

PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN KECEPATAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN PANCING MEDAN

Lokot Muda Harapan¹, Karolin Gabrela Sitanggang², Nabila Umaira³, Nadia Natalia Sinurat⁴, Nicko Fernando Rajagukguk⁵, Rahel Marito Tambunan⁶

lokotmudahrp@unimed.ac.id¹, karolinn.7233510032@mhs.unimed.ac.id²,
nabilaumaira.7233210013@mhs.unimed.ac.id³, nadianatalia.7232510001@mhs.unimed.ac.id⁴,
nicko06.7233210049@mhs.unimed.ac.id⁵, rahel27.7233510008@mhs.unimed.ac.id⁶

Universitas Negeri Medan

ABSTRACT

This research was conducted to examine how waiting time and service speed influence customer satisfaction at Mie Gacoan Pancing Medan, assessed individually as well as jointly. A quantitative design with an associative approach was applied, and primary data were gathered by distributing questionnaires measured on a five-point Likert scale. Using purposive sampling, 100 respondents were selected from customers who had bought products and received service at Mie Gacoan Pancing Medan. All questionnaire items passed the validity test, and the Cronbach's Alpha values confirmed that every instrument was reliable. The data were analyzed through multiple linear regression in SPSS. The findings reveal that (1) waiting time exerts a positive and significant influence on customer satisfaction with a coefficient of 0.284; (2) service speed likewise has a positive and significant influence, with a coefficient of 0.523; and (3) both variables together significantly affect customer satisfaction, with an R Square of 0.718.

Keywords: Waiting Time, Service Speed, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kuliner mendorong pelaku usaha untuk terus menyesuaikan strategi bisnisnya dengan perubahan kebutuhan dan harapan konsumen. Persaingan yang semakin beragam membuat keberhasilan usaha bukan hanya ditentukan pada mutu produk maupun tingkatan nilai jual, tetapi juga oleh pengalaman pelanggan selama menerima pelayanan. Pada pemasaran jasa, mutu layanan merupakan salah satu aspek yang dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap pengalaman yang diterima. Kualitas pelayanan pada industri restoran cepat saji memiliki karakteristik tersendiri sehingga diperlukan pendekatan pengukuran yang sesuai dengan proses pelayanan dan kebutuhan konsumen (Mendocilla et al., 2026). Sejalan dengan itu, penelitian Kapojos et al (2023) pada Pizza Hut Restaurant Manado Town Square mengkaji keterkaitan kualitas layanan elektronik dan waktu tunggu dengan kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian tersebut memperlihatkan relevansi evaluasi pelayanan dalam memahami kepuasan pelanggan restoran. Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan menjadi aspek penting bagi pelaku usaha kuliner dalam memenuhi harapan konsumen dan menjaga keberlangsungan hubungan dengan pelanggan.

Salah satu aspek pelayanan yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan adalah waktu tunggu. Waktu tunggu mencakup durasi yang dialami pelanggan sejak melakukan pemesanan hingga menerima produk atau layanan yang dibutuhkan. Waktu tunggu memiliki keterkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam operasional jasa makanan (Lee & Lambert, 2022). Penilaian pelanggan terhadap waktu tunggu tidak semata-mata ditentukan oleh berapa lama durasi aktual, tetapi turut dipengaruhi oleh perbandingan antara waktu yang dirasakan dengan waktu yang

diharapkan. Ketika waktu tunggu melebihi batas yang dianggap wajar, pelanggan berpotensi merasakan ketidaknyamanan. Selain itu, kecepatan pelayanan merupakan unsur penting dalam proses penyampaian jasa, terutama karena pelanggan mengharapkan kebutuhan mereka dapat dipenuhi tanpa penundaan yang tidak diperlukan.

Pada usaha restoran, permasalahan waktu tunggu dan kecepatan pelayanan dapat muncul pada berbagai tahapan operasional, mulai dari antrean pemesanan, pencatatan pesanan, proses pengolahan makanan, hingga penyajian kepada pelanggan (Sugesti, 2025). Peningkatan jumlah pengunjung pada jam makan siang, sore hari, atau akhir pekan berpotensi meningkatkan beban operasional dan menyebabkan perbedaan durasi pelayanan yang diterima setiap pelanggan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pengalaman yang benar-benar dirasakan (Ilmi & Samboro, 2021). Pelayanan yang cepat juga belum tentu memberikan pengalaman yang memuaskan apabila tidak disertai ketepatan pesanan dan respons karyawan yang memadai. Oleh sebab itu, waktu tunggu dan kecepatan pelayanan perlu dipahami sebagai dua aspek yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pelanggan, tetapi memiliki karakteristik pengukuran yang berbeda.

