

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum Objek Penelitian

1. Profil Usaha Rumah Makan Bunga Lado

Latar belakang berdirinya usaha yaitu usaha rumah makan bunga lado ini di dirika oleh bapak Ahmad mulyono. Menurut informasi yang telah saya dapatkan usaha rumah makan ini didirikan sekitar tahun 2017 akhir. karena melihat Melihat prospek masyarakat yang tinggi dalam hal kuliner, beliau berinisiatif untuk membuka rumah makan “Bunga Lado” ini. dalam bisnis kuliner ini masyarakat cenderung lebih tertarik dari pada bisnis yang lainnya. Karena kuliner ini juga merupakan kebutuhan pokok sehari-hari dari konsumen.

Selain alasan tersebut, beliau membuka rumah makan ini dikarenakan pengalaman yang telah beliau dapatkan sebelumnya dan akhirnya beliau ingin mengembangkan hal tersebut melalui berbagai masakan padang. Beliau lalu berinisiatif untuk membuka lapangan pekerjaan bagi orang yang membutuhkan pekerjaan kan saat ini menu masakan padang masih cukup di gemari oleh masyarakat dengan berbagai menu yang di sediakan serta harganya yang terjangkau di bandingkan menu makanan lainnya.

Sejak berdirinya usaha rumah makan bunga lado ini terus mengalami peningkatan dalam pembelian oleh konsumen tetapi juga pernah

mengalami jatuh bangun waktu awal mulai pendirian usaha rumah makan ini karena masih ditingkat usaha yang baru buka belum mempunyai pelanggan seiring berjalannya waktu rumah makan ini mulai dikenal oleh masyarakat. Bisnis rumah makan padang memang banyak didominasi oleh orang asli padang. Tetapi saat ini bisnis warung makanan Padang tidak selalu didominasi oleh orang asli Padang. Seperti halnya sekarang banyak orang-orang yang meminati pada nasi padang. Banyak pula para pekerja kantoran, pelajar, masyarakat sekalipun banyak yang menyukai masakan padang ini. Karena khasannya dan bumbu rendang, kuah santan yang membuat lahap saat makan adalah salah satu daya tarik dari masakan Padang.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 100 responden yang diambil pada konsumen Rumah Makan Bunga Lado. Adapun karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Karakteristik berdasarkan Jenis kelamin

Dalam klasifikasi ini jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua kelompok, seperti yang sudah tercantum pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	40	40%
Perempuan	60	60%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden konsumen yang berkunjung ke Rumah Makan Bunga Lado yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 60% tau 60 responden, sedangkan responden laki-laki adalah 40% atau 40 responden.

2. Karakteristik berdasarkan Usia

Dalam klasifikasi ini usia dikelompokkan menjadi lima kelompok, seperti yang sudah tercantum pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-20 tahun	12	12%
21-30 tahun	58	58%
31-40 tahun	18	18%
41-50 tahun	10	10%
Lebih dari 50 tahun	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa 12 orang dari 100 responden berusia 17-20 tahun dengan persentase 12%, 58 orang responden berusia 21-30 tahun dengan presentase 58%, 18 orang responden berusia 21-40 tahun dengan presentase 18%, 10 orang responden berusia 41-50 tahun dengan presentase 10%, dan 2 orang responden berusia lebih dari 50 tahun dengan presentase 2%.

3. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

Dalam klasifikasi ini pekerjaan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, seperti yang sudah tercantum pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	10	10%
Wiraswasta	69	69%
Mahasiswa/pelajar	21	21%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat disimpulkan bahwa 10 dari 100 responden berprofesi sebagai PNS dengan presentase sebesar 10%, 69 orang responden berprofesi sebagai wiraswasta dengan presentase 69%, dan 21 orang responden berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar dengan presentase 21%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas yang meliputi Kualitas Produk (X_1), Fasilitas (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3), Harga (X_4) dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Adapun dari hasil penelitian dapat diketahui tanggapan dari 100 responden pada konsumen Rumah makan bunga lado terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Produk (X_1)

Variabel Kualitas Produk (X_1) dalam penelitian ini dibagi menjadi empat indikator yang dijabarkan menjadi enam item pernyataan, adapun jawaban responden pada variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Distribusi variabel kualitas produk (X₁)

