

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Konsumen

Data primer yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti kemudian dianalisis. Analisis karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan.

##### 4.1.1 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil karakteristik responden konsumen berdasarkan jenis kelamin bisa dilihat dalam tabel 4.1

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	60	62,5%
Laki-Laki	36	37,5%
Total	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuisioner mayoritas adalah responden perempuan yaitu berjumlah 60 responden atau sebesar 62,5% dan responden laki-laki berjumlah 36 responden atau sebesar 37,5%.

##### 4.1.2 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Umur

Hasil tentang deskripsi responden konsumen berdasarkan karakteristik usia dapat dilihat seperti yang tertera dalam tabel 4.2 :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<20 tahun	22	22,9%
21-30 tahun	58	60,4%
>30 tahun	16	16,7%
<b>Total</b>	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Dengan melihat struktur usia responden dapat diketahui bahwa mayoritas berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 58 orang atau 60,4%. Sedangkan secara berturut-turut adalah mereka dengan umur < 20 tahun sebesar 22 orang atau 22,9%, dan mereka dengan umur > 30 tahun sebesar 16 orang atau 16,7%.

#### **4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Hasil tentang deskripsi responden konsumen berdasarkan karakteristik pekerjaan dapat dilihat seperti yang tersaji dalam tabel 4.3 :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
PNS/TNI/POLRI	7	7,3%
Wiraswasta	18	18,8%
Pelajar/Mahasiswa	26	27,1%
Pegawai swasta	23	24,0%
Buruh	12	12,5%
Lain-lain	10	10,4%
<b>Total</b>	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Dengan melihat pendidikan responden dapat diketahui bahwa mayoritas mempunyai pekerjaan Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 26 orang atau 27,1%. Sedangkan secara berturut-turut adalah mereka dengan pekerjaan pegawai swasta sebesar 23 orang atau 24%, wiraswasta sebesar 18 orang atau

18,8%, buruh sebesar 12 orang atau 12,5%, karyawan perusahaan sebesar 10 responden atau 10,4% dan PNS/TNI/POLRI sebesar 7 responden atau 7,3%.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Hasil tentang deskripsi responden konsumen berdasarkan karakteristik pendapat dapat dilihat seperti yang tersaji dalam tabel 4.4 :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 1 juta	35	36,6%
1,1 juta sampai 2 juta	48	50%
2,1 juta sampai 3 juta	6	6,3%
< 3 juta	7	7,3%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer, 2019

Dengan melihat pendapatan responden dapat diketahui bahwa mayoritas mempunyai pendapatan 1 juta sampai 2 juta yaitu sebanyak 48 orang atau 50%. Sedangkan secara berturut-turut adalah mereka dengan pendapatan  $\leq$  1 juta sebesar 35 orang atau 36,6%, 2 sampai 3 juta sebesar 6 orang atau 6,3%, dan diatas 3 juta sebesar 7 responden atau 7,3%.

#### 4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Intrumen

##### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrument penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Untuk memperoleh validitas kuesioner, usaha dititikberatkan pada pencapaian validitas isi. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh

dengan instrument pengukuran merefleksikan perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti.

Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  ( $r_{x-y}$ ) pada taraf signifikansi 5%. Nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah responden sebanyak 96 responden diperoleh nilai sebesar 0.201. Nilai sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel seperti dibawah ini

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
<b>Kualitas Layanan</b>	X1.1	0.903	0.201	Valid
	X1.2	0.882		Valid
	X1.3	0.907		Valid
	X1.4	0.713		Valid
	X1.5	0.858		Valid
	X1.6	0.690		Valid
<b>Kualitas Makanan</b>	X2.1	0.896	0.201	Valid
	X2.2	0.908		Valid
	X2.3	0.916		Valid
	X2.4	0.815		Valid
	X2.5	0.630		Valid
	X2.6	0.675		Valid
<b>Lingkungan Fisik</b>	X3.1	0.904	0.201	Valid
	X3.2	0.879		Valid
	X3.3	0.892		Valid
	X3.4	0,767		Valid
	X3.5	0.804		Valid
	X3.6	0.858		Valid
<b>Kinerja Perusahaan</b>	Y1	0,715	0,201	Valid
	Y2	0,728		Valid
	Y3	0,874		Valid
	Y4	0,885		Valid

