

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Profil John's Resto

John's Resto adalah sebuah resto yang di dirikan oleh Bapak.Suhadi yang berlokasi di Jln.Gragalan Perum Graha Tiara Asri Ruko Blok R7–Gragalan Sumber Gempol - Tulungagung. yang letaknya strategis pinggir jalan raya serta dengan tempat yang memadai, dan lumayan luas. Ketika usaha tersebut telah berdiri jumlah karyawannya pun masih sedikit, setelah setengah tahun kemudian usaha tersebut mulai dikenal oleh kalangan masyarakat Sumber Gempol Tulungagung dan pada masa yang akan datang memiliki prospek yang baik, hal tersebut menjadikan Bapak Suhadi untuk mencari karyawan lagi hingga saat ini jumlah karyawan yang bekerja di rumah makan John's Resto sebanyak empat karyawan.

Disekitar lokasi merupakan daerah yang padat penduduk sehingga tidak akan mengalami kesulitan dalam mendapatkan tenaga kerja yang dibutuhkan. Lokasi warung makan John's Resto

tersebut berada dipinggir jalan raya, sehingga memudahkan pelanggan/konsumen untuk mampir ketempat tersebut.⁶⁸

b. Sejarah Rumah Makan John's Resto

Usaha kuliner ini didirikan pada tahun 2018 yang ditangani dan dikelola oleh anggota keluarga tanpa ada campur tangan dari orang lain. Awal mula berdirinya usaha ini tempat masih seadannya dan hanya menggunakan 1 orang karyawan saja untuk pengelolaan awalnya. Bisnis ini memanfaatkan media sosial instagram, WhatsAp dan facebook sebagai media promosi penjualan untuk menarik minat konsumen. Promosi yang dilakukan melalui media sosial dirasa cukup efektif karena sesuai dengan perkembangan dan perilaku konsumen sekarang ini sehingga pada saat ini John's Resto menjadi sebuah tempat rumah makan yang bagus dan baik serta banyak dikenal oleh masyarakat dan mahasiswa.⁶⁹

Terdapat banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih lokasi, yang pertama karena memang pendiri sudah memiliki tanah bangunan di tempat tersebut, pada awalnya tanah tersebut merupakan sebuah kantor pengacara, Kemudian pemilik tertarik membuat rumah makan, sehingga untuk posisi atau letak rumah makan John's Resto ini memiliki tempat yang sangat strategis yang terletak tidak jauh dari kota Tulungagung yang mana

⁶⁸Sumber : John's Resto Tulungagung

⁶⁹Sumber : John's Resto Tulungagung

dari rumah makan John's Resto ke kota Tulungagung hanya berjarak sekitar 8 KM , dan yang terakhir lokasi John's Resto ini berada di lokasi padat penduduk yang memudahkan untuk mencari SDM atau karyawan di John's Resto.

c. Menu Produk John's Resto

Adapun macam-macam menu produk yang dijual oleh John's Resto meliputi:⁷⁰

1) Menu minuman:

Menu minuman ini beragam macamnya, sehingga juga dapat menarik pelanggan seperti, Es teler, Es buah, Es kopyar, Es cincau kelapa susu, Es jeruk kelapa muda, Es kelapa muda, es jeruk, es tea, Milo es, cappucino, vanilla late, chocolato oreo, ice chocolato, ice milo cincau, kopi hitam, kopi susu, kopi white, kopi jahe geprek, cappucino hot, milo hot, chocolate hot, salad buah yogut/mayo.