Penelitian mengenai waktu tunggu dan kepuasan pelanggan telah dilakukan dalam konteks industri makanan. Studi yang dilakukan oleh Kapojos et al (2023) di Pizza Hut Restaurant Manado Town Square. Penelitian tersebut memperlihatkan relevansi waktu tunggu sebagai salah satu unsur yang penting dari evaluasi pelayanan restoran. Sementara itu, penelitian Fatonah et al (2021) membahas kecepatan pelayanan dan servicescape dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan pada sektor jasa perbankan. Perbedaan konteks penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa kecepatan pelayanan dapat dikaji dalam berbagai jenis usaha jasa, tetapi karakteristik proses pelayanan pada restoran memiliki kondisi operasional tersendiri. Sehingga, pengujian pada konteks restoran cepat saji atau restoran dengan tingkat kunjungan yang tinggi tetap diperlukan untuk memahami bagaimana kedua aspek pelayanan tersebut berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Mie Gacoan Pancing Medan menjadi objek yang relevan untuk mengkaji relasi waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Proses pelayanan di restoran ini melibatkan beberapa tahapan yang membutuhkan koordinasi, mulai dari pemesanan hingga penyajian makanan dan minuman. Saat kondisi jumlah pelanggan yang meningkat, terdapat potensi terjadinya antrean, keterlambatan penyajian, atau perbedaan kecepatan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Situasi tersebut penting diperhatikan karena pengalaman pelanggan tidak semata-mata terbentuk oleh produk yang mereka dikonsumsi, melainkan juga dari keseluruhan proses pelayanan yang diterima. Namun, potensi permasalahan tersebut belum dapat dinyatakan sebagai kondisi faktual tanpa didukung hasil observasi atau survei pendahuluan di lokasi penelitian. Sehingga diperlukan pengukuran langsung terhadap persepsi pelanggan untuk mengetahui apakah waktu tunggu dan kecepatan pelayanan telah sesuai dengan harapan mereka serta bagaimana keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan.

Kajian ini berfokus pada upaya memahami hubungan kedua aspek pelayanan tersebut secara bersamaan dalam konteks restoran mie pedas di Indonesia. Paulus et al (2025) melalui penelitian mengenai kepuasan waktu tunggu pada jaringan restoran mie pedas di Indonesia, mengkaji dimensi kognitif dan afektif dalam pengalaman menunggu. Hasilnya memperlihatkan bahwa persepsi waktu tunggu dan daya tarik area tunggu berkaitan dengan kepuasan afektif, sedangkan evaluasi pengalaman berkaitan dengan kepuasan kognitif dan kepuasan keseluruhan. Temuan tersebut memberikan landasan bahwa pengalaman menunggu dalam restoran mie pedas memiliki aspek penilaian yang

beragam. Di sisi lain, Mendocilla et al (2026) melalui tinjauan integratif mengenai kualitas pelayanan pada restoran cepat saji mengidentifikasi bahwa pengukuran kualitas pelayanan di sektor tersebut masih menghadapi perbedaan pendekatan dan memerlukan perhatian terhadap karakteristik pengalaman pelayanan. Kedua penelitian ini memperlihatkan ruang kajian untuk menguji aspek pelayanan secara lebih spesifik pada objek restoran dan karakteristik pelanggan yang berbeda.

