

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Objek Penelitian**

###### **a. Profil Warung Makan Istana Lesehan**

Usaha Warung Makan Istana Lesehan Batangsaren Kauman Tulungagung merupakan usaha kecil yang bergerak dibidang kuliner. Pada mulanya usaha ini didirikan oleh bapak Margono pada tahun 2007 yang berlokasi di Desa Batangsaren Kauman yang pada awalnya daerah pemasarannya masih berkisar di daerah tersebut.

Ketika usaha tersebut telah berdiri jumlah karyawannya pun masih 3, setelah setengah tahun kemudian usaha tersebut mulai dikenal oleh kalangan masyarakat Tulungagung dan pada masa yang akan datang memiliki propsek yang baik, hal tersebut menjadikan Bapak Margono untuk mencari karyawan lagi hingga saat ini jumlah karyawan yang bekerja di Warung Makan Istana Lesehan sebanyak 13 karyawan yang dibagi menjadi beberapa bagian.

###### **b. Lokasi Perusahaan**

Lokasi Warung Makan Istana Lesehan Batangsaren, Kauman, Tulungagung. Pemilihan lokasi perusahaan ini sangat menentukan cepat atau lambatnya perkembangan perusahaan. Adapun

pertimbangan pemilihan lokasi perusahaan berdasarkan sebagai berikut:

a) Tenaga Kerja

Ketersediaan tenaga kerja merupakan faktor yang sangat menentukan lokasi sebuah perusahaan. Disekitar lokasi merupakan daerah yang padat penduduk sehingga tidak akan mengalami kesulitan dalam mendapatkan tenaga kerja yang dibutuhkan.

b) Transportasi

Hubungan antara perusahaan, karyawan dan konsumen akan terjalin baik jika didukung dengan sarana transportasi yang mudah dijangkau dan akses jalan yang baik. Lokasi warung makan tersebut berada dijalur alternative Trenggalek, sehingga memudahkan konsumen untuk mampir ketempat tersebut.

c) Bahan baku

Bahan baku yang didapatkan untuk kebutuhan warung makan tersebut diperoleh dari pasar sekitar warung makan tersebut, sehingga untuk mendapatkan bahan baku tidak mengalami kesulitan.

c. Struktur Organisasi

Pemimpin : Bapak Margono

Karyawan :

|                    |   |
|--------------------|---|
| Kasir              | : 1. Geta   |
| Koki               | : 1. Doni 2. Galih 3. Miftah                            |
| Pelayanan Depan    | : 1. Rina 2. Novi 3. Frila<br>4. Deni 5. Ilham 6. Torik |
| Pelayanan Belakang | : 1. Solikul  |
| Finishing          | : 1. David 2. Angga                                     |

d. Personalia dan hubungan karyawan

1. Jumlah karyawan dan kualitasnya

Tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting bagi semua perusahaan, karena fungsi tenaga kerja merupakan penentu keberhasilan perusahaan di Warung Makan Istana Lesehan Batangsaren Kauman Tulungagung. Sampai saat ini perusahaan mempunyai 13 karyawan, dimana dari jumlah tersebut terbagi 1 kasir, koki 3, pelayanan depan 6, pelayanan belakang 1 dan 2 finishing.

2. Jam Kerja Karyawan

Warung Makan Istana Lesehan menetapkan jam kerja karyawan setiap harinya selama 10 Jam dengan dengan waktu istirahat selama 3 jam. Pada umumnya jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB.

3. Upah Karyawan

Upah yang diberikan mengacu pada standart yang disesuaikan UMK, upah yang diberikan merupakan upah bersih

karena karyawan mendapatkan konsumsi makanan setiap hari di Warung Makan tersebut.

#### 4. Tunjangan

Untuk meningkatkan semangat kerja karyawan pemilik memberikan beberapa fasilitas anatara lain :

- a) Memberikan fasilitas tempat beribadah
- b) Memberikan tempat penginapan bagi karyawan yang berasal dari luar kota.
- c) Memberikan tunjangan pada hari tertentu, misalnya Hari Raya Idul Fitri dan memberikan bonus apabila warung makan tersebut ramai.