2) Menu makanan:

Menu makanan ini bermacam ragam yang dapat menarik dan buat penasaran pelanggan diantaranya ialah, tahu petis, tahu tuna, kentang goreng, jamur crispy ayam gepuk, bakso sapi super, soto sulung daging, ayam kampung ketumbar, bebek goreng

⁷⁰Sumber : John's Resto Tulungagung

ketumbar, udang goreng crispy, bakso sapi goreng, tumis kangkung, plecing kangkung, tunas asap, kakap asap, tengiri asap, pari/pe asap, hiu asap, tongkol asap, salem asap utuh, kakap karang utuh, banyar asap, cumi asap.

d. Struktur Organisasi

Pemimpin : Bapak Suhadi dan Ibu Ida

Karyawan : Ainur, Paruroh, M.Kelvin Yoga,siti

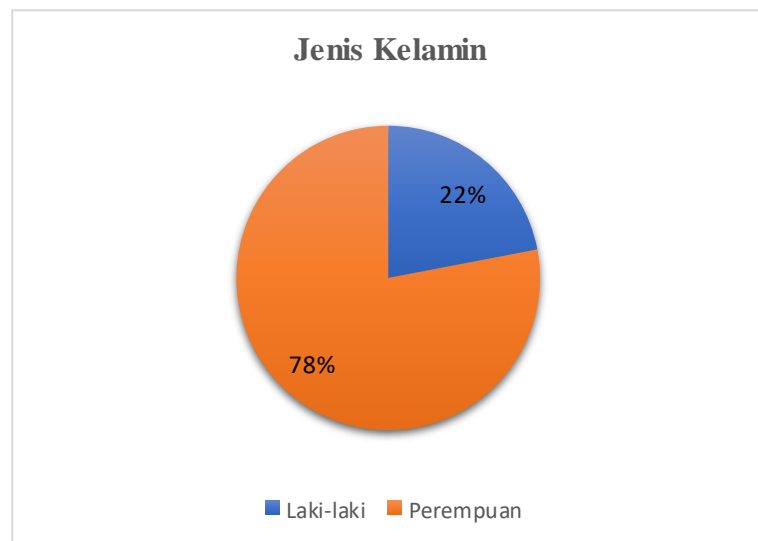
Sumber: John's Resto Tulungagung

B. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke John's Resto Tulungagung Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan John's Resto Tulungagung. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 50 pelanggan dengan teknik simple random sampling. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti, dikarenakan tidak diketahui jumlah populasi yang secara jelas. Agar mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

a) Jenis kelamin responden

Adapun data jenis kelamin responden mengenai pelanggan yang mampir ke John's Resto Tulungagung sebagai berikut:



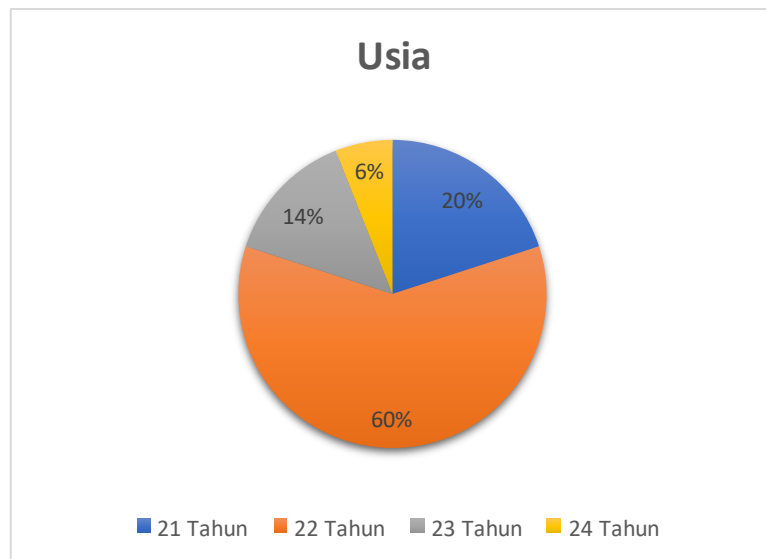
Gambar 4.1

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden pelanggan yang berkunjung ke John's Resto Tulungagung yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 78% atau 39 responden, sedangkan responden laki-laki ialah 22% atau 11 Responden.

b) Usia Responden

Adapun data usia responden mengenai pelanggan yang mampir ke John's Resto Tulungagung sebagai berikut:



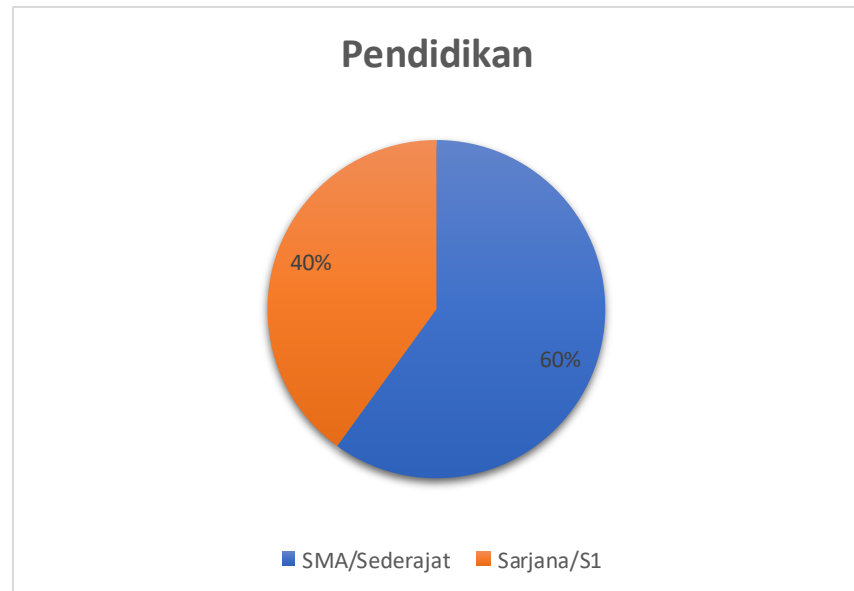
Gambar 4.2

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa usia responden pelanggan yang berkunjung ke John's Resto Tulungagung menunjukkan jumlah usia 21 tahun ialah 20% atau 10 responden, usia 22 tahun lebih banyak yaitu 60% atau 30 responden, usia 23 tahun ialah 14% atau 7 responden, usia 24 ialah 6% atau 3 responden.

c) Pendidikan Responden

Adapun data pendidikan responden mengenai pelanggan yang mampir ke John's Resto Tulungagung sebagai berikut:



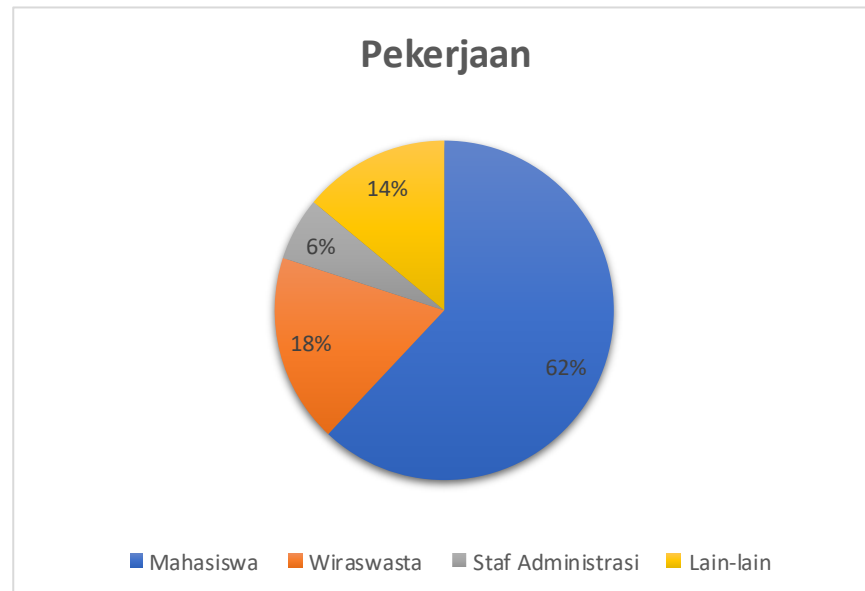
Gambar 4.3

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan pada gambar 4.3 dapat dikemukakan bahwa pendidikan responden pelanggan John's Resto Tulungagung yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa jumlah pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak yakni 60% atau 30 responden, pendidikan Strata 1 / S1 memiliki jumlah sebesar 40% atau 20 responden.

d) Pekerjaan Responden

Adapun data usia responden mengenai pelanggan yang mampir ke John's Resto Tulungagung sebagai berikut:



Gambar 4.4

Sumber : Data Primer di olah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden pelanggan pada John's Resto yang diambil sebagai responden ialah menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa lebih banyak yaitu sebesar 62% atau 31 responden, wiraswasta yaitu sebesar 18% atau 9 responden, Staff admin sebesar ialah 6% atau 3 responden, dan lain-lain sebesar 14% atau 7 responden.