	Y5	0,875		Valid
	Y6	0,864		Valid

Sumber : Data Diolah

Seperti dikemukakan diatas bahwa, bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ( $r_{\text{tabel}} = 0.201$ ) atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen pernyataan variabel penelitian dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### 4.2.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliabel. Jika *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alfa	Kesimpulan
Kualitas Layanan	0.904	Reliabel
Kualitas Makanan	0.894	Reliabel
Lingkungan Fisik	0.924	Reliabel
Kinerja Perusahaan	0.897	Reliabel

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian dapat dinyatakan reabel dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### **4.3 Kriteria Penilaian Variabel Penelitian**

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

Sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = Sangat tidak puas/Sangat tidak baik

1,81 – 2,60 = tidak puas/tidak baik

2,61 – 3,40 = cukup puas/cukup baik

3,41 – 4,20 = puas/baik

4,21 – 4,00 = Sangat puas/sangat baik

##### **4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan**

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.7**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan**

<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Kriteria</b>
Karyawan memberi saya makanan persis seperti yang saya pesan	96	4,31	Sangat Baik
Karyawan menyediakan layanan cepat dan tepat	96	4,37	Sangat Baik
Karyawan memberikan layanan dengan sopan dan ramah	96	4,27	Sangat Baik
Karyawan membuat saya merasa nyaman dalam berurusan dengan mereka	96	4,32	Sangat Baik
Karyawan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan tanpa membedakan status dalam melayani	96	4,36	Sangat Baik
Kemudahan dalam proses pembayaran	96	4,30	Sangat Baik
Penilaian Responden	96	4,32	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 96 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,32 dan nilai tersebut kategori sangat baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mampu memberikan pengaruh sangat baik terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan penilaian responden pada variabel kualitas layanan tertinggi adalah pada indikator menyediakan layanan cepat dan tepat dengan rata – rata sebesar 4,37 dan penilaian terendah adalah pada indikator memberikan layanan dengan sopan dan ramah dengan rata – rata sebesar 4,27.

#### **4.3.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Makanan**

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas makanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.8**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Makanan**

<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Kriteria</b>
Makanan yang disajikan sangat lezat	96	4.24	Baik
Makanan yang disajikan bergizi tinggi dan sehat	96	4.42	Sangat Baik
Restoran menawarkan berbagai item menu	96	4.34	Sangat Baik
Restoran menawarkan makanan segar	96	4,33	Sangat Baik
Bau makanan menarik	96	3,95	Baik
Presentasi makanan secara visual menarik	96	4,11	Baik
Penilaian Responden	96	4.24	Baik

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 96 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,24 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan mampu memberikan pengaruh baik terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan penilaian responden pada variabel kualitas makanan yang tertinggi adalah pada indikator Makanan yang disajikan bergizi tinggi dan sehat dengan rata – rata sebesar 4.42 dan penilaian terendah adalah Bau makanan menarik dengan rata – rata sebesar 3,95.

#### **4.3.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Lingkungan Fisik**

Hasil penilaian responden terhadap variabel lingkungan fisik dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



**Tabel 4.9**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel Lingkungan Fisik**

<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Kriteria</b>
Restoran memiliki desain interior yang menarik	96	4,28	Sangat baik
Musik latar belakang menyenangkan	96	4,34	Sangat Baik
Area makan sangat bersih	96	4,24	Baik
Karyawan berseragam serta berpakaian rapi	96	4,31	Sangat Baik
Tata letak tidak membatasi ruang gerak pelanggan	96	4,63	Sangat baik
Fasilitas fisik untuk keperluan restoran sangat lengkap	96	4,64	Sangat Baik
<b>Penilaian Responden</b>	<b>96</b>	<b>4,41</b>	<b>Sangat baik</b>

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 96 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,41 dan nilai tersebut kategori sangat baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik mampu memberikan pengaruh baik terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan penilaian responden pada variabel kualitas produk tertinggi adalah pada indikator Tata letak tidak membatasi ruang gerak pelanggan dengan rata – rata sebesar 4,63 dan penilaian terendah adalah pada indikator Area makan sangat bersih yaitu dengan rata – rata sebesar 4,24.