Item	Skor Jawaban									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	72	72%	22	22%	6	6%	0	0	0	0
X1.2	39	39%	50	50%	11	11%	0	0	0	0
X1.3	37	37%	56	56%	7	7%	0	0	0	0
X1.4	33	33%	57	57%	10	10%	0	0	0	0
X1.5	39	39%	48	48%	13	13%	0	0	0	0
X1.6	36	36%	58	58%	6	6%	0	0	0	0

Sumber : Data yang diolah tahun 2022

Dari tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk variabel kualitas produk (X₁), untuk item (X1.1) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 72% atau 72 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 22% atau 22 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 6% atau 6 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X1.1) sebanyak 72% atau 72 orang paling dominan memilih (SS) atau sangat setuju.

Untuk item (X1.2) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 39% atau 39 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 50% atau 50 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 11% atau 11 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X1.2) sebanyak 50% atau 50 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X1.3) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 37% atau 37 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 56% atau 56 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 7% atau 7 orang.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X1.3) sebanyak 56% atau 56 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X1.4) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 33% atau 33 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 57% atau 57 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 10% atau 10 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X1.4) sebanyak 57% atau 57 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X1.5) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 39% atau 39 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 48% atau 48 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 13% atau 13 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X1.5) sebanyak 48% atau 48 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X1.6) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 36% atau 36 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 58% atau 58 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 6% atau 6 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X1.6) sebanyak 58% atau 58 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

2. Variabel Fasilitas (X₂)

Variabel Fasilitas (X₂) dalam penelitian ini dibagi menjadi empat indikator yang dijabarkan menjadi enam item pernyataan, adapun jawaban responden pada variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Variabel Fasilitas (X₂)

Item	Skor Jawaban									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	27	27%	64	64%	9	9%	0	0	0	0
X2.2	34	34%	44	44%	22	22%	0	0	0	0
X2.3	46	46%	54	54%	0	0%	0	0	0	0
X2.4	24	24%	66	66%	10	10%	0	0	0	0
X2.5	35	35%	51	51%	14	14%	0	0	0	0
X2.6	35	35%	34	34%	31	31%	0	0	0	0

Sumber : Data yang diolah tahun 2022

Dari tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk variabel fasilitas (X₂), untuk item (X2.1) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 27% atau 27 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 64% atau 64 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 9% atau 9 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X2.1) sebanyak 64% atau 64 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X2.2) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 34% atau 34 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 44% atau 44 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 22% atau 22 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X2.2) sebanyak 44% atau 44 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X2.3) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 46% atau 46 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 54% atau 54 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 0% atau 0 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X2.3) sebanyak 54% atau 54 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X2.4) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 24% atau 24 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 66% atau 66 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 10% atau 10 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X2.4) sebanyak 66% atau 66 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X2.5) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 35% atau 35 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 51% atau 51 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 14% atau 14 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X2.5) sebanyak 51% atau 51 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X2.6) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 35% atau 35 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 34% atau 34 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 31% atau 31 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X2.6) sebanyak 35% atau 35 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Variabel Kualitas Pelayanan (X₃) dalam penelitian ini dibagi menjadi empat indikator yang dijabarkan menjadi enam item pernyataan, adapun jawaban responden pada variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Item	Skor Jawaban									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	33	33%	66	66%	1	1%	0	0	0	0
X3.2	33	33%	61	61%	6	6%	0	0	0	0
X3.3	29	29%	62	62%	9	9%	0	0	0	0
X3.4	38	38%	51	51%	11	11%	0	0	0	0
X3.5	33	33%	56	56%	11	11%	0	0	0	0
X3.6	33	33%	53	53%	14	14%	0	0	0	0

Sumber : Data yang diolah tahun 2022

Dari tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X₃), untuk item (X3.1) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 33% atau 33 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 66% atau 66 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 1% atau 1 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X3.1) sebanyak 66% atau 66 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X3.2) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 33% atau 33 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 61% atau 61 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 6% atau 6 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X3.2) sebanyak 61% atau 61 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X3.3) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 29% atau 29 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 62% atau 62 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 9% atau 9 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X3.3) sebanyak 62% atau 62 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X3.4) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 38% atau 38 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 51% atau 51 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 11% atau 11 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X3.4) sebanyak 51% atau 51 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X3.5) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 33% atau 33 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 56% atau 56 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 11% atau 11 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X3.5) sebanyak 56% atau 56 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X3.6) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 33% atau 33 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 53% atau 53 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 14% atau 14 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X3.6) sebanyak 53% atau 53 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