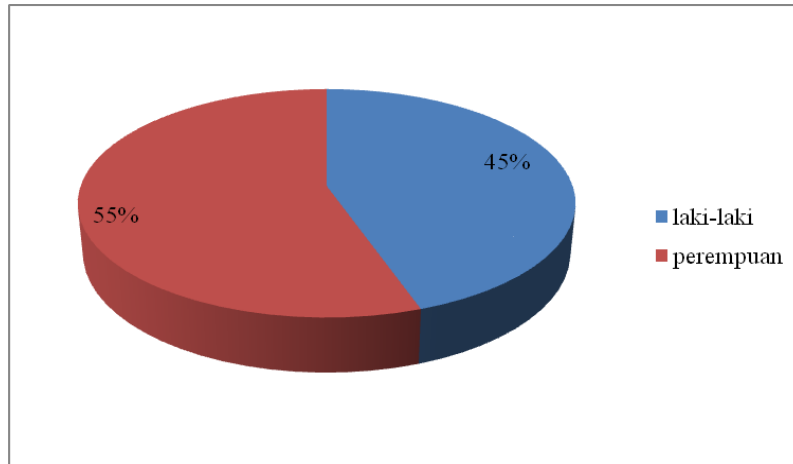
## 2. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Warung Makan Istana Lesehan. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 94 konsumen dengan teknik *simple random sampling*. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti.

## 3. Karakteristik Responden

Karakteristik dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan, asal kota dan berapa kali berkunjung. Karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut:

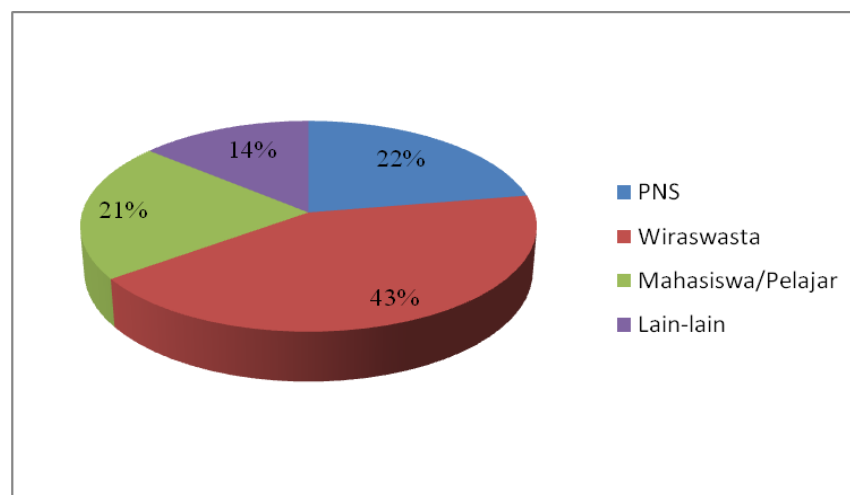
**Tabel 4.1**  
**Diagram Jenis Kelamin Responden**



Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.1 menunjukkan mayoritas konsumen di Warung Makan Istana Lesehan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 45%. Jadi dapat disimpulkan yang banyak berkunjung di Warung Makan yaitu perempuan.

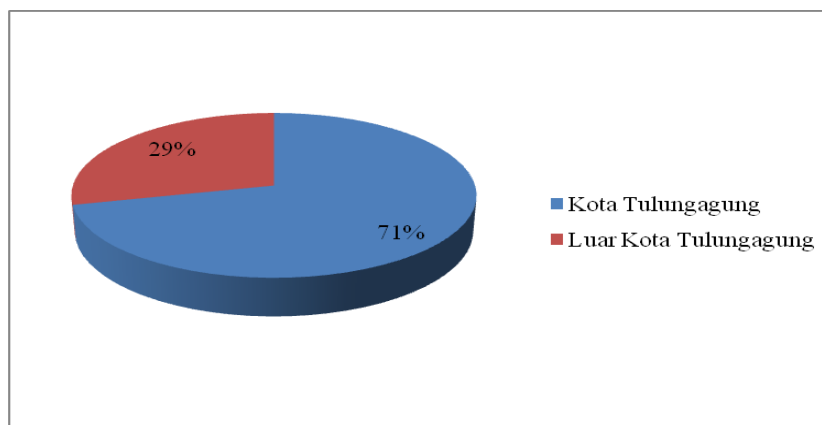
**Tabel 4.2**  
**Diagram Pekerjaan Responden**



Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 94 didapatkan hasil rata-rata pekerjaan konsumen di Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung adalah PNS 22%, wiraswasta sejumlah 43%, Mahasiswa sejumlah 21%, lain-lain sejumlah 14%. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah Wiraswasta.