#### **4.3.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Perusahaan**

Hasil penilaian responden terhadap variabel kinerja perusahaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.10**

### Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Perusahaan

Indikator	N	Mean	Kriteria
Omset penjualan yang selalu meningkat dari tahun ke taun	96	3,89	Baik
Laba yang dihasilkan selalu meningkat	96	3,90	Baik
Jumlah outlet yang semkain meningkat	96	4,59	Sangat Baik
Jumlah tenaga kerja yang semakin banyak	96	4,59	Sangat Baik
Jumlah produksi (kapasitas produksi yang semakin meningkat	96	4,58	Sangat Baik
Jumlah pegunjung semakin banyak	96	4,61	Sangat Baik
Penilaian Responden	96	4,36	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 96 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,36 dan nilai tersebut kategori sangat baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa konsumen merasa kinerja perusahaan dalam kondisi sangat baik.

#### 4.4 Analisis Statistika

##### 4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji analisis regresi linier berganda pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel 4.10, berikut ini:

**Tabel 4.11**

### Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Variabel Independent	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikan	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X1)	0,256	2,327	0,022	Signifikan
Kualitas Makanan (X2)	0,278	4,107	0,000	Signifikan
Lingkungan Fisik (X3)	0,328	2,991	0,004	Signifikan
Konstanta	0,631	2,229	0,029	Signifikan
F hitung	59,259		0,000	Signifikan
R	0,812			
Adjusted R <sup>2</sup>	0,648			

Sumber : Data SPSS diolah

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dengan bantuan paket program SPSS, dapat diketahui bahwa semua variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, dengan persamaan garis regresinya adalah:

$$Y = 0,631 + 0,256X_1 + 0,278X_2 + 0,328X_3 + e$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut;

- a. Nilai Konstanta sebesar 0,631. Hal ini berarti jika tidak ada perubahan seluruh variabel independent maka besarnya kinerja perusahaan akan sebesar 0,631 satuan.
- b. Variabel kualitas layanan merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja perusahaan dengan koefisien positif sebesar 0,256. Berarti bila pada variabel kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan kinerja perusahaan akan meningkat sebesar 0,256 dengan anggapan variabel bebas lainnya dalam kondisi konstan. Adanya koefisien regresi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel kualitas layanan maka semakin besar kinerja perusahaan.

- c. Variabel kualitas makanan merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja perusahaan dengan koefisien positif sebesar 0,278. Berarti bila pada variabel kualitas makanan meningkat sebesar satu satuan maka kinerja perusahaan akan meningkat sebesar 0.278 dengan anggapan variabel bebas lainnya dalam kondisi konstan. Adanya koefisien regresi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel kualitas makanan maka semakin besar kinerja perusahaan.
- d. Variabel lingkungan fisik merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja perusahaan dengan koefisien positif sebesar 0,328. Berarti bila pada variabel lingkungan fisik meningkat sebesar satu satuan kinerja perusahaan akan meningkat sebesar 0.328 dengan anggapan variabel bebas lainnya dalam kondisi konstan. Adanya koefisien regresi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel lingkungan fisik maka semakin besar kinerja perusahaan.

#### 4.4.2 Uji Hipotesis

##### a. Uji Serentak (Uji F)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis, digunakan uji F, yaitu dengan menguji koefisien regresi linear berganda secara serentak sehingga dapat diketahui variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan (Y). Uji statistiknya adalah uji statistik F dan hipotesis yang diajukan yaitu :

- a.  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ , berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Y).
- b.  $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$ , berarti ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengambilan keputusan pengujian ini adalah :

- b. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS pada Tabel 4.10 dapat diketahui nilai probabilitas  $F_{hitung}$  sebesar 0.000, karena nilai probabilitas  $F_{hitung} < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **b. Uji Parsial (Uji T)**

Untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap kinerja perusahaan digunakan uji t, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Hipotesa yang diajukan yaitu:

- a.  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen
- b.  $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$  : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis ini adalah

- a. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 1. Uji Hipotesis 1

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada Tabel 4.10, pada variabel kualitas layanan (X1) didapatkan nilai probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0.022. Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau  $0.000 < 0.05$  dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan.

### 2. Uji Hipotesis 2

Hasil perhitungan SPSS pada Tabel 4.10 juga menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan didapatkan nilai probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0.000. Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau  $0.000 < 0.05$  dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_a$  ditolak. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada kualitas makanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan.

### 3. Uji Hipotesis 3

Hasil perhitungan SPSS pada Tabel 4.10 juga menunjukkan bahwa variabel lingkungan makanan didapatkan nilai probabilitas  $t_{hitung}$  sebesar 0.004. Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau  $0.004 < 0.05$  dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_a$  ditolak. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada lingkungan fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan.

#### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara 0-1. Artinya, semakin mendekati nol (0) maka pengaruh variabel (X) makin kecil, sebaliknya semakin mendekati angka satu maka pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) semakin besar.

Berdasarkan hasil analisis Tabel 4.10 dapat diketahui nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,648. Dengan nilai koefisien determinasi maka dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas layanan, kualitas makanan dan lingkungan fisik terhadap kinerja perusahaan sebesar 64,8% dapat dijelaskan sedang sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

### 4.4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.4.3.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variable bebas (independent). Criteria penentuan bebas atau tidaknya model regresi linier berganda tersebut dari multikolonieritas adalah dengan menghitung nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*.

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.11:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
X1	.269	3.718
X2	.655	1.526
X3	.282	3.548

Sumber : Data Diolah, 2019

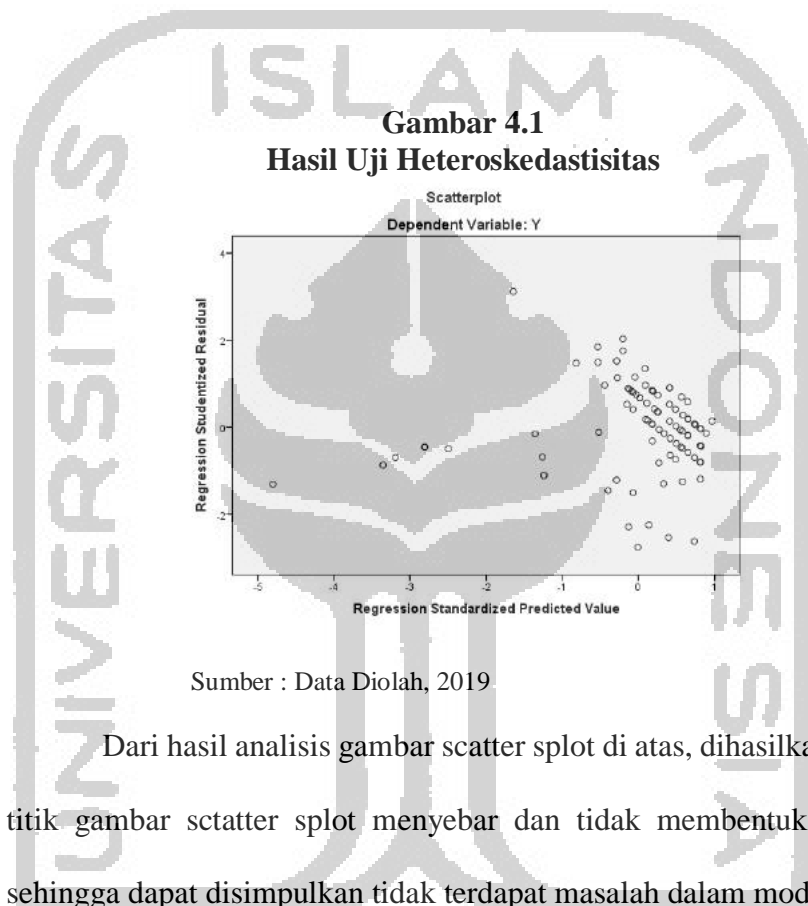
Berdasarkan uji multikolinieritas di atas, dihasilkan nilai tolerance masing-masing variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF masin-masing variabel kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi ini.

#### 4.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu pengujian untuk menemukan kondisi dimana nilai residu (perbedaan antara nilai sesungguhnya dengan nilai pendugaannya) tetapi konstan untuk semua nilai variable bebas (X). Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskesdasitas dengan melihat gambar scatterplot antara nilai prediksi variable terikat (dependen) yaitu ZEPRED



dengan residualnya SRESID. Suatu model persamaan regresi linier berganda dapat dikatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila residual pada gambar scatterplot terus menyebar. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :



Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil analisis gambar scatter plot di atas, dihasilkan bahwa titik-titik gambar scatter plot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat masalah dalam model regresi ini.

#### 4.4.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu salah satunya dengan analisis statistik. Hasil analisis uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.12.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.43012050
	Absolute	.069
Most Extreme Differences	Positive	.062
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.746

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis uji normalitas di atas, dapat disimpulkan bahwa sig 0,746 diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

## **4.5 Pembahasan**

### **4.5.1 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kinerja Perusahaan**

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kualitas layanan maka kinerja perusahaan akan semakin baik.