C. Analisis Data

Semua data yang diperlukan telah terkumpul dari berbagai macam sumber, dalam bab ini akan dianalisis sesuai hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Penelitian ini didasarkan pada

data angket yang disebarkan pada pelanggan John's Resto Tulungagung sehingga dapat dilakukan analisis data yang diperoleh, yaitu melalui variabel-variabel independen berupa kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan biaya terhadap variabel dependen berupa kepuasan pelanggan. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui SPSS.

a) Uji Validitas

Uji validitas yakni untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya, suatu instrumen dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat diberikan hasil yang sesuai dengan harapan peneliti. Berikut adalah hasil dari pengujian validasi pada kuesioner yang disebarkan pada pelanggan John's Resto Tulungagung:

Tabel 4.1

Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)

| No.Item | Corrected Item-Total Coreolation | r tabel | Keterangan |
|---------|----------------------------------|---------|------------|
| X1_1 | 0,365 | 0,279 | Valid |
| X1_2 | 0,487 | 0,279 | Valid |
| X1_3 | 0,541 | 0,279 | Valid |
| X1_4 | 0,590 | 0,279 | Valid |
| X1_5 | 0,403 | 0,279 | Valid |
| X1_6 | 0,662 | 0,279 | Valid |
| X1_7 | 0,576 | 0,279 | Valid |
| X1_8 | 0,695 | 0,279 | Valid |
| X1_9 | 0,567 | 0,279 | Valid |
| X1_10 | 0,629 | 0,279 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019_spss

Tabel 4.2**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

| No.Item | Corrected Item-Total Corelation | r Tabel | Keterangan |
|----------------|--|----------------|-------------------|
| X2_1 | 0,467 | 0,279 | Valid |
| X2_2 | 0,581 | 0,279 | Valid |
| X2_3 | 0,410 | 0,279 | Valid |
| X2_4 | 0,518 | 0,279 | Valid |
| X2_5 | 0,289 | 0,279 | Valid |
| X2_6 | 0,633 | 0,279 | Valid |
| X2_7 | 0,497 | 0,279 | Valid |
| X2_8 | 0,587 | 0,279 | Valid |
| X2_9 | 0,388 | 0,279 | Valid |
| X2_10 | 0,388 | 0,279 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019_spss

Tabel 4.3**Uji Validitas Variabel Harga (X3)**

| No.Item | Corrected Item-Total Corelation | r Tabel | Keterangan |
|----------------|--|----------------|-------------------|
| X3_1 | 0,453 | 0,279 | Valid |
| X3_2 | 0,481 | 0,279 | Valid |
| X3_3 | 0,429 | 0,279 | Valid |
| X3_4 | 0,396 | 0,279 | Valid |
| X3_5 | 0,523 | 0,279 | Valid |
| X3_6 | 0,638 | 0,279 | Valid |
| X3_7 | 0,573 | 0,279 | Valid |
| X3_8 | 0,382 | 0,279 | Valid |
| X3_9 | 0,560 | 0,279 | Valid |
| X3_10 | 0,533 | 0,279 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019_spss

Tabel 4.4**Uji Validitas Variabel Biaya (X4)**

| No.Item | Corrected Item-Total Corelation | r Tabel | Keterangan |
|----------------|--|----------------|-------------------|
| X4_1 | 0,402 | 0,279 | Valid |
| X4_2 | 0,379 | 0,279 | Valid |
| X4_3 | 0,296 | 0,279 | Valid |
| X4_4 | 0,535 | 0,279 | Valid |
| X4_5 | 0,491 | 0,279 | Valid |
| X4_6 | 0,610 | 0,279 | Valid |
| X4_7 | 0,649 | 0,279 | Valid |
| X4_8 | 0,623 | 0,279 | Valid |
| X4_9 | 0,729 | 0,279 | Valid |
| X4_10 | 0,648 | 0,279 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019_spss