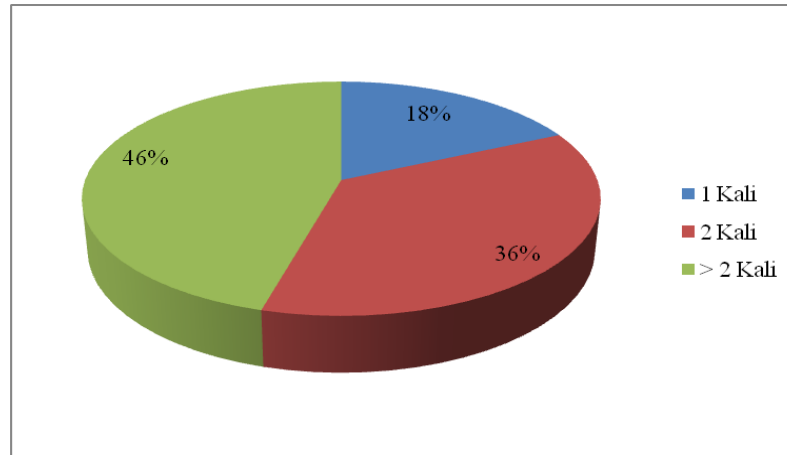
**Tabel 4.3**  
**Diagram Asal Kota**



Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.3 menunjukkan mayoritas konsumen yang menikmati makanan di Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung berasal dari Kota Tulungagung yaitu sebanyak 71% dan berasal dari luar Kota Tulungagung sebanyak 29%. Dapat disimpulkan mayoritas yang berkunjung di Warung tersebut berasal dari Kota Tulungagung.

**Tabel 4.4**  
**Diagram Kunjungan Responden**



Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas konsumen telah mengunjungi Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung lebih dari 2 kali kunjungan yaitu sebanyak 46% dan berkunjung sebanyak 2 kali yaitu 36% dan berkunjung 1 kali sebanyak 18%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang berkunjung di Warung Makan Istana Lesehan lebih dari 2 kali.

#### **4. Deskripsi Variabel**

Dari angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri dari 20 pertanyaan dan dibagi 4 kategori yaitu :

1. 5 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan harga yang telah ditetapkan dari Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung yang diukur dari variabel harga ( $X_1$ ).

2. 5 soal digunakan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan dari Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung yang diukur dari variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ).
3. 5 soal yang digunakan untuk mengetahui produk yang dihasilkan dari dari Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung yang diukur dari variabel kualitas produk ( $X_3$ ).
4. 5 soal yang digunakan untuk mengetahui kepuasan yang diukur dari variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Harga ( $X_1$ )**

| No | Bobot               | Skor | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------------|------|--------|----------------|
| 1  | Sangat setuju       | 5    | 133    | 28,3%          |
| 2  | Setuju              | 4    | 288    | 61,3%          |
| 3  | Netral              | 3    | 49     | 10,4%          |
| 4  | Tidak setuju        | 2    | 0      | 0%             |
| 5  | Sangat tidak setuju | 1    | 0      | 0%             |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel harga yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 133, setuju berjumlah 288 dan netral berjumlah 49. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa harga dikeluarkan oleh Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) makanan yang di hasilkan.



**Tabel 4.6**  
**Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

| No | Bobot               | Skor | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------------|------|--------|----------------|
| 1  | Sangat setuju       | 5    | 176    | 37,4%          |
| 2  | Setuju              | 4    | 249    | 53%            |
| 3  | Netral              | 3    | 45     | 9,6%           |
| 4  | Tidak setuju        | 2    | 0      | 0%             |
| 5  | Sangat tidak setuju | 1    | 0      | 0%             |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kualitas pelayanan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 176, setuju berjumlah 249 dan netral berjumlah 45. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung sesuai dengan keinginan konsumen baik dari segi pelayanan ketanggapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan konsumen dan pelayanan menangani kebutuhan dan keinginan konsumen.