Kualitas layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kualitas layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan. Menurut Zeithaml (1988) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh

perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Kualitas layanan adalah salah satu bagian yang berhubungan dengan penciptaan superior value bagi pelanggan yang merupakan batu loncatan bagi perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing yang dimiliki perusahaan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Semakin tinggi kualitas layanan yang tercermin dalam kecepatan dan keakuratan kinerja layanan, kecepatan dan keakuratan dalam merespon dan menyelesaikan komplain dari pelanggan, perhatian pada pelanggan akan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan yang tercermin dalam volume penjualan, pertumbuhan pelanggan dan kemampulabaan perusahaan

Hasil ini sesuai penelitian Suchánek, Richter, & Králová (2014) meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan pada kinerja perusahaan industry makanan

#### **4.5.2 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kinerja Perusahaan**

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kualitas makanan maka kinerja perusahaan akan semakin baik.

Kualitas makanan identik dengan kualitas produk. Produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan kepada pasar atau konsumen untuk mendapatkan perhatian, pembelian, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk yang mempunyai kondisi baik yang akan memuaskan konsumen, begitu sebaliknya jika produk dalam kondisi buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen. Semakin

tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula (Kotler dan Amstrong, 2012). Kualitas produk mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kinerja perusahaan. Sehingga dengan meningkatkan kemampuan suatu produk maka akan tercipta keunggulan bersaing sehingga kinerja akan meningkat.

Produk yang mempunyai kualitas tinggi akan menjadi incaran konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Kompleksitas persaingan suatu industri menyebabkan setiap perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya agar dapat menarik minat para pelanggan. Kualitas merupakan sesuatu yang memuaskan konsumen, sehingga setiap upaya pengembangan kualitas harus dimulai dari pemahaman terhadap persepsi dan kebutuhan konsumen. Kualitas produk yang ingin ditingkatkan harus memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas produk telah mendapatkan perhatian yang sangat besar dalam praktek perusahaan maupun untuk kepentingan penelitian. Salah satu alasan untuk menaruh perhatian yang besar terhadap kualitas produk adalah karena kualitas produk merupakan faktor yang vital dalam menciptakan *superior value* untuk pelanggan. Terciptanya *superior value* bagi pelanggan merupakan batu loncatan bagi perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing yang dimiliki perusahaan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja pasar perusahaan.

Hasil ini sesuai penelitian Cannatelli, Pedrini, & Grumo (2017) meneliti mengenai pengaruh proses manajemen merek dan kualitas produk pada kinerja perusahaan mikro di industri pembuatan bir Italia.

#### **4.5.3 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Perusahaan**

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar lingkungan fisik maka kinerja perusahaan akan semakin baik.

Menurut Robbins & Judge (2014), kinerja adalah akumulasi hasil akhir semua proses dan kegiatan kerja organisasi. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

Salah satu peran penting yang harus ditekankan oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuannya adalah dengan menciptakan lingkungan kerja. Seperti persepsi dari para karyawan mengenai lingkungan kerja yang mereka dapatkan sehingga karyawan dapat memberikan penilaian yang berbeda atas segala aspek dari lingkungan kerja. Apabila persepsi yang ditunjukkan karyawan itu baik pula karena dapat membuat para karyawan merasa lebih nyaman dan menyenangkan dengan keadaan lingkungan kerja yang baik sedangkan apabila persepsi yang ditunjukkan karyawanburuk maka kinerja dari karyawan tersebut juga akan berkurang. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan pencahayaan yang baik), Lingkungan kerja yang nyaman dan baik merupakan

hal yang sangat disenangi oleh karyawan pada umumnya, karena ini akan mempengaruhi kinerja karyawan yang diharapkan disetiap organisasi, bertujuan tidak lain ialah mengarah ke suatu kinerja yang positif terhadap organisasi dimana karyawan bekerja. Dan dalam pencapaian itu perlu proses yang tepat dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan karyawan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan, agar meningkatnya etos kerja yang berdampak pada kinerja organisasi.

Hasil ini sesuai penelitian Al-Omari & Okasheh (2017) meneliti mengenai lingkungan kerja pada kinerja perusahaan mikro di industri pembuatan bir Italia.