Tabel 4.5**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

| No.Item | Corrected Item-Total Corelation | r Tabel | Keterangan |
|----------------|--|----------------|-------------------|
| Y1_1 | 0,434 | 0,279 | Valid |
| Y1_2 | 0,378 | 0,279 | Valid |
| Y1_3 | 0,444 | 0,279 | Valid |
| Y1_4 | 0,600 | 0,279 | Valid |
| Y1_5 | 0,542 | 0,279 | Valid |
| Y1_6 | 0,706 | 0,279 | Valid |
| Y1_7 | 0,697 | 0,279 | Valid |
| Y1_8 | 0,669 | 0,279 | Valid |
| Y1_9 | 0,712 | 0,279 | Valid |
| Y1_10 | 0,699 | 0,279 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019_spss

Berdasarkan pengujian validitas yang terdapat pada tabel 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas produk (X1), Kualitas pelayanan (X2) harga

(X3), Biaya (X4), kepuasan pelanggan (Y1). yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* > 0.60. Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 22.0, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,736 | 11 |

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,703 | 11 |

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Tabel 4.8**Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,718 | 11 |

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Tabel 4.9**Uji Reliabilitas Variabel Biaya (X4)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,733 | 11 |

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Tabel 4.10**Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,747 | 11 |

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas produk (X1) sebesar 0,736; untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,703; untuk variabel harga (X3) sebesar 0,718; untuk

variabel biaya (X4) sebesar 0,733; dan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,747, sehingga dapat diketahui bahwa semua masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, X4, dan Y adalah reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal atau tidak, sehingga dapat dipakai dalam statistik parametric. Untuk mengetahui apakah data ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4.1

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------|
| | | KUALIT AS_PR ODUK | KUALITA S_PELAY ANAN | HARGA | BIAYA | KEPUAS AN_PELA NGGAN |
| N | | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Normal | Mean | 41,52 | 41,80 | 41,94 | 40,90 | 41,70 |
| Parameters ^{a,b} | Std. Deviation | 2,978 | 2,286 | 2,653 | 3,151 | 3,247 |
| Most Extreme | Absolute | ,096 | ,125 | ,122 | ,107 | ,121 |
| Differences | Positive | ,096 | ,125 | ,079 | ,077 | ,115 |
| | Negative | -,084 | -,100 | -,122 | -,107 | -,121 |
| Test Statistic | | ,096 | ,125 | ,122 | ,107 | ,121 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} | ,051 ^c | ,062 ^c | ,200 ^{c,d} | ,066 ^c |
| | | | | | | |

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Dari tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau Asymp.Sig (2-tailed). Untuk mengambil keputusan dengan pedoman, Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Terima H1 jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan tolak H0 jika nilai signifikansi $< 0,05$.

H0 = Data tidak berdistribusi normal.

H1 = Data berdistribusi normal.

Nilai sig pada tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan adalah 0,200 maka lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) sehingga data berdistribusi normal.

Dari hasil uji normalitas pada tabel 4.15 diatas untuk variabel kualitas produk diperoleh nilai 0,200, untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai 0,051, variabel harga diperoleh nilai 0,062, untuk variabel biaya diperoleh nilai 0,200, dan untuk variabel kepuasan pelanggan diperoleh nilai 0,066, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan normal, karena memiliki nilai signifikan yang lebih dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan data yang digunakan ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Data yang baik untuk digunakan dalam penelitian harus terhindar dari adanya multikolinearitas. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari

multikolinearitas. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance nya.