4. **Variabel Harga (X4)**

Variabel harga (X4) dalam penelitian ini dibagi menjadi empat indikator yang dijabarkan menjadi enam item pernyataan, adapun jawaban responden pada variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Variabel Harga (X₄)

Item	Skor Jawaban									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X4.1	61	61%	36	36%	3	3%	0	0	0	0
X4.2	27	27%	61	61%	12	12%	0	0	0	0
X4.3	37	37%	56	56%	7	7%	0	0	0	0
X4.4	37	37%	45	45%	18	18%	0	0	0	0
X4.5	39	39%	55	55%	6	6%	0	0	0	0
X4.6	45	45%	46	46%	9	9%	0	0	0	0

Sumber : Data yang diolah tahun 2022

Dari tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X₄), untuk item (X4.1) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 61% atau 61 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 36% atau 36 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 3% atau 3 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X4.1) sebanyak 61% atau 61 orang paling dominan memilih (SS) atau sangat setuju.

Untuk item (X4.2) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 27% atau 27 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 61% atau 61 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 12% atau 12 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X4.2) sebanyak 61% atau 61 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X4.3) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 37% atau 37 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 56% atau 56 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 7% atau 7 orang.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X4.3) sebanyak 56% atau 56 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X4.4) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 37% atau 37 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 45% atau 45 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 18% atau 18 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X4.4) sebanyak 45% atau 45 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X4.5) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 39% atau 39 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 55% atau 55 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 6% atau 6 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X4.5) sebanyak 55% atau 55 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (X4.6) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 45% atau 45 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 46% atau 46 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 9% atau 9 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (X4.6) sebanyak 46% atau 46 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

5. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel Kepuasan Konsumen (Y) dalam penelitian ini dibagi menjadi empat indikator yang dijabarkan menjadi enam item pernyataan, adapun jawaban responden pada variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Item	Skor Jawaban									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	37	37%	56	56%	7	7%	0	0	0	0
Y.2	35	35%	57	57%	8	8%	0	0	0	0
Y.3	42	42%	50	50%	8	8%	0	0	0	0
Y.4	31	31%	64	64%	5	5%	0	0	0	0
Y.5	31	31%	62	62%	7	7%	0	0	0	0
Y.6	37	37%	42	42%	21	21%	0	0	0	0

Sumber : Data yang diolah tahun 2022

Dari tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk variabel kepuasan konsumen (Y), untuk item (Y.1) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 37% atau 37orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 56% atau 56 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 7% atau 7 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (Y.1) sebanyak 56% atau 56 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (Y.2) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 35% atau 35orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 57% atau 57 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 8% atau 8 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (Y.2) sebanyak 57% atau 57 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (Y.3) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 42% atau 42 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 50% atau 50 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 8% atau 8 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (Y.3) sebanyak 50% atau 50 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (Y.4) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 31% atau 31 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 64% atau 64 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 5% atau 5 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (Y.4) sebanyak 64% atau 64 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (Y.5) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 31% atau 31 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 62% atau 62 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 7% atau 7 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (Y.5) sebanyak 62% atau 62 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

Untuk item (Y.6) banyak responden yang menjawab (SS) yakni sebesar 37% atau 37 orang, sedangkan yang menjawab (S) yakni sebesar 42% atau 42 orang dan yang menjawab (KS) yakni sebesar 21% atau 21 orang. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa dalam pertanyaan (Y.2) sebanyak 42% atau 42 orang paling dominan memilih (S) atau setuju.

D. Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan di setiap variabel valid atau tidak. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel. Jadi *df* yang digunakan adalah $100 - 2 = 98$ dengan alpha sebesar 5%, maka hasil nilai r_{tabel} sebesar 0,196. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.¹²⁸

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X₁)

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,766	0,196	Valid
X1.2	0,718	0,196	Valid
X1.3	0,539	0,196	Valid
X1.4	0,661	0,196	Valid
X1.5	0,627	0,196	Valid
X1.6	0,669	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.9, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas produk (X₁) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

¹²⁸ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 353

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Fasilitas (X₂)

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,611	0,196	Valid
X2.2	0,755	0,196	Valid
X2.3	0,765	0,196	Valid
X2.4	0,564	0,196	Valid
X2.5	0,699	0,196	Valid
X2.6	0,874	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.10, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel Fasilitas (X₂) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₃)

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,491	0,196	Valid
X3.2	0,587	0,196	Valid
X3.3	0,593	0,196	Valid
X3.4	0,628	0,196	Valid
X3.5	0,561	0,196	Valid
X3.6	0,692	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.11, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas pelayanan (X₃) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Harga (X4)

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X4.1	0,502	0,196	Valid
X4.2	0,664	0,196	Valid
X4.3	0,662	0,196	Valid
X4.4	0,721	0,196	Valid
X4.5	0,601	0,196	Valid
X4.6	0,706	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.12, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel Harga (X4) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No.Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,534	0,196	Valid
Y.2	0,653	0,196	Valid
Y.3	0,643	0,196	Valid
Y.4	0,610	0,196	Valid
Y.5	0,582	0,196	Valid
Y.6	0,815	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.13, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel terikat kepuasan konsumen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- e. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- f. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable
- g. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable
- h. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliable
- i. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable.

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 26.0, sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	6

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas 4.14 diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,61 yaitu $0,744 > 0,61$, ini berarti variabel Kualitas produk reliable.

Tabel 4.15
Hasil Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	6

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas 4.15 diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,81 yaitu $0,806 > 0,81$, ini berarti variabel Fasilitas cukup sangat reliable.

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.634	6

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas 4.16 diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,61 yaitu $0,634 > 0,61$, ini berarti variabel Kualitas pelayanan reliable.

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Harga (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	6

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas 4.17 diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,61 yaitu $0,720 > 0,61$, ini berarti variabel harga reliable.

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	6

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas 4.18 diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,61 yaitu $0,718 > 0,61$, ini berarti variabel Kepuasan konsumen reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah distribusi data dalam variabel yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak sehingga dapat dipakai dalam statistik parametric. Dalam penelitian ini

untuk mengetahui apakah data ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4.19
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51882571
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.066
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.194 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

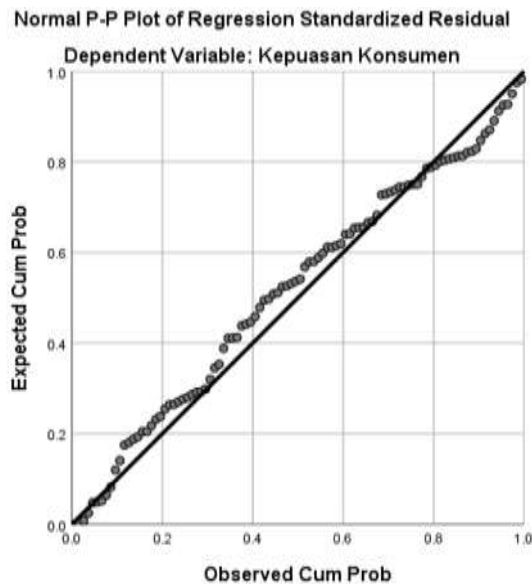
Dari tabel 4.19 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau Asymp.Sig (2-tailed). Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Terima H1 jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan tolak H0 jika nilai signifikansi $< 0,05$.

H0 = Data tidak berdistribusi normal.

H1 = Data berdistribusi normal.