Merujuk pada pembahasan sebelumnya, studi ini dilakukan untuk menguji sejauh mana waktu tunggu dan kecepatan layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Pancing Medan, baik secara parsial maupun simultan. Unsur kebaruan dalam penelitian ini ditunjukkan melalui pengujian kedua variabel secara bersamaan dalam konteks lokasi penelitian yang spesifik, dengan mempertimbangkan pengalaman pelanggan pada setiap tahapan pelayanan. Penelitian ini juga memberikan konteks empiris yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang mengkaji waktu tunggu pada Pizza Hut atau kepuasan waktu tunggu pada jaringan restoran mi pedas secara lebih luas. Dari sisi praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak pengelola Mie Gacoan Pancing Medan dalam memahami persepsi pelanggan, mengidentifikasi tahapan pelayanan yang perlu diperbaiki, serta merumuskan upaya pengelolaan antrean dan penyajian pesanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris dalam bidang manajemen pelayanan terutama yang berkaitan dengan waktu tunggu dan kecepatan layanan serta hubungannya dengan kepuasan pelanggan pada usaha kuliner.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka dan analisis statistik untuk mengkaji hubungan atau pengaruh antarvariabel. Pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu (X1) dan kecepatan layanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di "Mie Gacoan Pancing" di Medan. Studi oleh Kapojos et al (2023) juga menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linear berganda untuk mengkaji pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pelanggan pada sektor restoran.

Populasi

Populasi adalah agregat dari semua objek atau subjek yang memiliki karakteristik spesifik dan menjadi subjek penelitian. John Creswell (2018) menjelaskan bahwa populasi suatu penelitian terdiri dari semua individu atau kelompok yang menjadi sasaran generalisasi penelitian tersebut. Berdasarkan definisi ini, populasi dalam penelitian ini terdiri dari semua pelanggan yang melakukan pembelian dan menggunakan jasa di Mie Gacoan Pancing Medan. Pelanggan tersebut ditetapkan sebagai populasi karena mereka memiliki pengalaman secara langsung dalam menerima produk dan layanan yang menjadi objek penelitian.

Sampel dan Teknik Sampling

John Creswell (2018) menjelaskan bahwa sampel adalah kelompok atau bagian dari populasi yang diteliti, yang darinya data diperoleh untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sampel digunakan karena peneliti tidak selalu dapat melibatkan seluruh anggota populasi dalam proses penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu metode di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Purposive sampling merupakan jenis pengambilan sampel non-probabilitas, sehingga kesempatan setiap anggota populasi untuk menjadi responden tidak dianggap sama (Andrade, 2021). Metode ini digunakan

karena penelitian ini menginginkan partisipan yang benar-benar memiliki pengalaman langsung dengan layanan di Mie Gacoan Pancing, Medan.

Responden yang dipilih dalam penelitian ini harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu: (1) pernah melakukan pembelian di Mie Gacoan Pancing Medan; (2) memiliki pengalaman terkait layanan di Mie Gacoan Pancing Medan; (3) berusia sekurang-kurangnya 17 tahun; dan (4) bersedia berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang disertakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Angka ini sesuai dengan data yang dianalisis dalam penelitian mengenai karakteristik responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi persyaratan penelitian yang ditentukan. Pernyataan dalam kuesioner tersebut dirancang untuk mengumpulkan data mengenai persepsi responden terhadap waktu tunggu (X1), kecepatan layanan (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Pengukuran setiap pernyataan dilakukan menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan pilihan jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan responden.

Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyiapan dan interpretasi data untuk menjawab tujuan serta hipotesis penelitian. Data penelitian ini dianalisis menggunakan SPSS; pemeriksaan validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur variabel secara akurat dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai prasyarat bagi analisis regresi linear berganda. Analisis regresi diterapkan untuk mengidentifikasi besarnya pengaruh waktu tunggu (X1) dan kecepatan layanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji-t parsial, uji-F simultan, dan koefisien determinasi (R^2) untuk menilai sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi pada variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil pengolahan data beserta pembahasan yang bertujuan untuk menafsirkan temuan dalam kaitannya dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penyajian hasil penelitian disajikan berdasarkan data yang telah diolah, diikuti dengan interpretasi dan pembahasan yang didukung oleh landasan teoretis. Adapun karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, kelompok usia, dan pekerjaan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	66	66.0%
Laki-laki	34	34.0%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer (2026)

Berdasarkan tabel tersebut, karakteristik responden paling banyak berada pada kategori Perempuan sebanyak 66 responden (66.0%).

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<17 Tahun	6	58.0%
17-20 Tahun	25	25.0%
21-25 Tahun	58	11.0%
> 25 Tahun	11	6.0%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer (2026)

Berdasarkan tabel tersebut, karakteristik responden paling banyak berada pada kategori 21-25 sebanyak 58 responden (58.0%).

Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	66	66.0%
Karyawan	16	16.0%
Pelajar	13	13.0%
Wiraswasta	5	5.0%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer (2026)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel 3, karakteristik responden paling banyak berada pada kategori Mahasiswa sebanyak 66 responden (66.0%). Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, berada dalam kelompok usia 21–25 tahun, serta berstatus sebagai mahasiswa.

Uji Validitas

Penentuan validitas didasarkan pada perbandingan nilai *r* hitung, yang menunjukkan korelasi antara butir soal dan skor total terkoreksi dengan nilai *r* tabel. Dengan ukuran sampel sebanyak 100 responden dan tingkat signifikansi 5%, nilai *r* tabel yang digunakan yaitu 0,1966. Suatu butir soal dinyatakan memenuhi kriteria validitas apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

Item	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
X1.1	0.696	0.1966	Valid
X1.2	0.774	0.1966	Valid
X1.3	0.767	0.1966	Valid
X1.4	0.691	0.1966	Valid
X1.5	0.536	0.1966	Valid
X1.6	0.591	0.1966	Valid
X1.7	0.676	0.1966	Valid
X2.1	0.667	0.1966	Valid
X2.2	0.669	0.1966	Valid
X2.3	0.618	0.1966	Valid
X2.4	0.586	0.1966	Valid
X2.5	0.666	0.1966	Valid
X2.6	0.616	0.1966	Valid
X2.7	0.735	0.1966	Valid
Y.1	0.666	0.1966	Valid
Y.2	0.638	0.1966	Valid
Y.3	0.601	0.1966	Valid
Y.4	0.600	0.1966	Valid
Y.5	0.628	0.1966	Valid
Y.6	0.635	0.1966	Valid
Y.7	0.617	0.1966	Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan untuk variabel waktu tunggu (X1), kecepatan layanan (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai *r*

hitung yang melebihi nilai tabel sebesar 0,1966. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk tahap analisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk memastikan sejauh mana instrumen penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu instrumen dapat dikategorikan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.
Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 (Waktu Tunggu)	0.885	Reliabel
X2 (Kecepatan Pelayanan)	0.873	Reliabel
Y (Kepuasan Pelanggan)	0.858	Reliabel

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel Waktu Tunggu (X1) sebesar 0,885, Kecepatan Pelayanan (X2) sebesar 0,873, dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,858. Karena seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas batas minimum 0,60, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi yang baik dan dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model penelitian mengikuti distribusi normal. Pengujian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov satu sampel. Kriteria pengambilan keputusannya adalah bahwa data atau residual dianggap berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05.

Tabel 6.
Uji Normalitas

Pengujian	N	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Unstandardized Residual	100	0.071	0.200	Berdistribusi normal

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Hasil pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov pada tabel 6, menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200. Nilai tersebut berada di atas batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model regresi memiliki distribusi normal. Dengan demikian, model penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah terdapat korelasi yang kuat antara variabel independen dalam suatu model regresi. Suatu model regresi dapat dikatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 7
Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Waktu Tunggu (X1)	0.491	2.035	Tidak terjadi multikolinearitas
Kecepatan Pelayanan (X2)	0.491	2.035	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 7, menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk X1 dan X2 adalah 0,491, sedangkan nilai VIF adalah 2,035. Nilai tolerance yang diperoleh berada di atas 0,10, sedangkan nilai VIF berada di bawah 10. Berdasarkan kriteria tersebut, dapat dinyatakan bahwa model regresi yang digunakan tidak menunjukkan indikasi multikolinieritas antarvariabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada output awal SPSS yang menggunakan diagram pencar (scatter plot) antara residual regresi studentized dan nilai prediksi terstandarisasi, titik-titik residual tersebar di sekitar garis nol pada sisi positif maupun negatif serta tidak membentuk pola yang jelas dan konsisten. Dengan demikian, tidak terdapat indikasi visual yang jelas mengenai adanya heteroskedastisitas pada model regresi tersebut.