Tabel 4.12

| Coefficients ^a | | |
|---------------------------|-------------------------|-------|
| Model | Collinearity Statistics | |
| | Tolerance | VIF |
| (Constant) | | |
| KUALITAS_PRODUK | ,934 | 1,071 |
| KUALITAS_PELAYANAN | ,917 | 1,090 |
| HARGA | ,913 | 1,096 |
| BIAYA | ,964 | 1,038 |

a. Dependent Variable: Y1_KEPUASAN_PELANGGAN_a

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Berdasarkan hasil pengujian *Coefficients* yang telah diolah di tabel diatas ini dapat diketahui bahwa nilai VIF yaitu: 1,071 (variabel kualitas produk), 1,090 (variabel kualitas pelayanan), 1,096 (variabel harga), 1,038 (variabel biaya). Hasil ini terbebas dari asumsi klasik multikoliniertas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

c. Uji Autokorelasi

Tabel 4.13

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,829 ^a | ,687 | ,659 | 1,896 | 2,458 |

a. Predictors: (Constant), BIAYA, HARGA, KUALITAS_PRODUK, KUALITAS_PELAYANAN

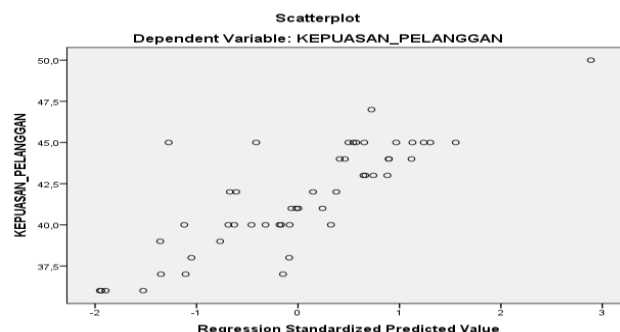
b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Berdasarkan tabel *Model Summary* diatas nilai Durbin-Watson berada diantara -2 atau +2 yaitu 2,458 yang berarti tidak terjadi autokorelasi. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan terbebas dari adanya autokorelasi.

d. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model suatu regresi terjadi ketidaksamaan varians. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedasitas jika: (1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, (2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja. Adapun heteroskedastisitas yang telah diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Gambar 4.5



Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Dari grafik Scatterplot diatas terlihat bahwa titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola, menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

E. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan bantuan program SPSS 2.2.0. Ringkasannya hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4.14

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | B | Std. Error | Beta |
| 1 (Constant) | 13,089 | 4,889 | |
| X1_KUALITAS_PRODUK | ,263 | ,117 | ,287 |
| X2_KUALITAS_PELAYANA | ,421 | ,116 | ,463 |
| N | | | |
| X3_HARGA | ,143 | ,047 | ,143 |
| X4_BIAYA | ,845 | ,088 | ,820 |

a. Dependent Variable: Y1_KEPUASAN_PELANGGAN

Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Dari tabel 4.13 diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,089 + 0,263x_1 + 0,421x_2 + 0,143x_3 + 0,845x_4$$

Atau kepuasan pelanggan = 13,089 + 0,263 (kualitas produk) + 0,421 (kualitas pelayanan) + 0,143 (harga) + 0,845 (biaya)

Keterangan:

- a. Nilai konstanta 13,089 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya maka kepuasan pelanggan 13,089.
- b. Koefisien regresi X1, sebesar 0,263 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 model X1, kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,263. Dan sebaliknya, jika kualitas produk menurunkan 1 model X1 maka minat pelanggan akan turun 0,263.
- c. Koefisien regresi X2, sebesar 0,421 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 model, kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,421. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurunkan 1 model X2 maka minat pelanggan akan turun 0,421.
- d. Koefisien regresi X3, sebesar 0,143 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 model, suatu harga akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,143. Dan sebaliknya, jika harga menurunkan 1 model X3 maka minat pelanggan akan turun 0,143.

- e. Koefisien regresi X4, sebesar 0,845 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 model, biaya akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,845. Dan sebaliknya, jika biaya menurunkan 1 model X4 maka minat pelanggan akan turun 0,845.

F. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t ialah digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau bisa juga dengan melihat angka signifikansinya. Jika nilai sig. Lebih kecil dari 0,5 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- a) H_0 : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) H_a : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|--------------|-------|------|
| Model | Standardized | T | Sig. |
| | Coefficients | | |
| | Beta | | |
| (Constant) | | 2,677 | ,010 |
| KUALITAS_PRODUK | ,287 | 2,250 | ,029 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,463 | 3,629 | ,001 |
| HARGA | ,143 | 3,027 | ,003 |
| BIAYA | ,820 | 9,648 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN
 Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui besarnya masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1) Menguji signifikansi variabel kualitas produk (X1)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien kualitas produk adalah 2,250. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan ($\alpha = 0,05$), karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari t_{tabel} nilai 0,05 dibagi 2 menjadi 0,025 dan $df = n - k = 50 - 5 = 45$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel). Didapat t_{tabel} adalah 2,014. Dimana variabel kualitas produk memiliki nilai signifikan $0,029 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,250 > 2,014$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat disimpulkan bahwa koefisien kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 1 (H_1) yaitu kualitas produk berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto dapat diterima.

2) Menguji signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien kualitas pelayanan adalah 3,629. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan ($\alpha = 0,05$), karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari t_{tabel} nilai 0,05 dibagi 2 menjadi 0,025 dan $df = n - k = 50 - 5 = 45$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel). Didapat t_{tabel} adalah 2,014. Dimana variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan $0,001 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,629 > 2,014$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat disimpulkan bahwa koefisien kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 2 (H_2) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto dapat diterima.

3) Menguji signifikansi variabel harga (X3)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien harga adalah 3,027. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan (0,05), karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari t_{tabel} nilai 0,05 dibagi 2 menjadi 0,025 dan $df = n - k = 50 - 5 = 45$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel). Didapat t_{tabel} adalah 2,014. Dimana variabel harga memiliki

nilai signifikan $0,003 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,027 > 2,014$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat disimpulkan bahwa koefisien harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 (H_3) yaitu harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto dapat diterima.

4) Menguji signifikansi variabel biaya (X_4)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien biaya adalah 9,648. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan (0,05), karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari t_{tabel} nilai 0,05 dibagi 2 menjadi 0,025 dan $df = n - k = 50 - 5 = 45$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel). Didapat t_{tabel} adalah 2,014. Dimana variabel biaya memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,648 > 2,014$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat disimpulkan bahwa koefisien biaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 4 (H_4) yaitu biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto dapat diterima.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F ialah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai

pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka uji regresi dikatakan signifikan, atau bisa juga dengan melihat nilai signifikasinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan uji SPSS yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.16

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 354,761 | 4 | 88,690 | 24,676 | ,000 ^b |
| Residual | 161,739 | 45 | 3,594 | | |
| Total | 516,500 | 49 | | | |

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), BIAYA, HARGA, KUALITAS_PRODUK, KUALITAS_PELAYANAN

$$F_{tabel} = f(k; n-k) = f(4; 45) = 5,71$$

Hasil dari tabel 4.15 diatas (ANOVA), terbaca nilai sebesar 24,676 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui bahwa ($24,676 > 5,71$) dan nilai sign. $0,000 < 0,05$ lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa (H_1) yang berbunyi "Kualitas produk,

kualitas pelayanan, harga dan biaya secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di John's Resto Tulungagung.

c. Uji Signifikan Dominan

Tabel 4.17

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|--------------|-------|------|
| Model | Standardized | T | Sig. |
| | Coefficients | | |
| | Beta | | |
| (Constant) | | 2,677 | ,010 |
| KUALITAS_PRODUK | ,287 | 2,250 | ,029 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,463 | 3,629 | ,001 |
| HARGA | ,143 | 3,027 | ,003 |
| BIAYA | ,820 | 9,648 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN
 Sumber: Data Primer diolah 2019 SPSS, 2.2.0

Berdasarkan tabel 4.17 diatas untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan berpengaruh dapat diketahui di tabel T_{hitung} bahwa berdasarkan nilai dan data yang telah diolah sudah dapat diketahui dari variabel X1(kualitas produk= 2.250), X2 (Kualitas pelayanan= 3,629), X3 (Harga= 3,027), X4 (Biaya = 9.648), jadi nilai yang paling tinggi nilainya ialah nilai yang dominan berpengaruh merupakan nilai dari variabel X4 ialah biaya sebesar 9.648.