

Peningkatan Kualitas Layanan Kantin Kampus di Surabaya dengan Metode Regresi Linear Berganda

Ivang Eden Septian Lourent Kaka¹, Agrienta Bellanov^{2*}

Departemen Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika^{1,2}

Ivang.233201014@student.ukdc.ac.id¹, agrientabellanov@ukdc.ac.id²

Informasi Artikel

Riwayat Artikel:

Disubmit Agustus 07, 2025

Diterima Desember 18, 2025

Diterbitkan Desember 21, 2025

Kata Kunci:

Kepuasan Pelanggan

Regresi Berganda

SPSS

ABSTRAK

Kualitas layanan kantin kampus merupakan aspek penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan sivitas akademika. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pemenuhan ekspektasi pelanggan terhadap layanan kantin di beberapa perguruan tinggi di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan kantin kampus, serta menentukan atribut layanan yang paling berkontribusi terhadap peningkatan kualitas. Metode yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner online. Terdapat 86 kuesioner yang berhasil diisi oleh para responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf kampus. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menguji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linieritas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan 75% variasi kepuasan pelanggan, dengan variabel "Rasa makanan", "Keramahan pelayan", dan "variasi menu" yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial. Temuan ini memberikan solusi strategis bagi pengelola kantin kampus untuk memprioritaskan pengembangan menu sebagai upaya peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi institusi pendidikan tinggi dalam merancang layanan kantin yang lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

*Penulis Korespondensi:

Agrienta Bellanov

Teknik Industri

Universitas Katolik Darma Cendika

Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No 201, Surabaya

Email: agrientabellanov@ukdc.ac.id

1. PENDAHULUAN

Kantin kampus merupakan salah satu fasilitas penunjang yang memiliki peran strategis dalam mendukung kenyamanan dan produktivitas sivitas akademika. Sebagai tempat konsumsi harian bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, kualitas layanan kantin berkontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna di lingkungan kampus [1][2][3]. Dalam konteks institusi pendidikan tinggi, layanan kantin yang baik tidak hanya mencerminkan tata kelola fasilitas yang profesional, tetapi juga menjadi bagian dari citra institusi secara keseluruhan.

Namun, dalam praktiknya, banyak kantin kampus menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Permasalahan yang sering muncul meliputi antrean panjang, pelayanan yang lambat, kebersihan yang kurang terjaga, variasi menu yang terbatas, harga yang tidak sesuai dengan kualitas makanan, serta kenyamanan tempat yang belum optimal [4][5][6]. Evaluasi terhadap layanan kantin sering kali dilakukan secara intuitif atau berdasarkan keluhan langsung, sehingga tidak memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk menjawab kompleksitas tersebut, diperlukan pendekatan analitis yang mampu mengidentifikasi dan mengukur pengaruh berbagai aspek layanan secara simultan. Regresi linear berganda merupakan metode statistik yang relevan untuk tujuan tersebut, karena mampu menguji hubungan antara satu variabel dependen (kepuasan pelanggan) dengan beberapa variabel independen (aspek layanan kantin) [7][8][9]. Keunggulan metode ini terletak pada kemampuannya dalam memberikan informasi kuantitatif yang presisi, serta menghasilkan model prediktif yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data [10][11].

Penelitian ini dirancang untuk mengkaji pengaruh tujuh variabel layanan kantin terhadap kepuasan pelanggan, yaitu kebersihan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, variasi menu, rasa makanan, harga, dan kenyamanan tempat. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada mahasiswa dan dosen di beberapa perguruan tinggi di Surabaya. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan tahapan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik regresi untuk memastikan kelayakan model yang digunakan.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah tersusunnya model regresi yang mampu menjelaskan secara kuantitatif faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan kantin kampus. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat bagi pengelola kantin dalam merumuskan strategi peningkatan layanan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan kajian manajemen layanan publik di lingkungan pendidikan tinggi, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas fasilitas kampus yang berbasis kebutuhan nyata dan data empiris.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori, yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel independen (aspek layanan kantin) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) [12][13]. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, karena mampu mengukur pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Penelitian dilakukan secara cross-sectional, di mana data dikumpulkan pada satu periode waktu tertentu dari responden yang berada di beberapa perguruan tinggi di Surabaya.