Tabel 8.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Hasil	Keterangan
Waktu Tunggu (X1)	Titik residual tersebar di sekitar garis nol	Tidak membentuk pola tertentu
Kecepatan Pelayanan (X2)	Titik residual tersebar di sekitar garis nol	Tidak membentuk pola tertentu
Model regresi	Scatterplot tidak membentuk pola tertentu	Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas yang jelas

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 8, pemeriksaan heteroskedastisitas pada output SPSS pertama dilakukan melalui scatterplot. Titik-titik residual untuk model yang melibatkan Waktu Tunggu (X1) dan Kecepatan Pelayanan (X2) tersebar di sekitar garis nol dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda visual yang jelas mengenai adanya heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Pengujian uji-t dilakukan untuk menentukan pengaruh parsial dari masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) sebesar 97, diperoleh nilai t-tabel adalah sekitar 1,985. Suatu variabel independen dianggap signifikan jika t-hitung > t-tabel atau nilai Sig. < 0,05.

Tabel 9.
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	B	t Hitung	Sig.	Keterangan
Waktu Tunggu (X1)	0.284	4.432	<0,001	Berpengaruh positif dan signifikan
Kecepatan Pelayanan (X2)	0.523	7.412	<0,001	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Waktu tunggu (X1) memiliki nilai t terhitung sebesar 4,432 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai t terhitung lebih besar dari nilai t tabel dan tingkat signifikansi < 0,05, waktu tunggu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa perubahan persepsi waktu tunggu dalam model penelitian ini terkait dengan perubahan yang sesuai dalam kepuasan pelanggan. Kecepatan layanan (X2) memiliki nilai t sebesar 7,412 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa Kecepatan Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam model ini, koefisien regresinya sebesar 0,523.

2. Uji F (Simultan)

Pengujian F dilakukan guna melihat apakah waktu tunggu (X1) dan kecepatan layanan (X2) secara bersama-sama berhubungan dengan kepuasan pelanggan (Y). Pada tingkat signifikansi 5% dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97$, nilai tabel F adalah sekitar 3,090.

Tabel 10.
Hasil Uji F (Simultan)

Model	F Hitung	Sig.	Keterangan
Regression	123.579	<0,001	Signifikan

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 123,579 pada tingkat signifikansi $< 0,001$. Karena nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05, baik waktu tunggu maupun kecepatan pemrosesan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

3. Uji R dan Koefisien Determinasi

Uji R berfungsi untuk menentukan kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model, sedangkan R-squared berfungsi untuk menentukan proporsi variasi variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas dalam model.

Tabel 11.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.847	0.718	0.712	2.32957

Sumber: Olah data SPSS, 2026

Koefisien korelasi (R) yaitu 0,847 menggambarkan adanya hubungan yang kuat dalam model penelitian antara waktu tunggu dan kecepatan layanan, dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Nilai R-squared sebesar 0,718 berarti bahwa sekitar 71,8% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh waktu tunggu dan kecepatan layanan, sedangkan sekitar 28,2% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian tersebut. Koefisien Adjusted R-squared yaitu, 0,712 mengindikasikan bahwa, setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel, proporsi varians dalam kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh model tersebut adalah sekitar 71,2%.

Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 12 menyajikan nilai-nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi, yaitu sebesar 1,823 pada konstanta, 0,284 untuk variabel waktu tunggu (X1), dan 0,523 untuk variabel kecepatan layanan (X2).

Tabel 12.
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient B	Std. Error	Standardized Coefficient Beta
Konstanta	1,823	0,825	—
Waktu Tunggu (X1)	0,284	0,064	0,341
Kecepatan Pelayanan (X2)	0,523	0,071	0,570

Sumber: Olah data SPSS, 2026

$$Y = 1,823 + 0,284X_1 + 0,523X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi yang dihasilkan, diketahui bahwa variabel Waktu Tunggu (X1) dan Kecepatan Pelayanan (X2) mempunyai arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Artinya, perubahan pada kedua variabel independen tersebut cenderung diikuti oleh perubahan yang searah pada tingkat kepuasan pelanggan.

Pembahasan

1. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, variabel Waktu Tunggu (X1) terbukti

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di di Mie Gacoan Pancing, Medan. Hal ini terlihat dari nilai t-hitung sebesar 4,432 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,284. Nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis mengenai pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pelanggan terdukung. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Kapojos et al (2023) pada Pizza Hut Restaurant Manado Town Square yang menemukan bahwa waiting time memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebuah penelitian di restoran Sidrap di Palu juga menemukan bahwa waktu tunggu memengaruhi kepuasan pelanggan (Ladong, 2025).