**Tabel 4.7**  
**Kualitas Produk (X<sub>3</sub>)**

| No | Bobot               | Skor | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------------|------|--------|----------------|
| 1  | Sangat setuju       | 5    | 165    | 35,1%          |
| 2  | Setuju              | 4    | 257    | 54,7%          |
| 3  | Netral              | 3    | 48     | 10,2%          |
| 4  | Tidak setuju        | 2    | 0      | 0%             |
| 5  | Sangat tidak setuju | 1    | 0      | 0%             |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kualitas produk yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 165, setuju berjumlah 257 dan netral berjumlah 48. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kualitas produk (cita rasa) makanan yang diberikan oleh Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung sesuai dengan keinginan konsumen.

**Tabel 4.8**  
**Kepuasan Konsumen (Y)**

| No | Bobot               | Skor | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------------|------|--------|----------------|
| 1  | Sangat setuju       | 5    | 198    | 42,1%          |
| 2  | Setuju              | 4    | 252    | 53,6%          |
| 3  | Netral              | 3    | 20     | 4,3%           |
| 4  | Tidak setuju        | 2    | 0      | 0%             |
| 5  | Sangat tidak setuju | 1    | 0      | 0%             |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan konsumen yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 198, setuju berjumlah 252 dan netral berjumlah 20. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden merasa puas dengan harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrumen. 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  $94 - 2 = 92$  dengan alpha sebesar 5%, maka hasil nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,202. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.<sup>55</sup>

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Harga (X<sub>1</sub>)**

| No Item | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------|--------------|-------------|------------|
| X1.1    | 0,705        | 0,202       | Valid      |
| X1.2    | 0,470        | 0,202       | Valid      |
| X1.3    | 0,636        | 0,202       | Valid      |
| X1.4    | 0,451        | 0,202       | Valid      |
| X1.5    | 0,624        | 0,202       | Valid      |

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

---

<sup>55</sup>Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 353

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

| No Item | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|---------|---------------------|--------------------|------------|
| X2.1    | 0,667               | 0,202              | Valid      |
| X2.2    | 0,620               | 0,202              | Valid      |
| X2.3    | 0,348               | 0,202              | Valid      |
| X2.4    | 0,720               | 0,202              | Valid      |
| X2.5    | 0,728               | 0,202              | Valid      |

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X<sub>3</sub>)**

| No Item | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|---------|---------------------|--------------------|------------|
| X3.1    | 0,518               | 0,202              | Valid      |
| X3.2    | 0,674               | 0,202              | Valid      |
| X3.3    | 0,631               | 0,202              | Valid      |
| X3.4    | 0,669               | 0,202              | Valid      |
| X3.5    | 0,642               | 0,202              | Valid      |

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)**

| No Item | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------|--------------|-------------|------------|
| Y.1     | 0,604        | 0,202       | Valid      |
| Y.2     | 0,695        | 0,202       | Valid      |
| Y.3     | 0,663        | 0,202       | Valid      |
| Y.4     | 0,584        | 0,202       | Valid      |
| Y.5     | 0,592        | 0,202       | Valid      |

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

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

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

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha*.

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hlm.97

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliable
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program *SPSS 22.0*, sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Harga ( $X_1$ )**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .506             | 5          |

Sumber: Data Primer, diolah *SPSS 22.0*.

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,41 yaitu  $0,506 > 0,41$ , ini berarti variabel harga cukup reliable.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .610             | 5          |

Sumber: Data Primer, diolah *SPSS 22.0*.

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan

lebih besar dari 0,60 yaitu  $0,610 > 0,60$ , ini berarti variabel kualitas pelayanan reliable.

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk ( $X_3$ )**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .615                   | 5          |

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 22.0.

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel kualitas produk lebih besar dari 0,60 yaitu  $0,615 > 0,60$ , ini berarti variabel kualitas produk reliable.

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .617                   | 5          |

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 22.0.