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan-tahapan berikut:

- a. Tahap 1: Studi Literatur dan Perumusan Masalah Peneliti melakukan kajian pustaka terkait teori kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan metode regresi linear berganda. Berdasarkan studi tersebut, dirumuskan sembilan variabel independen yang relevan: kebersihan kantin (X_1), kenyamanan tempat duduk (X_2), keramahan pelayan (X_3), kecepatan pelayanan (X_4), variasi menu (X_5), rasa makanan (X_6), porsi makanan (X_7), ketersediaan tempat duduk (X_8), kebersihan perlalatan makanan (X_9) dan satu variabel dependen yakni Kepuasan secara keseluruhan (X_{10}). Adapun Setiap variabel didukung oleh kajian sebelumnya, misalnya kebersihan dan kenyamanan berpengaruh pada kepuasan layanan [14], variasi menu dan rasa makanan menjadi faktor utama dalam penelitian kantin kampus [15], serta keramahan pelayan dan kecepatan pelayanan terbukti meningkatkan loyalitas pelanggan [16]
- b. Tahap 2: Penyusunan Instrumen dan Validasi Awal Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5. Kuesioner diuji coba secara terbatas untuk memastikan kejelasan bahasa dan validitas isi. Penentuan jumlah minimal responden menggunakan rumus slovin, dengan jumlah minimal yang telah dihitung adalah 50.
- c. Tahap 3: Pengumpulan Data (Akuisisi) Kuesioner disebarluaskan secara online melalui Google Form kepada mahasiswa, dosen, dan staf dari berbagai perguruan tinggi di Surabaya. Teknik

Sampling yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden yang pernah menggunakan layanan kantin kampus minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir. Populasi perkiraan ditetapkan sekitar 500 pengguna aktif kantin di area Surabaya, berdasarkan estimasi jumlah mahasiswa, dosen, dan staf yang rutin memanfaatkan fasilitas kantin di beberapa kampus. Perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% menghasilkan kebutuhan minimal ± 83 responden. Realisasi pengisian mencapai 86 responden, sehingga melebihi batas minimal dan dapat merepresentasikan layanan kantin kampus di Surabaya secara umum.

- d. Tahap 4: Pengolahan dan Analisis Data Data yang terkumpul diunduh dalam format spreadsheet dan diolah menggunakan SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik regresi (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas),.
- e. Tahap 5: Interpretasi dan Penyusunan Laporan Hasil analisis diinterpretasikan untuk mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Teknik Pengujian

- a. Uji Validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antar item terhadap total skor. Item dengan nilai korelasi $> 0,3$ dianggap valid.
- b. Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai alpha $> 0,7$ menunjukkan bahwa instrumen reliabel.
- c. Uji Normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Data dianggap normal jika nilai signifikansi $> 0,05$.
- d. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). VIF < 10 menunjukkan tidak ada multikolinearitas.
- e. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Data bebas heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$.

Akuisisi Data

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner online. Untuk menjaga validitas eksternal, peneliti memastikan bahwa responden berasal dari latar belakang kampus yang berbeda dan memiliki pengalaman nyata menggunakan layanan kantin. Jumlah responden minimal 50 orang, agar memenuhi syarat analisis regresi dengan tujuh variabel bebas. Data dikodekan dan disimpan dalam format .sav untuk dianalisis di SPSS.