Nilai sig pada tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk kualitas produk, Fasilitas, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen adalah 0,194 maka lebih besar dari 0,05 ($0,194 > 0,05$) sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

Gambar 4.19
Hasil uji normalitas



Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan gambar 4,19 di atas hasil uji normal probability plot dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan bentuk gambar yang telah memenuhi dasar pengambilan keputusan yaitu data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah dari garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal. Maka model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF)nya, apabila nilai Tolerance $\geq 0,1$ dan nilai VIF ≤ 10 maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian dari multikolinieritas :

Table 4.20
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.108	2.178		.968	.336		
	Kualitas Produk	.316	.095	.326	3.323	.001	.444	2.252
	Fasilitas	.053	.061	.062	.868	.388	.835	1.198
	Kualitas Pelayanan	.203	.102	.182	1.997	.049	.513	1.951
	Harga	.337	.109	.340	3.103	.003	.356	2.809

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

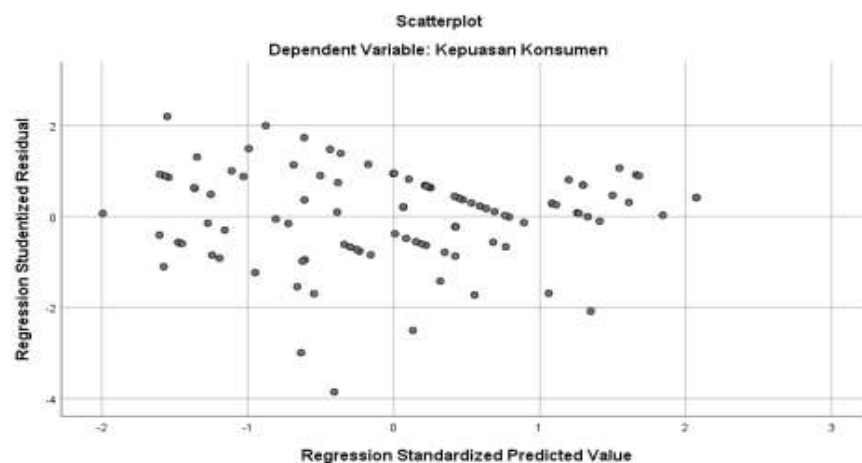
Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.20 coefficients dapat dilihat dalam kolom VIF masing masing variabel bebas $< 10,00$. Diketahui bahwa nilai VIF dari variabel kualitas produk (2,252), Fasilitas (1,198), Kualitas pelayanan (1,951) dan Harga (2,809) $< 10,00$ dan masing masing nilai tolerance dari variabel bebas $> 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ditemukan adanya multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual yang satu dengan yang lain untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Di dalam model regresi linier yang baik, maka tidak boleh terjadi gejala heteroskedastisitas. Dalam pengujian, penulis menggunakan scatter plot sebagai berikut:

Gambar 4.21
Hasil Uji Scatterplot



Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan gambar 4.21 dapat dilihat bahwa tidak ada pola tertentu atau pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sesuai syarat atau ketentuan yang berlaku, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat tidak terjadinya heteroskedastisitas pada tabel scatterplot, maka perlu uji hipotesis yaitu menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas

dengan absolute residual $> 0,05$ maka tidak terjadi terjadinya heterokedastisitas.

Table 4.22
Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.880	1.333		3.662	.000
	Kualitas Produk	.034	.058	.084	.577	.565
	Fasilitas	-.040	.037	-.115	-1.080	.283
	Kualitas Pelayanan	-.080	.062	-.176	-1.288	.201
	Harga	-.059	.066	-.146	-.895	.373

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Dari tabel 4.22 diatas menunjukkan bahwa nilai sig variabel kualitas produk $0,565 > 0,05$, variabel fasilitas $0,283 > 0,05$, variabel kualitas pelayanan $0,201 > 0,05$ dan variabel harga $0,373 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas karena nilai sig variabel kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan dan harga lebih dari $0,05$.

4. Uji Analisis Regresi Berganda

Table 4.23
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.108	2.178		.968	.336
	Kualitas Produk	.316	.095	.326	3.323	.001
	Fasilitas	.053	.061	.062	.868	.388
	Kualitas Pelayanan	.203	.102	.182	1.997	.049
	Harga	.337	.109	.340	3.103	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.23 di atas maka dapat dibuat model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 2,108 + 0,316X_1 + 0,053X_2 + 0,203X_3 + 0,337X_4 + e$$

Dari bentuk persamaan regresi di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 2,108 (positif) menyatakan bahwa variabel kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan dan harga dalam keadaan *constant* (tetap) maka variabel kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,108 satuan