Usaha Mie Gacoan Pancing Medan, menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan bagian dari proses pelayanan yang dialami pelanggan sejak melakukan pemesanan hingga pesanan diterima. Oleh karena itu, persepsi pelanggan terhadap waktu yang diperlukan dalam proses tersebut dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan. Arah koefisien yang positif dalam penelitian ini tidak diartikan bahwa pelanggan menghendaki waktu tunggu yang semakin lama, tetapi menunjukkan hubungan positif berdasarkan pengukuran variabel dalam instrumen penelitian. Hasil ini memperkuat pentingnya pengelolaan antrean dan proses pemesanan agar waktu yang dirasakan pelanggan tetap berada pada tingkat yang dapat diterima.

2. Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian secara individual memperlihatkan bahwa kecepatan layanan (X2) terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai t-hitung sebesar 7,412, dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, serta koefisien regresi sebesar 0,523. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Pancing, Medan. Hasil tersebut konsisten dengan Fatonah et al (2021) yang menemukan bahwa service speed berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian pada PODOMORO Chicken di Kota Medan juga menempatkan kecepatan pelayanan sebagai salah satu unsur pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan (Lubis et al., 2023).

Kecepatan pelayanan berkaitan dengan kemampuan karyawan menyelesaikan proses pelayanan secara tepat sehingga pelanggan tidak membutuhkan waktu yang terlalu panjang untuk memperoleh pesanan. Pada usaha Mie Gacoan Pancing Medan, aspek tersebut mencakup proses penerimaan pesanan, pemrosesan, hingga makanan dan minuman diterima pelanggan. Koefisien regresi Kecepatan Pelayanan sebesar 0,523 lebih besar daripada Waktu Tunggu sebesar 0,284. Perbedaan koefisien tersebut menunjukkan besarnya hubungan masing-masing variabel dalam model regresi yang digunakan, bukan merupakan pemeringkatan faktor kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Waktu Tunggu dan Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan pengujian secara simultan, variabel Waktu Tunggu (X1) dan variabel Kecepatan Layanan (X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 123,579, dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, menunjukkan bahwa model regresi tersebut signifikan secara keseluruhan. Nilai R-squared sebesar 0,718 mengindikasikan bahwa 71,8% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh waktu tunggu dan kecepatan layanan, sedangkan 28,2% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor di luar model penelitian. Adapun nilai Adjusted R Square sebesar 0,712 menunjukkan tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan setelah

mempertimbangkan jumlah variabel indepen dan jumlah responden yang digunakan.

Temua ini sejalan dengan penelitian terdahulu pada sektor kuliner yang menempatkan waktu tunggu dan aspek kecepatan pelayanan sebagai bagian dari pengalaman pelanggan. Kapojos et al (2023) menemukan adanya pengaruh waiting time memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Pizza Hut Manado Town Square, sedangkan Lubis et al (2023) menunjukkan keterkaitan kecepatan pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada usaha kuliner di Kota Medan. Berdasarkan persamaan regresi $Y = 1,823 + 0,284X_1 + 0,523X_2 + \varepsilon$, kedua variabel memiliki koefisien positif dalam model penelitian. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa pengelolaan waktu tunggu dan kecepatan proses pelayanan merupakan bagian dari aspek pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan Mie Gacoan Pancing Medan.

KESIMPULAN

Dari temuan penelitian serta pengolahan data mengenai pengaruh waktu tunggu dan kecepatan layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mengambil contoh Mie Gacoan Pancing di Medan, maka diperoleh kesimpulan berikut:

1. Waktu tunggu terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Pancing Medan. Hasil analisis terhadap masing-masing variabel menghasilkan nilai t-hitung yaitu, 4,432 nilai signifikansi tercatat $< 0,001$ dan telah memenuhi batas signifikansi sebesar 0,05, serta koefisien regresi sebesar 0,284. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin positif penilaian pelanggan terhadap waktu tunggu, semakin tinggi pula kecenderungan peningkatan kepuasan yang mereka rasakan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Pancing Medan. Melalui uji-t yang telah dilakukan, variabel kecepatan layanan memperoleh nilai t sebesar 7,412 disertai nilai signifikansi sebesar $< 0,001$, yang lebih rendah dari 0,05 serta koefisien regresi sebesar 0,523. Temuan yang dihasilkan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kecepatan layanan cenderung diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.
3. Secara simultan, waktu tunggu dan kecepatan layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Pancing, Medan. Temuan tersebut terlihat melalui nilai F hitung sebesar 123,579 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Selain itu, nilai R-squared sebesar 0,718 menunjukkan bahwa kedua variasi independen tersebut mampu menjelaskan sebesar 71,8% variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan, sedangkan bagian lainnya dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian.