3. HASIL DAN ANALISIS

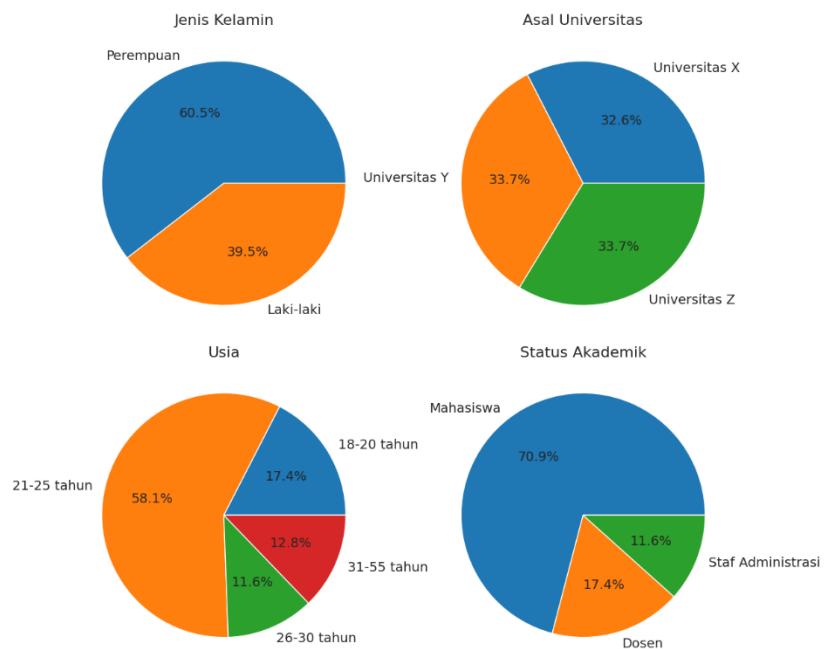
3.1 Data Demografi

Sebelum dilakukan analisis regresi, penelitian ini terlebih dahulu memetakan karakteristik demografi responden untuk memberikan konteks terhadap data yang dianalisis. Jumlah total responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 86 orang, yang berasal dari berbagai latar belakang institusi dan status akademik di Surabaya.

Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 52 responden (60,5%) berjenis kelamin perempuan dan 34 responden (39,5%) laki-laki. Distribusi ini menunjukkan adanya partisipasi yang relatif seimbang, meskipun terdapat dominasi dari kelompok perempuan. Dari segi asal institusi, responden berasal dari beberapa perguruan tinggi di Surabaya yang disamarkan sebagai Universitas X, Universitas Y, dan Universitas Z. Distribusi responden adalah Universitas X sebanyak 30 orang (34,9%), Universitas Y sebanyak 28 orang (32,6%), dan Universitas Z sebanyak 28 orang (32,6%). Proporsi yang relatif merata ini memperkuat representasi penelitian, karena tidak ada dominasi berlebihan dari satu institusi tertentu.

Rentang usia responden berkisar antara 18 hingga 55 tahun, dengan mayoritas berada pada kelompok usia 21–25 tahun. Hal ini mencerminkan dominasi partisipasi dari kalangan mahasiswa aktif, yang memang menjadi pengguna utama layanan kantin kampus. Berdasarkan status akademik, sebanyak 61 responden (70,9%) merupakan mahasiswa, 15 responden (17,4%) adalah dosen, dan 10 responden (11,6%) merupakan staf administrasi kampus. Komposisi ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan kantin dikaji dari berbagai sudut pandang sivitas akademika, sehingga hasil analisis memiliki representasi yang lebih luas dan relevan.

Dengan demikian, data demografi ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai karakteristik responden. Keberagaman asal institusi, status akademik, serta distribusi usia dan jenis kelamin memperkuat validitas penelitian, karena hasil analisis tidak hanya mencerminkan satu kelompok tertentu, melainkan mencakup perspektif yang lebih beragam dari pengguna kantin kampus di Surabaya.



Gambar 1. Visualisasi Data Demografi Responden

3.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan hasil korelasi Pearson, seluruh item menunjukkan nilai korelasi yang signifikan pada level 0.01 (2-tailed), dengan nilai r berkisar antara **0.425 hingga 0.870**. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap total skor, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner adalah **valid**.