- b. Koefisien regresi kualitas produk (X_1) sebesar 0,316 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas produk (X_1) naik satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,316 dengan syarat variabel yang lain konstan.
- c. Koefisien regresi fasilitas (X_2) sebesar 0,053 menyatakan bahwa apabila variabel fasilitas (X_2) naik satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,053 dengan syarat variabel yang lain konstan.
- d. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,203 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X_3) naik satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,203 dengan syarat variabel yang lain konstan.
- e. Koefisien regresi harga (X_4) sebesar 0,337 menyatakan bahwa apabila variabel harga (X_4) naik satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,337 dengan syarat variabel yang lain konstan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh secara parsial pada variabel kualitas produk (X_1), fasilitas (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan harga (X_4) terhadap kepuasan konsumen (Y). dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen atau variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Sedangkan bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dapat

disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan untuk variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk mengetahui t_{tabel} menggunakan perhitungan $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1)$ yang berarti $t_{tabel} = t(0,05/2; 100-4-1) = 0,025$ (kolom) ; 95 (baris). Maka diperoleh nilai t_{tabel} 1,98525. Dengan keterangan α adalah nilai signifikansi 5% atau 0,05, n adalah jumlah responden, dan k adalah jumlah variabel independen. Berikut ini merupakan hasil dari uji t :

Table 4.24
Hasil uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.108	2.178		.968	.336
	Kualitas Produk	.316	.095	.326	3.323	.001
	Fasilitas	.053	.061	.062	.868	.388
	Kualitas Pelayanan	.203	.102	.182	1.997	.049
	Harga	.337	.109	.340	3.103	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan perhitungan pada table 4.24 Diatas maka dapat disimpulkan :

1. Pengaruh variabel kualitas produk (X_1) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas produk (X_1) adalah $3,323 > t_{tabel}$ dengan nilai 1,985. Maka dapat

disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Rumah Makan Bunga Lado.

2. Pengaruh variabel fasilitas (X_2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel fasilitas (X_2) adalah $0,868 < t_{tabel}$ dengan nilai 1,98525. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Rumah Makan Bunga Lado.

3. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_3) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_3) adalah $1,997 > t_{tabel}$ dengan nilai 1,98525. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Rumah Makan Bunga Lado.

4. Pengaruh variabel harga (X_4) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel harga (X_1) adalah $3,103 > t_{tabel}$ dengan nilai 1,98525. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Rumah Makan Bunga Lado.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen yaitu kualitas produk (X1), fasilitas (X2), kualitas pelayanan (X3), dan harga (X4) berpengaruh secara silmutan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). dengan dasar pengambilan keputusannya adalah menerima H_1 yang artinya bahwa variabel independen secara silmutan berpengaruh terhadap variabel dependen, begitupun sebaliknya.

Untuk mengetahui F_{tabel} menggunakan perhitungan $F_{tabel} = F(k; n-k-1)$ yang bearti $(4 ; 100-4) = 4$ (kolom) ; 96 (baris). Maka diperoleh nilai F_{tabel} 2,47 dengan keterangan k adalah jumlah variabel independen dan n adalah jumlah responden. Berikut ini merupakan hasil dari uji F.

Tabel 4.25
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	334.134	4	83.533	34.748	.000 ^b
	Residual	228.376	95	2.404		
	Total	562.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), kualitas produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, harga

Sumber: Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Data dari table 4.25 Dapat diketahui bahwa F_{hitung} dengan nilai sebesar $34,748 > F_{tabel}$ dengan nilai sebesar $2,47$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu kualitas produk (X_1), fasilitas (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan harga (X_4) berpengaruh secara silmutan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

6. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan jika nilai R^2 mendekati nilai 1, maka pengaruh yang diberikan semakin kuat. Berikut merupakan hasil dari uji koefisiensi determinasi (R^2) :

Tabel 4.26
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.594	.577	1.550

a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk
Sumber : Data primer diolah tahun 2022 dengan SPSS 26

Berdasarkan analisis pada tabel 4.26 Diatas maka dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar $0,577$ atau $57,7\%$. Hal ini bearti bahwa variabel-variabel independen yaitu kualitas produk (X_1), fasilitas (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan harga (X_4) sebesar $57,7\%$. Sedangkan sisanya ($100\% - 57,7\% = 42,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini.