data

berikutnya dilakukan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Azizah, 2017).

Setelah data-data yang diperlukan didapat, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji instrumen. Dalam langkah ini dilakukan dalam 2 (dua) tahap pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan alat ukur dengan rumus Alpha Cronbach (Sugiyono, 2016). Dengan Interpretasi koefisien Korelasi r sebagai berikut (Sugiyono, 2017).

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan dalam 3 (tiga) pengujian, yaitu: *normality test*, *multicollinearity test*, dan *heteroscedasticity test* (Arikunto, 2016). *Normality test* menggunakan metode *Kolmogorov smirnov*. *Multicollinearity test* dilakukan dengan cara menghitung nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) terhadap semua variabel bebasnya. Terjadi multikolinearitas jika nilai VIF $> 10,00$. Jika nilai VIF $< 10,00$ korelasi antar variabel bebasnya masih dapat ditolerir (Sugiyono, 2017). Sedangkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser.

Pengujian berikutnya adalah pengujian parameter, meliputi uji parameter individual (uji statistik t) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan uji parameter secara simultan. Dan yang terakhir adalah pengujian *best of fit model* (Aljinović, Poklepović, & Katalinić, 2012).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang menggunakan kuesioner / angket, terlebih dahulu harus dilakukan uji instrumen, yang terdiri dari:

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel System Antrian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2			
Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Antrian (X_1)			
Pernyataan -	rhitung	Sistem Antrian (X_1)	
		r tabel $n = 101$	Keterangan
1	0.610	0.1630	VALID
2	0.515	0.1630	VALID
3	0.691	0.1630	VALID
4	0.637	0.1630	VALID
5	0.713	0.1630	VALID
6	0.664	0.1630	VALID
7	0.717	0.1630	VALID

Sumber: Data viola

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa untuk masing-masing pernyataan pada variabel sistem antrian (X_1) seluruh instrument dapat dikatakan valid, karena nilai rhitung yang

dihasilkan jauh lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 101$ (Seratus satu) yaitu 0.1630.

Untuk hasil uji validitas variabel Tata Letak Mesin Ordering dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Tata Letak Mesin Ordering (X_2)

Pernyataan	Tata Letak Mesin Ordering (X_2)		
	r_{hitung}	$r_{\text{tabel}} n = 101$	Keterangan
1	0.665	0.1630	VALID
2	0.609	0.1630	VALID
3	0.666	0.1630	VALID
4	0.612	0.1630	VALID
5	0.713	0.1630	VALID
6	0.672	0.1630	VALID
7	0.597	0.1630	VALID

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa untuk masing-masing pernyataan pada variabel tata letak mesin ordering (X_2) seluruh instrument dapat dikatakan valid, karena nilai r_{hitung} yang dihasilkan jauh lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 101$ (Seratus satu) yaitu 0.1630.

Sedangkan hasil uji validitas variabel kualitas layanan konsumen (Y) dari sampel berjumlah 101 (seratus satu) dengan jumlah pernyataan sebanyak 9 (sembilan) dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Konsumen (Y)

Pernyataan	Kualitas Layanan Konsumen (Y)		
	r_{hitung}	$r_{\text{tabel}} n = 101$	Keterangan
1	0.597	0.1630	VALID
2	0.669	0.1630	VALID
3	0.733	0.1630	VALID
4	0.703	0.1630	VALID
5	0.790	0.1630	VALID
6	0.664	0.1630	VALID
7	0.707	0.1630	VALID
8	0.637	0.1630	VALID
9	0.684	0.1630	VALID

Sumber: Data diolah

b. Uji Reliability

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel penelitian reliabel. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel-variabel Penelitian

Varibel Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan	Kategorisas
Sistem Antrian (X_1)	0,737	Reliabel	Kuat
Tata letak Mesin K (X_2)	0,766	Reliabel	Kuat
Kualitas Layanan Konsumen (Y)	0,860	Reliabel	Sangat Kuat

Sumber: Data diolah

1. Uji Asumsi Klasik

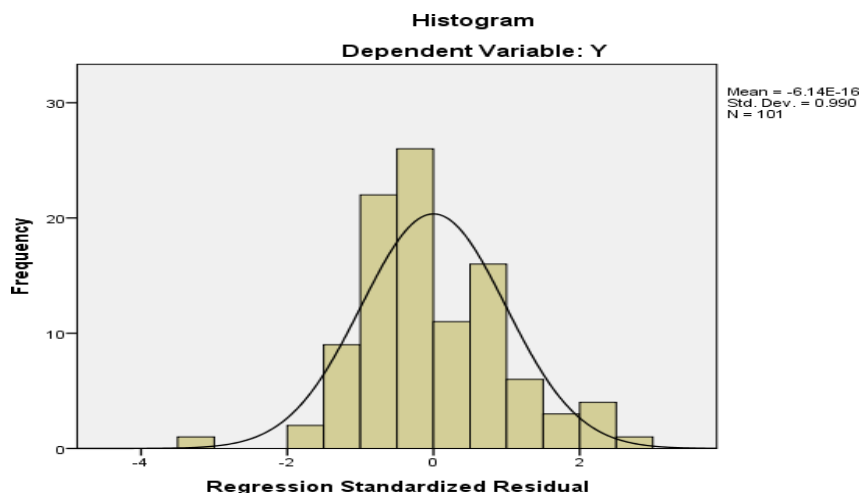
Model regresi yang baik, harus memenuhi asumsi BLUE, yaitu *Best Linear Unbiased Estimator*.

a. Uji Normality

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Histogram. Jika membentuk seperti lonceng, maka dapat dikatakan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas data penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Metode Histogram

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada Gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa garis yang menghubungkan ke masing-masing bar membentuk sebuah lonceng. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Linearity

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen (X) dengan variabel dependen (Y) mempunyai hubungan yang linear. Pengujian linearitas untuk melihat spesifikasi model yang digunakan sudah benar, yang berarti model yang didapat adalah model linear karena pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Berikut ini disajikan hasil uji linearitas data penelitian:

Tabel 5
Hasil Uji Linearitas Variabel-variabel Penelitian

Variabel	<i>Sig. Deviation from linearity</i>	Kesimpulan
$X_1 \rightarrow Y$	0,742	Linear
$X_2 \rightarrow Y$	0,849	Linear

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5, terlihat bahwa nilai signifikan antara variabel sistem antrian (X_1) terhadap kualitas layanan konsumen (Y), dan kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) masing-masing sebesar 0,742 dan 0,849. Hasil tersebut menunjukkan signifikan. Nilai signifikansi untuk masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen adalah berbentuk linear.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen. Di dalam penelitian ini uji multikolinearitas menggunakan nilai VIF dan *tolerance*. Hasil yang didapat disajikan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Sistem Andrian (X_1)	0.454	0.204	Bebas multikolinearitas
2	Tata Letak Mesin (X_2)	0.454	0.204	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 6 yang menunjukkan nilai *tolerance* untuk semua variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen bebas multikolinearitas.

d. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual dalam model tidak homogen. Uji untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan dengan uji Gletser. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Table 7 berikut.

Tabel 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
$X_1 \rightarrow Y$	0,200	Bebas heteroskedastisitas
$X_2 \rightarrow Y$	0,209	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah

Dari Tabel 7 terlihat bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel independen terhadap dependen lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan variabel penelitian bebas dari gejala heteroskedastisitas.

2. Uji Individual dan Uji Simultan

Pengujian selanjutnya adalah uji hipotesis. Uji Hipotesis pada penelitian ini dilakukan dalam 2 (dua) pengujian, yaitu:

a. Uji t dan Uji F

Uji t dilakukan untuk menentukan apakah variable-variabel independen secara parsial berhubungan terhadap variable dependennya. Adapun hasilnya terlihat pada table 8 berikut.

Tabel 8
Hasil Uji t

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t hitung	Sig
Sistem Antrian	0.489	4.418	0,000
Tata Letak Mesin	0.489	4.172	0,000
Fhit = 70.737			0.000

Sumber: Data diolah

Hasil penelitian menunjukkan nilai t hitung pada variabel system antrian sebesar 4.418 dengan nilai sig sebesar 0,00. Kriteria keputusan tolak H_0 jika t hitung > t tabel atau sig < taraf kesalahan. Dari hasil penelitian dapat diketahui t hitung = 4.418 yang artinya lebih besar dari t tabel = 2,0281 atau sig = 0,000 < taraf kesalahan 5% maka dapat disimpulkan bahwa system antrian yang digunakan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi yang dihasilkan bertanda positif yaitu sebesar 0,489.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel tata letak mesin ordering sebesar 4.172 dengan nilai sig sebesar 0,000. Kriteria keputusan tolak H_0 jika t hitung > t tabel atau sig < taraf kesalahan, maka dari hasil penelitian dapat diketahui t hitung = 4.172 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,081. Maka dapat disimpulkan bahwa system antrian berpengaruh positif terhadap kualitas layanan konsumen.

Sistem antrian dan tata letak mesin ordering secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 70,737 dengan nilai sig = 0,000. Sedangkan nilai F table sebesar 3,505 pada tingkat kesalahan 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara system antrian dan tata letak mesin ordering terhadap kualitas layanan konsumen.

b. Koefisien Determinasi

Hasil penelitian menunjukkan nilai R^2 sebesar 0.591, artinya bahwa variable system antrian dan variable tata letak mesin ordering secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel kualitas layanan konsumen sebesar 59,1% dan 40,9% adalah hal lain yang tidak menjadi bagian penelitian ini.

3. Analisis dan Persamaan Regresi Linear Berganda

Dari Tabel 8, didapat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 10,361 + 0,489 X_1 + 0,489 X_2$$

Dimana:

- X_1 : Sistem Antrian
 X_2 : Tata Letak Mesin Ordreing
 Y : Kualitas layanan konsumen

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta intersep sebesar 10.361 menyatakan bahwa jika variabel sistem antrian (X_1), variabel tata letak mesin ordering (X_2) tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai variabel kualitas pelayanan konsumen (Y) adalah sebesar 10.361.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel sistem antrian (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan konsumen (Y) adalah sebesar 0.489. Hal ini berarti jika variabel sistem antrian (X_1) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan konsumen (Y) sebesar 0.489, dengan asumsi variabel tata letak mesin ordering (X_2) dan konstanta dianggap konstan. Sistem antrian merupakan factor penting bagi konsumen, dan sistem antrian dikatakan dapat berjalan dengan baik apabila akurat, relevan dan tepat waktu. Sistem antrian yang berjalan baik dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel tata letak mesin ordering (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan konsumen (Y) adalah sebesar 0.489. Hal ini berarti jika variabel tata letak mesin ordering (X_2) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan konsumen (Y) sebesar 0.489, dengan asumsi variabel sistem antrian (X_1) dianggap konstan.

Kesimpulan

Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah secara parsial sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan konsumen pada McDonald's Bintaro. Demikian juga dengan tata letak mesin ordering berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan konsumen pada McDonald's Bintaro. Secara bersama-sama sistem antrian dan tata letak mesin ordering berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada McDonald's Bintaro.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljinović, Zdravka, Poklepović, Tea, & Katalinić, Kristina. (2012). Best fit model for yield curve estimation. *Croatian Operational Research Review*, 3(1), 28–40.
- Ardiansyah, Sukma Sopiyan, Salsabilla, Della, Arini, Vinni Qisthi, Triwidyatmoko, Yogi, & Putri, Annie Mustika. (2021). Analisis Manajemen Strategik Perusahaan Waralaba pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada KFC). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 2965–2972.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azizah, Ainul. (2017). *Studi kepustakaan mengenai landasan teori dan praktik konseling naratif*. State University of Surabaya.
- Bataona, Benediktus L. V, Nyoko, Antonio E. L., & Nursiani, Ni Putu. (2020). Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 12(2), 225–237.
- Heizer, Jay, & Render, Barry. (2011). *Operations management flexible version*. Pearson Higher Ed.
- Lia Kartika, Sari. (2021). Analisis Optimalisasi Kasir Melalui Pelayanan Dan Kedatangan Konsumen Dalam Pendekatan Antrian Pada Starbucks Rawamangun Jakarta Timur. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Maulana, Ade Syarif. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Meng, Xiangrui. (2013). Scalable simple random sampling and stratified sampling. *International Conference on Machine Learning*, 531–539. PMLR.
- Mulia Sari, Sufitri. (2020). *Pengaruh Country Of Origin, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Pada Aplikasi Grab Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Pada Masa Pandemi Covid 19*. UMSU.
- Nurvita, Paula. (2019). *Implementasi Panggilan Pelayanan Berdasarkan II Timotius 4: 1-8 bagi Guru Sekolah Minggu di Gereja Sungai Yordan, Kabupaten Melawi, Kecamatan Pinoh Selatan, Kalimantan Barat*. Sekolah Tinggi Teologi Kadesi Yogyakarta.
- Pramularso, Eegis Yani. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Mawati, Arin Tentrem, Siagian, Nurhayati, Perangin-angin, Mori Agustina, Refelino, John, Tojiri, Moch Yusuf, Siagian, Valentine, Nugraha, Nur Arif, Manullang, Sardjana Orba, & Silalahi, Marto. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sari, Tiara Purnama. (2021). Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. IAIN Bengkulu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.