Beberapa temuan penting dari tabel tersebut antara lain:

- Rasa makanan (X₆)** memiliki korelasi tertinggi terhadap kepuasan pelanggan ($r = 0.809$), menunjukkan bahwa kualitas rasa merupakan faktor yang sangat menentukan dalam persepsi pelanggan terhadap layanan kantin.
- Variasi menu (X₅)** juga menunjukkan korelasi tinggi ($r = 0.733$), menandakan bahwa keberagaman pilihan makanan sangat memengaruhi kepuasan.
- Kebersihan kantin (X₁)** dan **ketersediaan tempat duduk (X₈)** memiliki korelasi di atas 0.68, yang berarti aspek kenyamanan dan kebersihan fisik juga berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan.
- Keramahan pelayan (X₃)** memiliki korelasi paling rendah ($r = 0.480$), namun tetap signifikan, menunjukkan bahwa aspek interpersonal tetap relevan meskipun tidak dominan.

Secara keseluruhan, nilai korelasi yang tinggi dan signifikan menunjukkan bahwa konstruk yang diukur dalam kuesioner telah sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, instrumen layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

Setelah memastikan validitas item, langkah berikutnya adalah menguji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi internal dari instrumen yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang mengukur sejauh mana item-item dalam satu konstruk memberikan hasil yang konsisten.

Berdasarkan output SPSS yang ditampilkan:

Tabel 1. Uji Reliabilitas	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	10

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.924 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Menurut standar umum, nilai di atas 0.7 sudah dianggap reliabel, dan nilai di atas 0.9 menunjukkan konsistensi yang sangat kuat. Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.3 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi terdistribusi secara normal. Normalitas residual merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linier klasik, karena berpengaruh terhadap validitas inferensi statistik seperti uji t dan uji F. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual yang tidak dandardisasi. Hasil pengujian ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Normalitas	
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000
	Std. Deviation .37757408
Most Extreme Differences	Absolute .070
	Positive .070
	Negative -.068
Test Statistic	.070
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Nilai Asymp. Sig. sebesar 0.200 > 0.05 menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal secara statistik. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan model regresi dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Sebagai tambahan, metode Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors digunakan untuk mengakomodasi estimasi parameter dari data, dan cocok digunakan untuk sampel berukuran sedang seperti dalam penelitian ini

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan distorsi dalam estimasi koefisien regresi, sehingga interpretasi terhadap pengaruh masing-masing variabel menjadi tidak akurat.

Pengujian dilakukan dengan melihat dua indikator utama, yaitu:

- Tolerance: nilai di bawah 0.10 menunjukkan potensi multikolinearitas.
- Variance Inflation Factor (VIF): nilai di atas 10 menunjukkan adanya multikolinearitas tinggi.

Berikut adalah ringkasan hasil uji multikolinearitas dari model regresi:

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
Model					

		B	Std. Error	Beta	.040	.968	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.024	.602					
	Kebersihan kantin	.104	.149	.106	.698	.490	.307	3.260
	Kenyamanan tempat duduk	-.153	.111	-.175	-1.376	.179	.436	2.296
	Keramahan pelayan	.281	.135	.257	2.087	.045	.466	2.145
	Kecepatan pelayanan	.117	.137	.103	.857	.398	.491	2.038
	Variasi menu	.194	.111	.264	1.753	.090	.312	3.205
	Rasa makanan	.368	.157	.424	2.349	.025	.217	4.599
	Porsi makanan	.005	.123	.006	.044	.965	.378	2.646
	Ketersediaan tempat duduk	.045	.126	.056	.361	.721	.292	3.429
	Kebersihan peralatan makanan	.060	.139	.064	.429	.671	.321	3.112

a. Dependent Variable: Apakah anda sudah puas dengan pelayanan kantin?

Seluruh variabel memiliki nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi ini. Artinya, masing-masing variabel independen memberikan kontribusi yang unik terhadap variabel dependen dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Ketidaksamaan ini dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan hasil uji statistik menjadi bias. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan metode Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel independen.