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel kepuasan konsumen lebih besar dari 0,60 yaitu  $0,617 > 0,60$ , ini berarti variabel kepuasan konsumen reliable.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

parametric. Untuk mengetahui apakah data ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*.<sup>57</sup>

**Tabel 4.17**  
**Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                  |                | 94                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 1.02551302              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .046                    |
|                                    | Positive       | .038                    |
|                                    | Negative       | -.046                   |
| Test Statistic                     |                | .046                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 22.0.

Dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp.Sig (2-tailed)*. Dengan menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Terima  $H_1$  jika nilai signifikansi  $> 0,05$  dan tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi  $< 0,05$ .

$H_0$  = Data tidak berdistribusi normal.

$H_1$  = 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.

---

<sup>57</sup>*Ibid*, hlm. 80



### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan antara dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi variabel ketiga yang berada di luar model.<sup>58</sup> Untuk mendeteksi uji multikolinieritas dinyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan multikolinieritas:

**Tabel 4.18**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Collinearity Statistics |       |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------------------------|-------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)      | 2.112                       | 1.975      |                           |                         |       |
| Harga             | .363                        | .106       | .280                      | .714                    | 1.400 |
| Kualitaspelayanan | .327                        | .082       | .367                      | .572                    | 1.747 |
| Kualitasproduk    | .244                        | .091       | .262                      | .504                    | 1.986 |

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0.

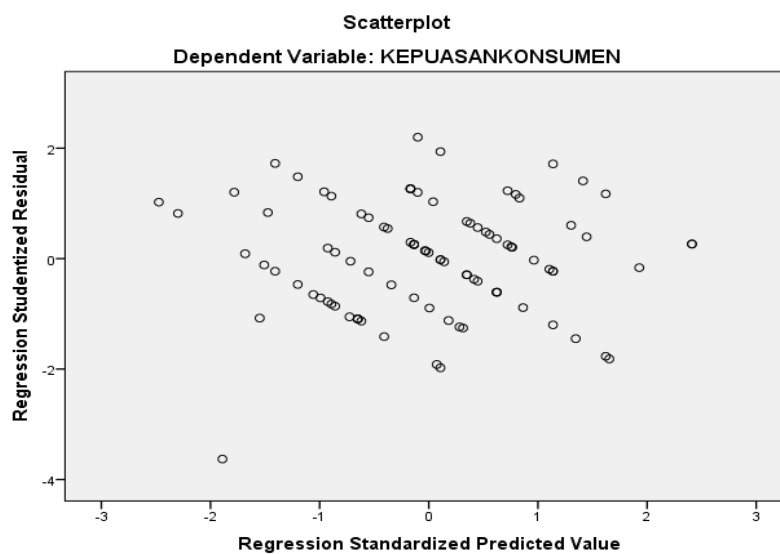
Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,400 (variabel harga), 1,747 (variabel kualitas pelayanan) dan 1,986 (variabel kualitas produk). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

<sup>58</sup>*Ibid*, hlm.88

### c. Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.<sup>59</sup> Tidak terdapat heteroskedastisitas 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.

**Tabel 4.19**  
**Uji Scatterplot**



Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0.

Dari tabel *Scatterplot* diatas menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

---

<sup>59</sup>*Ibid*, hlm,79

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 heteroskedastisitas.

**Tabel 4.20**

**Uji Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                     | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)        | 2.536                       | 1.189      |                           | 2.133  | .036 |
| Harga               | -.069                       | .064       | -.133                     | -1.078 | .284 |
| Kualitaspe<br>layan | -.012                       | .049       | -.034                     | -.248  | .804 |
| Kualitaspr<br>oduk  | -.001                       | .055       | -.003                     | -.022  | .982 |

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0.

Dari tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa nilai sig variabel harga  $0,284 > 0,05$ , variabel kualitas pelayanan  $0,804 > 0,05$  dan variabel kualitas produk  $0,982 > 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena nilai sig variabel harga, kualitas pelayanan dan produk lebih dari  $0,05$ .

#### d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah sebuah uji yang menguji persamaan regresi yang mengandung autokorelasi atau tidak. Dalam penelitian ini yang akan digunakan sebagai alat untuk melakukan analisis adalah uji Durbin-Watson (DW) dengan alat bantu *SPSS 22.0*.