Saran

Mengacu pada temuan penelitian serta simpulan yang telah diperoleh, adapun saran yang dapat diajukan antara lain:

1. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa waktu tunggu serta kecepatan pemrosesan secara bersama-sama memiliki tingkat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan merujuk pada temuan tersebut, hendaknya manajemen Mie Gacoan Pancing Medan tetap mempertahankan dan meningkatkan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan, khususnya pengelolaan antrian, kecepatan proses pemesanan dan penyajian, kesiapan karyawan dalam merespons pelanggan, serta kecepatan proses pembayaran.

2. Penelitian berikutnya dianjurkan untuk mempertimbangkan variabel-variabel lain yang turut menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pertimbangan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kecepatan layanan menyumbang 71,8% variasi kepuasan pelanggan, sementara 28,2% sisanya berasal dari faktor-faktor lain yang belum tercakup dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrade, C. (2021). The Inconvenient Truth About Convenience and Purposive Samples. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 43(1), 86–88. <https://doi.org/10.1177/0253717620977000>
- Chandra, F. T. D. G. (2019). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*. Andi Offset.
- Fatonah, S., Haryono, T., & Wahyu, P. (2021). A Study of Service Speed and Servicescape as a Basic Strategy to Improve Loyalty by Evaluating Customer Satisfaction at PT . Bank Mandiri Persero (Solo Branch). 16(2), 190–197.
- Ilmi, E. M. A., & Samboro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mie Gacoan Malang. 49–52.
- John Creswell, D. C. (2018). *Research Design*.
- Kapojos, A. L. N., Saerang, D. P. E., & Gunawan, E. M. (2023a). The Effect Of E-Service Quality And Waiting Time Towards Customer Satisfaction At Pizza Hut Restaurant In Manado Town Square. *Jurnal EMBA*, 11(4), 439–449.
- Kapojos, A. L. N., Saerang, D. P. E., & Gunawan, E. M. (2023b). The Effect Of E-Service Quality And Waiting Time Towards Customer Satisfaction At Pizza Hut Restaurant In Manado Town Square Pengaruh E-Service Quality Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Jurnal EMBA Vol . 11 No . 4 October 2023 , Hal . 439-449. 11(4), 439–449.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services.
- Ladong, F. S. (2025). Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sidrap Kota Palu Dari Aspek Suasana , Harga , Keragaman Menu dan Waktu Tunggu. 8(1).
- Lee, W., & Lambert, C. (2022). Impact Of Waiting Time On Evaluation Of Service Quality And Customer Satisfaction In Foodservice Operations. *Foodservice Research International*, 12, 241–254. <https://doi.org/10.1111/j.1745-4506.2000.tb00021.x>
- Mendocilla, M., Miravittles, P., & Matute, J. (2026a). *International Journal of Hospitality Management Unveiling the role of service quality in the quick service restaurant sector : An integrative review*. 132(June 2025).
- Mendocilla, M., Miravittles, P., & Matute, J. (2026b). QUICKSERV : a service quality assessment tool for the quick-service restaurant industry. 123(13), 241–259. <https://doi.org/10.1108/BFJ-12-2020-1108>
- Orlando, J. (2025). Dari Kepuasan Hingga Kesetiaan : Menelusri Faktor Penentu Kesetiaan Pelanggan dalam Layanan E-Grocery. 24(1), 123–141.
- Paulus, I. J., Ardiansyahmiraja, B., Antonio, M., Yohanes, J., & Kajee, J. (2025). Cognitive and affective dimensions of waiting time satisfaction in Indonesian spicy noodle chains. 22(2), 179–205. <https://doi.org/10.31106/jema.v22i2.24211>
- Putri Nurul Zulia Lubis, Tiara Fitriani Fadilah, Afriani, I. (2023). *Improving Customer Satisfaction Through Service Quality*.
- Sugesti, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mie Gacoan Di Kota Bandung Sebagai Restoran Dengan Harga TerjangkaU. 6, 412–426.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific Publishing Company.