Tabel 4. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.554	.333		1.667	.106
	Kebersihan kantin	-.085	.082	-.308	-1.027	.312
	Kenyamanan tempat duduk	-.012	.061	-.047	-.188	.852
	Keramahan pelayan	.050	.074	.162	.668	.509
	Kecepatan pelayanan	-.058	.076	-.183	-.773	.446
	Variasi menu	-.031	.061	-.150	-.504	.618
	Rasa makanan	.017	.087	.068	.191	.850
	Porsi makanan	-.017	.068	-.067	-.249	.805
	Ketersediaan tempat duduk	.015	.070	.066	.215	.832
	Kebersihan peralatan makanan	.047	.077	.180	.614	.544

a. Dependent Variable: abs_res

Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel memiliki nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 , yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan kata lain, varians residual bersifat konstan di seluruh rentang nilai variabel independen, sehingga asumsi klasik regresi terpenuhi. Metode Glejser ini sangat cocok digunakan dalam penelitian sosial dan bisnis karena tidak memerlukan asumsi distribusi normal dan dapat langsung mendeteksi pola ketidakhomogenan residual.

3.4 Model Regresi

3.5 Pembahasan

Sebelum menyajikan tabel ini, penting untuk dipahami bahwa tabel berikut merupakan ringkasan model regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel

prediktor—yaitu rasa makanan, keramahan pelayan, dan variasi menu—dengan variabel dependen berupa tingkat kepuasan pelanggan kantin di Surabaya. Tabel ini memberikan gambaran mengenai kekuatan hubungan, kemampuan prediktif, dan akurasi model regresi yang dibangun.

Tabel 5. Kekuatan Hubungan Model Regresi

Model Summary		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model	R	R Square	Square
1	.869 ^c	.755	.735
a. Predictors: (Constant), Rasa makanan, Keramahan pelayan, Variasi menu			

Nilai R Square sebesar 0,755 menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan 75,5% variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kombinasi tiga variabel prediktor yang digunakan. Ini berarti bahwa sebagian besar fluktuasi dalam kepuasan pelanggan dapat diprediksi dari rasa makanan, keramahan pelayan, dan variasi menu. Dalam konteks penelitian sosial dan layanan publik, nilai R Square di atas 0,70 dianggap sangat baik, karena menunjukkan bahwa model memiliki daya jelaskan yang kuat dan relevan secara praktis. Dengan kata lain, jika pengelola kantin di Surabaya ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, mereka dapat fokus pada ketiga aspek tersebut karena terbukti secara statistik memiliki kontribusi besar terhadap persepsi pelanggan. Sisanya, yaitu 24,5%, mungkin dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dimasukkan ke dalam model, seperti harga, kenyamanan tempat duduk, atau kecepatan pelayanan secara keseluruhan.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan kantin, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan sembilan variabel independen, yaitu kebersihan kantin (X_1), kenyamanan tempat duduk (X_2), keramahan pelayan (X_3), kecepatan pelayanan (X_4), variasi menu (X_5), rasa makanan (X_6), porsi makanan (X_7), ketersediaan tempat duduk (X_8), kebersihan perlalatan makanan (X_9) dan satu variabel dependen yakni Kepuasan secara keseluruhan (X_{10}). Model ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan simultan antar variabel secara lebih komprehensif. Hasil pengolahan data ditampilkan pada Tabel berikut, yang memuat nilai koefisien regresi, tingkat signifikansi, serta kontribusi masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan:

Tabel 6. Hasil Regresi

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.316	.422		.750	.458
	Rasa makanan	.477	.103	.549	4.614	.000
	Keramahan pelayan	.288	.092	.263	3.114	.004
	Variasi menu	.193	.088	.263	2.187	.035

a. Dependent Variable: Apakah anda sudah puas dengan pelayanan kantin?

Berdasarkan nilai koefisien tak terstandarisasi (B), rumus regresi yang terbentuk adalah:

$$Y=0,316+0,477X_1+0,288X_2+0,193X_3Y$$

Dengan:

- Y = Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kantin
- X₁ = Rasa makanan
- X₂ = Keramahan pelayan
- X₃ = Variasi menu

Intercept (Konstanta = 0,316) Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan dasar ketika semua variabel independen bernilai nol. Secara praktis, ini adalah baseline kepuasan yang mungkin tidak terlalu bermakna karena variabel-variabel seperti rasa makanan dan keramahan pelayan tidak mungkin bernilai nol dalam kenyataan.