- 1) Jika  $-2 < DW < 2$ , maka tidak terjadi autokorelasi
- 2) Jika  $-2 > DW > 2$ , maka terjadi autokorelasi

**Tabel 4.21**  
**Uji Autokorelasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                | .754 <sup>a</sup> | .569     | .555              | 1.042                      | 1.903         |

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 22.0*.

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, nilai *Durbin-Watson* pada *model summary* adalah sebesar 1,903. Hal ini berarti model regresi diatas tidak terdapat masalah autokorelasi, sehingga model regresi layak digunakan.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Model |                   | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           | T     | Sig. |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)        | 2.112                       | 1.975      |                           | 1.070 | .288 |
|       | Harga             | .363                        | .106       | .280                      | 3.416 | .001 |
|       | Kualitaspelayanan | .327                        | .082       | .367                      | 4.008 | .000 |
|       | Kualitasproduk    | .244                        | .091       | .262                      | 2.691 | .009 |

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen  
Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0.

Dari tabel *coefficients* diperoleh persamaan regresi linier berganda dengan hasil sebagai berikut :

$$Y_1 = 2,112 + 0,363X_1 + 0,327X_2 + 0,244X_3 + e$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 2,112 menunjukkan bahwa jika nilai variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam keadaan konstan (tetap) maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,112 satuan.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (harga) sebesar 0,363 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,363 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.

- c. Koefisien regresi  $X_2$  (kualitas pelayanan) sebesar 0,327 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,327 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.
- d. Koefisien regresi  $X_3$  (kualitas produk) sebesar 0,244 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,244 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji-t

Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel *independen* benar-benar berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara parsial. Untuk menginterpretasikan koefisien variabel bebas dapat menggunakan *unstandardized coefficient* maupun *standardized coefficient* yaitu dengan melihat signifikansi masing-masing variabel. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1$  = Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.23****Hasil Uji-t****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)        | 2.112                       | 1.975      |                           | 1.070 | .288 |
|       | Harga             | .363                        | .106       | .280                      | 3.416 | .001 |
|       | Kualitaspelayanan | .327                        | .082       | .367                      | 4.008 | .000 |
|       | Kualitasproduk    | .244                        | .091       | .262                      | 2.691 | .009 |

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil uji t harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk diperoleh signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sementara nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,986 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 =  $0,05/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 94-3-1 = 0,025 : 90$ ).

1) Pengaruh harga ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

$H_1$  = Ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,416 > 1,986$  dan sig  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_1$ . Ini berarti ada pengaruh yang

signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

2) Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

$H_2$  = Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,008 > 1,986$  dan  $sig\ 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_2$ . Ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

3) Pengaruh kualitas produk ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

$H_3$  = Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.



Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,691 > 1,986$  dan  $sig\ 0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_3$ . Ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Jadi berdasarkan uji-t diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa 3 variabel *independen* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk.

#### b. Uji-F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama- sama. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Tabel 4.24**

#### **Hasil Uji-F**

#### **ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 129.130        | 3  | 43.043      | 39.608 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 97.806         | 90 | 1.087       |        |                   |
|       | Total      | 226.936        | 93 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasankonsumen

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0.

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara simultan (bersama-sama)

$H_1$  = Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara simultan (bersama-sama)

Kriteria pengambilan:

$H_0$  diterima, apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

$H_1$  diterima, apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

Dari uji F didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,608 dan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (dengan menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ). Sementara nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,71 (dari perhitungan  $df_1 = k(k \text{ adalah jumlah variabel bebas}) = 3$  (berarti kolom ke 3) dan  $df_2 = n - k - 1 = 94 - 3 - 1 = 90$  (berarti baris ke 90)). Ini berarti bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 39,608 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,71.

Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan terima  $H_1$ . Karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  atau dengan kata lain ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

## 6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, dengan melihat nilai *Adjusted R Square* dari data tabel *Model Summary*.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                | .754 <sup>a</sup> | .569     | .555              | 1.042                      | 1.903         |

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0.

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat diketahui bahwa *R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,569 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,555 atau 55,5% , artinya jumlah kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 55,5%, sedangkan 44,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.