Rasa Makanan ($B = 0,477$, $Sig. = 0,000$) Ini adalah variabel paling dominan. Setiap peningkatan 1 satuan dalam persepsi rasa makanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,477 satuan, dengan tingkat signifikansi sangat tinggi ($p < 0,001$). Artinya, rasa makanan adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Keramahan Pelayan ($B = 0,288$, $Sig. = 0,004$) Variabel ini juga signifikan. Peningkatan keramahan pelayan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,288 satuan. Ini menunjukkan bahwa interaksi sosial dan sikap pelayan berkontribusi nyata terhadap pengalaman pelanggan.

Variasi Menu ($B = 0,193$, $Sig. = 0,035$) Meskipun kontribusinya lebih kecil, variasi menu tetap signifikan secara statistik. Peningkatan variasi menu sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,193 satuan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan menghargai pilihan makanan yang beragam, meskipun bukan faktor utama.

Model ini menunjukkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Rasa makanan menjadi prioritas utama, diikuti oleh keramahan pelayan dan variasi menu. Dalam konteks kantin ini berarti bahwa peningkatan kualitas rasa makanan harus menjadi fokus utama, namun tidak boleh mengabaikan aspek pelayanan dan diversifikasi menu.

3.6 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil regresi yang menunjukkan bahwa rasa makanan merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, maka rekomendasi utama adalah peningkatan kualitas cita rasa makanan secara konsisten. Pengelola kantin dapat melakukan evaluasi berkala terhadap menu yang tersedia, melibatkan uji coba rasa oleh tim internal maupun pelanggan, serta mengadakan pelatihan bagi juru masak untuk meningkatkan teknik pengolahan dan pemilihan bahan baku. Selain itu, penting untuk menjaga standar kebersihan dapur dan proses penyajian agar rasa makanan tidak hanya enak, tetapi juga aman dan higienis. Inovasi resep dan rotasi menu mingguan juga dapat menjadi strategi untuk menjaga antusiasme pelanggan terhadap makanan yang disajikan.

Selanjutnya, aspek keramahan pelayan dan variasi menu juga perlu mendapat perhatian. Pengelola kantin disarankan untuk memberikan pelatihan pelayanan prima kepada staf, termasuk etika komunikasi, sikap ramah, dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Sikap pelayan yang positif dapat menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Di sisi lain, variasi menu perlu ditingkatkan dengan menyesuaikan preferensi mahasiswa dan tren makanan sehat atau kekinian. Menyediakan opsi makanan vegetarian, makanan ringan, atau minuman khas kampus dapat menjadi daya tarik tambahan. Dengan perbaikan menyeluruh pada ketiga aspek ini, kantin berpotensi menjadi pusat kuliner kampus yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga memberikan pengalaman makan yang menyenangkan dan berkesan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kantin di Surabaya, dengan fokus pada sembilan variabel utama: kebersihan kantin (X_1), kenyamanan tempat duduk (X_2), keramahan pelayan (X_3), kecepatan pelayanan (X_4), variasi menu (X_5), rasa makanan (X_6), porsi makanan (X_7), ketersediaan tempat duduk (X_8), kebersihan perlalatan makanan (X_9). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, terdapat tiga variabel yang terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan rasa makanan sebagai faktor paling dominan, keramahan pelayan dan variasi menu juga memberikan kontribusi positif, meskipun dengan tingkat pengaruh yang lebih rendah. Model regresi yang terbentuk memiliki nilai R^2 sebesar 78,1%, menunjukkan bahwa ketiga variabel

mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan pelanggan secara simultan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas layanan kantin di Surabaya harus dilakukan secara terpadu, mencakup perbaikan cita rasa makanan, peningkatan kompetensi pelayanan staf, serta diversifikasi menu yang sesuai dengan preferensi pelanggan lokal. Dengan pendekatan berbasis data ini, pengelola kantin di berbagai institusi di Surabaya dapat merancang strategi layanan yang lebih efektif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

REFERENSI

- [1] D. M. Sayang and A. B. Sardjono, "Kenyamanan Spasial Mahasiswa dalam Beraktivitas pada Kantin Departemen Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Diponegoro," *Imaji*, vol. 9, no. 4, p. 400, 2020.
- [2] P. Kantin *et al.*, "Penyuluhan Kantin Sehat kepada Pengelola Kantin di Lingkungan Kampus Universitas Islam Indonesia," *J. Pengabdi. Kedokt. Indones.*, vol. 5, no. 2, pp. 45–51, 2024.
- [3] R. Sanjaya, S. A. Adzkia, and I. Noviyanti, "Analisis SWOT dan Strategi Pengembangan di Kantin Universitas Bangka Belitung," *J. Masharif al-Syariah J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 9, no. 204, pp. 1764–1778, 2024.
- [4] "Kasus Riset Operasional, Sistem Antrian di Manajemen Pelayanan Kantin Aroma Gantari Halaman all - Kompasiana.com."
- [5] P. A. R. Utomo and D. Didimus, "Implementasi Hygiene dan Sanitasi di Kantin Kopikir Ika Universitas Mulawarman," *ABDIKU J. Pengabdi. Masy. Univ. Mulawarman*, vol. 3, no. 1, pp. 19–28, 2024, doi: 10.32522/abdiku.v3i1.1467.
- [6] E. R. W. Hapsari, *KONDISI KANTIN DI SEKOLAH DASAR KOTA SEMARANG TESIS Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan OLEH UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG*. 2020.
- [7] Mupaat, S. Maskanah, A. Erfina, and S. Saepudin, "Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan," *J. Rekayasa Teknol. Nusa Putra*, vol. 7, no. 1, pp. 18–25, 2020.
- [8] R. Ningsih, "Analysis of School Canteen Sanitation Hygiene to Improve School Community Health," *J. Kesehat. Masy. Mulawarman*, vol. 6, no. 1, pp. 32–41, 2024.
- [9] F. Fredric and L. Lisa, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin Sutomo 2," pp. 1061–1064, 2022.
- [10] Sudariana and Yoedani, "Analisis Statistik Regresi Linier Berganda," *Seniman Trans.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–11, 2022.
- [11] S. Sulistyono and W. Sulistyowati, "Peramalan Produksi dengan Metode Regresi Linier Berganda," *PROZIMA (Productivity, Optim. Manuf. Syst. Eng.)*, vol. 1, no. 2, pp. 82–89, 2017, doi: 10.21070/prozima.v1i2.1350.
- [12] A. K. Khotimah, A. A. Rahman, M. Z. Alam, Y. H. Nur, and T. R. Aufi, "Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Indeks Pembangunan Manusia di Indonesia Multiple Linear Regression Analysis In Estimating The Human Development Index In Indonesia," *Eksponensial*, vol. 15, no. 2, pp. 90–99, 2024, doi: 10.30872/eksponensial.v15i2.1318.
- [13] F. R. Aflah, Risnawati, and M. F. Hamdani, "Penerapan Regresi Linier Berganda dalam Menilai Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian Kuantitatif," *J. Soc. Sci. Res.*, vol. 5, pp. 4195–4211, 2025.
- [14] F. R. Sugondo, P. Faustina, and I. Bernarto, "Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari)," *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 3, pp. 205–214, 2021, doi: 10.14710/jmki.9.3.2021.205–214.
- [15] N. P. Diantanti, A. H. Darajat, and K. F. Amrila, "Peran Variasi Menu dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kembali," vol. 23, no. 4, pp. 586–598, 2025, doi: 10.26623/slsi.v23i4.12997.
- [16] C. E. Putri and R. A. Harahap, "Pengaruh Kecepatan, Keramahan, Dan Ketepatan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald'S," *J. Intelek Insa. Cendikia*, vol. 2, no. 5, pp. 9791–9797, 2025.