

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa, kualitas makanan, kualitas fisik dan kepuasan terhadap loyalitas merek pada cafe di Yogyakarta diperoleh dari data hasil penyebaran kuisisioner sebanyak 180 responden. Data primer ini merupakan hasil dari jawaban responden yang akan digunakan dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Hasil akan disajikan menggunakan analisis deskriptif karakteristik responden dan analisis SEM.

Analisis dilakukan dengan menyesuaikan tahapan dalam analisis SEM seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Evaluasi terhadap model SEM juga akan dianalisis untuk melihat kecocokan model. Setelah mengetahui hasil pengolahan data, maka diperoleh pembuktian dari hipotesis yang dikembangkan dan menjadi acuan untuk menarik kesimpulan.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dibagi dalam dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tergambar pada Tabel 4.1

Tabel 4.1: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	98	54,4%
Perempuan	82	45,6%
Jumlah	180	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 98 responden atau 54,5% dan perempuan sebanyak 82 responden atau 45,6%.

4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Gambaran secara rinci mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok usia disajikan dalam tabel 4.2 di :

Tabel 4.2: Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20 tahun	39	16,1%
20-25 tahun	114	63,4%
26-30 tahun	22	12,2%
31-35 tahun	11	6,1%
>35 tahun	4	2,2%
Jumlah	180	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari hasil analisis karakteristik responden pada Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah berusia 20-25 tahun sebanyak 114 responden atau sebesar 63,4%. Sedangkan responden yang berusia < 20 tahun adalah sebesar 39 responden atau 26,1%, responden dengan usia 26-30 tahun adalah sebesar 22 responden atau 12,2%, responden dengan usia 31-35

tahun adalah sebesar 11 responden atau 6,1%, dan responden dengan usia >35 tahun sebesar 4 responden atau 2,2%.

4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambaran secara rinci mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok pendidikan disajikan dalam Tabel 4.3:

Tabel 4.3: Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA Sederajat	91	50,6%
Diploma	21	11,6%
S1	36	20%
S2	9	5%
S3	2	1,2%
Lain-Lain	21	11,6%
Jumlah	180	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari hasil analisis karakteristik responden pada Tabel 4.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah mereka dengan pendidikan SMA Sederajat sebanyak 91 responden atau sebesar 50,6%. Sedangkan responden dengan pendidikan S1 sebesar 36 responden atau 20%, responden dengan pendidikan lain-lain sebesar 21 responden atau 11,6%, responden dengan pendidikan Diploma sebesar 21 responden atau 11,6%, responden dengan pendidikan S2 sebesar 9 atau 5%, dan pendidikan S3 sebesar 2 responden atau 1,2%.

4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil sebagaimana pada Tabel 4.4:

Tabel 4.4: Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	77	42,8%
Pegawai Negeri Sipil/BUMN	23	12,8%
Karyawan/Pegawai Swasta	24	13,3%
Wiraswasta	25	13,9%
Ibu Rumah Tangga	12	6,7%
Lain-lain	19	10,5%
Jumlah	180	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari hasil analisis karakteristik responden pada Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebesar 77 responden atau 42,8%. Sedangkan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebesar 25 responden atau 13,9%, pekerjaan karyawan/pegawai swasta sebesar 24 responden atau 13,3%, responden dengan pekerjaan pegawai negeri sipil/BUMN sebesar 23 atau 12,8%, responden dengan pekerjaan lain-lain sebesar 19 atau 10,5%, dan responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebesar 12 responden atau 6,7%.

4.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan

Hasil gambaran umum responden berdasarkan pendapatan diperoleh hasil sebagaimana pada Tabel 4.5:

Tabel 4.5: Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan

Pendapatan	Jumlah	Persentase
< 1 juta	46	25,6%
>1 juta s/d 2 juta	21	11,6%
>2 juta s/d 4 juta	21	11,6%

>4 juta s/d 6 juta	73	40,6%
>6 juta	19	10,6%
Jumlah	180	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Dari hasil analisis karakteristik responden pada Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa rata-rata responden adalah responden dengan pengeluaran perbulan >4juta s/d 6 juta sebesar 73 responden atau 40,6%. Sedangkan responden dengan pengeluaran perbulan <1 juta sebesar 46 atau 25,6%, responden dengan pengeluaran perbulan >1juta s/d 2 juta sebesar 21 atau 11,6%, responden dengan pengeluaran perbulan >2juta s/d 4juta sebesar 21 responden atau 11,6%, dan responden dengan pengeluaran perbulan >6juta sebesar 19 responden atau 10,6%.

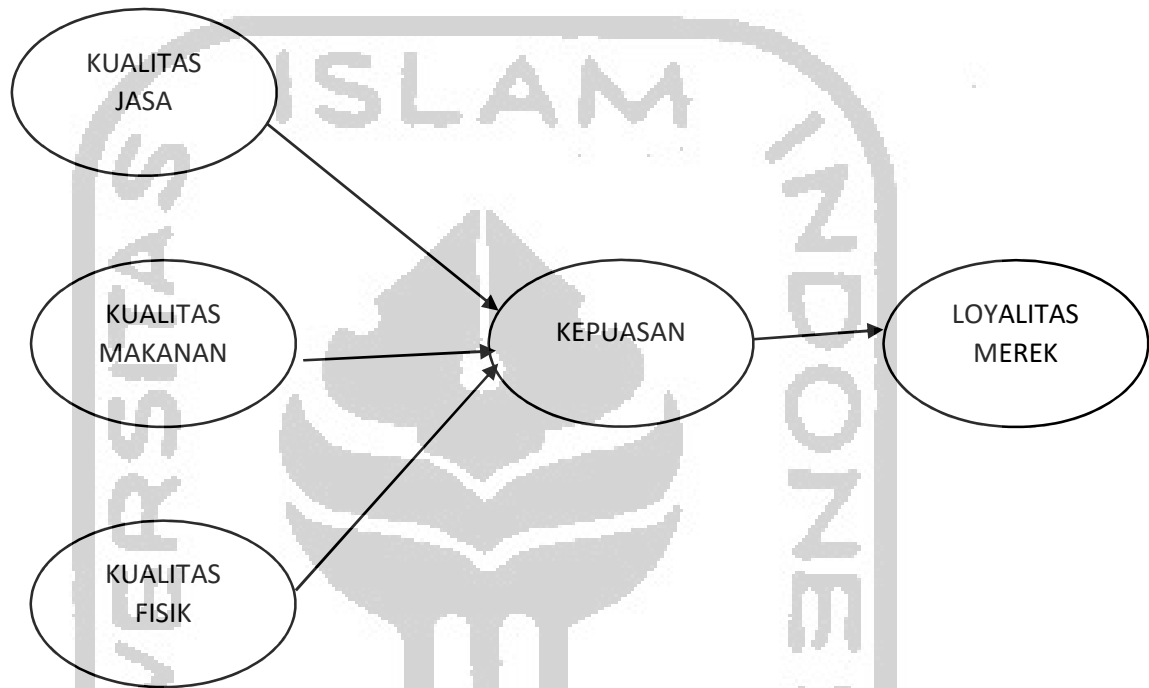
4.3 Analisis SEM

Analisis yang digunakan untuk melakukan pembuktian hipotesis adalah perhitungan *Structural Equation Model* (SEM) dengan software AMOS 24. Adapun urutan langkah-langkah analisis tersebut meliputi:

Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori

Pengembangan model dalam penelitian ini didasarkan atas konsep analisis data yang telah dijelaskan dalam bab II. Secara umum model tersebut terdiri dari variabel eksogen yaitu kualitas jasa, kualitas makanan dan kualitas fisik. Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas merek. Adapun kerangka pemikiran sebagai berikut :

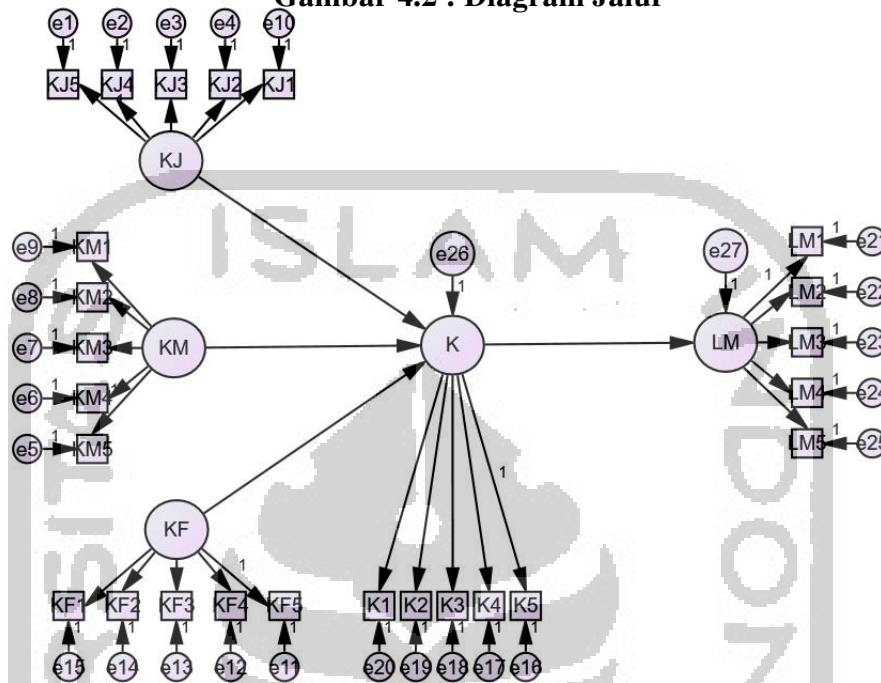
Gambar 4.1 : Model Penelitian



Langkah 2 & 3: Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan struktural

Langkah berikutnya adalah menyusun hubungan kausalitas dengan diagram jalur dan menyusun persamaan struktural. Ada 2 hal yang perlu dilakukan yaitu menyusun model struktural yaitu dengan menghubungkan antar konstruk laten baik endogen maupun eksogen menyusun suatu dan menentukan model yaitu menghubungkan konstruk lahan endogen atau eksogen dengan variabel indikator atau manifest.

Gambar 4.2 : Diagram Jalur



Langkah 4: Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan

Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis multivariate lainnya. SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian atau kovarian atau metrik korelasi. Estimasi model yang digunakan adalah estimasi maksimum likelihood (ML) yang telah terpenuhi dengan asumsi sebagai berikut:

- Ukuran Sampel

Ukuran sampel merujuk pada jumlah sampel data yang harus dipenuhi yaitu sebanyak 100-200 sampel. Dalam penelitian ini telah terpenuhi yaitu dengan sampel sebanyak 180.

- Normalitas Data

Asusmsi normalitas data harus dipenuhi agar data dapat diolah lebih lanjut untuk pemodelan SEM. Pengujian normalitas secara *univariate* ini adalah dengan mengamati nilai *skewness* dan *kurtosis* data yang digunakan, apabila nilai CR data berada diantara rentang $\pm 2,58$, maka data penelitian dapat dikatakan normal. Normalitas *univariate* dan *multivariate* data yang digunakan dalam analisis ini seperti yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6 : Normalitas Data

Variable	Min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LM5	2.000	5.000	-1.060	-5.808	.595	1.628
LM4	2.000	5.000	-.795	-4.356	.027	.073
LM3	2.000	5.000	-.794	-4.349	.547	1.497
LM2	2.000	5.000	-1.048	-5.739	.451	1.234
LM1	2.000	5.000	-1.053	-5.766	.427	1.169
K1	2.000	5.000	-.581	-3.181	-.324	-.886
K2	2.000	5.000	-.795	-4.356	.027	.073
K3	2.000	5.000	-.798	-4.372	.207	.566
K4	2.000	5.000	-.767	-4.200	.242	.662
K5	2.000	5.000	-1.002	-5.489	.552	1.512
KF1	2.000	5.000	-.677	-3.710	.368	1.008
KF2	2.000	5.000	-1.064	-5.830	.367	1.006
KF3	2.000	5.000	-.906	-4.963	.491	1.345
KF4	2.000	5.000	-.861	-4.718	.318	.870

Variable	Min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KF5	2.000	5.000	-.841	-4.608	.262	.718
KJ1	2.000	5.000	-.731	-4.004	.227	.622
KM1	2.000	5.000	-.712	-3.899	.389	1.065
KM2	2.000	5.000	-.735	-4.027	.249	.681
KM3	2.000	5.000	-.672	-3.680	.472	1.292
KM4	2.000	5.000	-.763	-4.181	.295	.808
KM5	2.000	5.000	-.815	-4.467	.280	.766
KJ2	2.000	5.000	-.844	-4.621	.359	.984
KJ3	2.000	5.000	-.617	-3.379	.096	.262
KJ4	2.000	5.000	-.809	-4.430	.173	.473
KJ5	2.000	5.000	-.914	-5.004	.406	1.113
Multivariate					16.638	3.038

Sumber : Olah data, 2019

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai cr dan kurtosis pada kisaran -2,58 sampai 2,58. Nilai cr pada multivariate sebesar 3,038 yang masih berada diluar kisaran -2,58 sampai 2,58 akan tetapi menurut Ghozali (2006) apabila nilai CR multivariate masih dibawah 10,00 maka dapat digolongkan terdistribusi normal. Sehingga data dalam penelitian ini dapat dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

- Outliers

Outlier merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat berbeda dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrem, baik untuk sebuah variabel maupun variabel-variabel kombinasi. Adapun

outlier dapat dievaluasi menggunakan analisis terhadap *multivariate outliers* dilihat dari nilai *Mahalanobis Distance*.

Uji *Mahalanobis Distance* dihitung dengan menggunakan nilai chi-square pada *degree of freedom* sebesar 25 indikator pada tingkat $p < 0,001$ dengan menggunakan rumus $X^2 (25;0,001) = 44,314$. Hasil analisis ada tidaknya *multivariate outliers* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7 : Uji Outliers

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
91	48.799	.003	.417
102	46.882	.005	.232
149	45.695	.007	.132
69	43.852	.011	.147
135	42.278	.017	.187
155	41.059	.023	.225

Sumber : Olah data, 2019

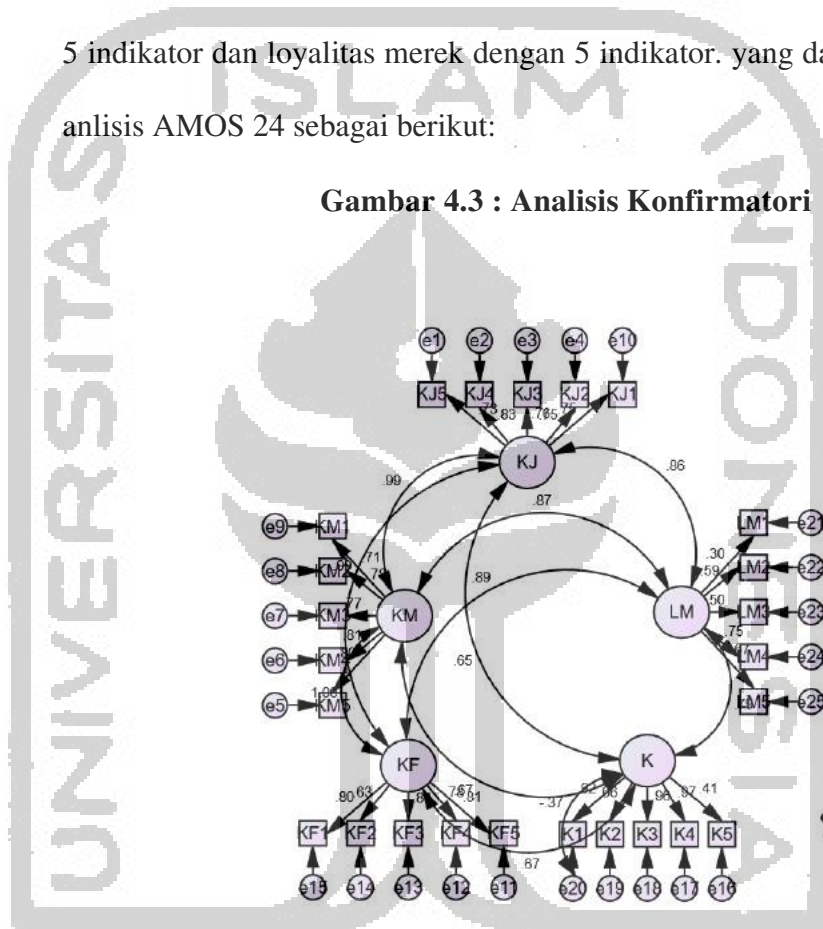
Pada tabel uji outlier tersebut ditemukan adanya nilai yang lebih dari 44,314 yaitu data nomor 91, 102 dan 149 dan harus dihilangkan dari observasi. Setelah data yang mengandung outlier dihilangkan maka dapat disimpulkan bahwa data tidak ada yang outliers.

- **Analisis Konfirmatori**

Analisis konfirmatori digunakan untuk menguji konsep yang dibangun dengan menggunakan beberapa indikator terukur. Uji kesesuaian model konfirmatori diuji menggunakan *Goodness of Fit Index* yang meliputi *Chi-Square*, *probability*, RMSEA, GFI, CFI, TLI dan CMIN/DF. Penelitian ini

menggunakan variabel eksogen yaitu kualitas jasa dengan 5 indikator, kualitas makanan dengan 5 indikator dan kualitas fisik dengan 5 indikator. Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini adalah kepuasan dengan 5 indikator dan loyalitas merek dengan 5 indikator. yang dapat dilihat dari analisis AMOS 24 sebagai berikut:

Gambar 4.3 : Analisis Konfirmatori



Dari hasil analisis tersebut maka dapat dilihat *loading factor* masing-masing indikator sebagai berikut:

Tabel 4.8 : Uji Konfirmatori

	Estimate
KJ5 <--- KJ	.735
KJ4 <--- KJ	.835
KJ3 <--- KJ	.757
KJ2 <--- KJ	.749
KM5 <--- KM	.802
KM4 <--- KM	.807
KM3 <--- KM	.772
KM2 <--- KM	.783
KM1 <--- KM	.711
KJ1 <--- KJ	.753
KF5 <--- KF	.808
KF4 <--- KF	.776
KF3 <--- KF	.831
KF2 <--- KF	.630
KF1 <--- KF	.795
K5 <--- K	.511
K4 <--- K	.972
K3 <--- K	.963
K2 <--- K	.665
K1 <--- K	.922
LM1 <--- LM	.500
LM2 <--- LM	.594
LM3 <--- LM	.500
LM4 <--- LM	.752
LM5 <--- LM	.670

Sumber : Olah data, 2019

Dari *loading factor* yang dihasilkan diatas, dapat digunakan untuk mengukur validitas konstruk dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Menurut Hair et al. (2010, 777) angka minimal dari factor

loading adalah $\geq 0,5$ atau idealnya $\geq 0,7$. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dari hasil tersebut diketahui bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria dengan nilai loading factor $\geq 0,5$.

Selanjutnya dilakukan uji goodness of fit analisis konfirmatori dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9 : Uji GOF

Goodness of Fit	Kriteria	Cut-off value	Keterangan
Chi-Square (X^2)	Diharapkan kecil	283,277	Fit
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,198	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,020	Fit
GFI	$\geq 0,90$	0,885	Marginal Fit
TLI	$\geq 0,90$	0,992	Fit
CFI	$\geq 0,90$	0,993	Fit

Sumber : Olah data 2019

Dari hasil uji goodness of fit terlihat bahwa semua kriteria sudah fit sehingga dan hanya satu kriteria yang masih marginal fit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian ini sudah lolos uji goodness of fit.

• **Uji Reliabilitas**

Koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1 sehingga semakin tinggi koefisien (mendekati angka 1), semakin reliabel alat ukur tersebut. Reliabilitas konstruk yang baik jika nilai *construct reliability* $> 0,7$ dan nilai *variance extracted*-nya $> 0,5$ (Yamin & Kurniawan, 2009).

Rumus untuk menghitung *construct reliability* adalah :

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{loading baku})^2}{(\sum \text{loading baku})^2 + \sum e_j}$$

Sedangkan rumus untuk menghitung *variance extracted* adalah:

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum (\text{loading baku})^2}{\sum (\text{loading baku})^2 + \sum e_j}$$

Dari hasil penghitungan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Standar Loading	Standar Loading ²	Measurement Error	CR	VE
	KJ5	0.735	0.54	0.46	0.9	0.6
	KJ4	0.835	0.70	0.30		
	KJ3	0.757	0.57	0.43		
	KJ2	0.749	0.56	0.44		
	KJ1	0.753	0.57	0.43		
	14.661	3.829	2.939	2.061		
	KM5	0.802	0.643	0.357	0.9	0.6
	KM4	0.807	0.651	0.349		
	KM3	0.772	0.596	0.404		
	KM2	0.783	0.613	0.387		
	KM1	0.711	0.506	0.494		
	15.016	3.875	3.009	1.991		
	KF5	0.808	0.653	0.347	0.9	0.6
	KF4	0.776	0.602	0.398		
	KF3	0.831	0.691	0.309		
	KF2	0.630	0.397	0.603		
	KF1	0.795	0.632	0.368		
	14.746	3.840	2.975	2.025		
	K5	0.511	0.261	0.739	0.9	0.7
	K4	0.972	0.945	0.055		
	K3	0.963	0.927	0.073		
	K2	0.665	0.442	0.558		
	K1	0.922	0.850	0.150		

	16.265	4.033	3.426	1.574		
	LM1	0.500	0.250	0.750	0.7	0.4
	LM2	0.594	0.353	0.647		
	LM3	0.500	0.250	0.750		
	LM4	0.752	0.566	0.434		
	LM5	0.670	0.449	0.551		
	9.096	3.016	1.867	3.133		

Sumber : Olah Data 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa reliabilitas konstruk (*construct reliability*) semua variabel sudah menunjukkan $\geq 0,7$. Adapun untuk *variance extracted* pada penelitian ini, masing – masing variabel juga sudah memiliki nilai diatas 0,5 kecuali LM yang masih memiliki nilai VE 0,4 akan tetapi menurut Hatcher dalam Longino (2007) menyatakan pengujian *variance extracted* bersifat konservatif, reliabilitas dapat diterima bahkan jika *variance extracted* kurang dari 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini dinyatakan reliabel.

Langkah 5: Menilai Identifikasi Model Struktural

Beberapa cara untuk melihat ada tidaknya problem identifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi. Analisis SEM hanya dapat dilakukan apabila hasil identifikasi model menunjukkan bahwa model termasuk dala kategori over identified. Identifikasi ini dilakukan dengan melihat nilai df dari model yang dibuat.

Tabel 4.11 : Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	325
Number of distinct parameters to be estimated:	90
Degrees of freedom (325 - 90):	235

Sumber : Olah data, 2019

Hasil output AMOS tersebut menunjukkan bahwa nilai df model sebesar 179. Hal ini mengindikasikan bahwa model termasuk kategori over identified karena memiliki nilai df positif. Oleh karena itu Analisa data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Langkah 6 dan 7: Menilai Kriteria Goodness-of-Fit dan Modifikasi Model

Pengujian kesesuaian model penelitian digunakan untuk menguji seberapa baik tingkat *goodness of fit* dari model penelitian. Adapun hasil pengujian model adalah sebagai berikut:

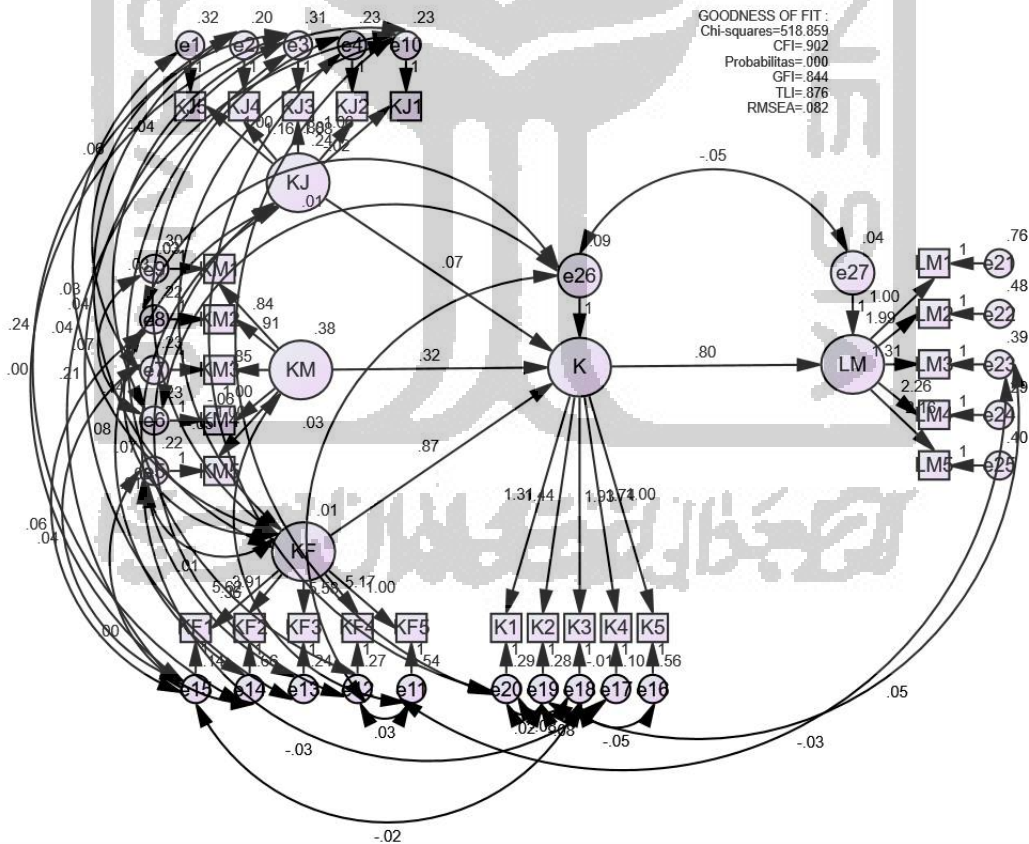
Tabel 4.12 : Uji GOF

Goodness of Fit	Kriteria	Cut-off value	Keterangan
Chi-Square (X^2) Significance Probability	Diharapkan kecil	518,859	Fit
RMSEA	$\geq 0,05$	0,000	Tidak Fit
GFI	$\leq 0,08$	0,082	Marginal Fit
TLI	$\geq 0,90$	0,844	Marginal Fit
CFI	$\geq 0,90$	0,876	Marginal Fit
	$\geq 0,90$	0,902	Fit

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui dari semua kriteria *goodness of fit* yang ada, semua kriteria telah terpenuhi oleh model penelitian ini. Semua kriteria telah fit dan beberapa marginal kecuali nilai probability yang masih belum fit akan tetapi dapat ditoleransi dan model penelitian ini bisa dikatakan baik atau memenuhi kriteria *goodness of fit*. Model path analysis akhir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4 : Model Path Analysis



Langkah 8 Uji Hipotesis

Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) secara full model untuk menguji hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini. Adapun hasil uji *regression weight* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 : Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
K	<---	KJ	.068	.033	2.066	.039	
K	<---	KM	.321	.066	4.891	***	
K	<---	KF	.865	.362	2.387	.017	
LM	<---	K	.796	.294	2.707	.007	

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Untuk melihat hipotesis diterima atau ditolak yaitu dengan cara melihat nilai *Critical Ratio* (CR) dan nilai *probability* (P) dari hasil pengolahan data. Apabila hasil uji menunjukkan nilai CR diatas 1,96 dan nilai probabilitas (P) dibawah 0,05/5% maka hipotesis penelitian yang diajukan dinyatakan diterima. Secara rinci pengujian hipotesis penelitian akan dibahas secara bertahap sesuai hipotesis yang telah diajukan. Pada penelitian ini diajukan 4 hipotesis yang selanjutnya pembahasannya akan dijabarkan sebagai berikut:

1. **H1:** KJ berpengaruh signifikan terhadap K

Berdasarkan dari pengolahan data, diketahui bahwa nilai CR 2,066 dan nilai P sebesar 0,039. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

nilai CR sudah diatas 1,96 dan nilai P sudah dibawah 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan KJ terhadap K

2. **H2:** KM berpengaruh signifikan terhadap K

Berdasarkan dari pengolahan data, diketahui bahwa nilai CR 4,891 dan nilai P sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai CR sudah diatas 1,96 dan nilai P sudah dibawah 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan KM terhadap K

3. **H3:** KF berpengaruh signifikan terhadap K

Berdasarkan dari pengolahan data, diketahui bahwa nilai CR 2,387 dan nilai P sebesar 0,017. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai CR sudah diatas 1,96 dan nilai P sudah dibawah 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan KF terhadap K

4. **H4:** K berpengaruh signifikan terhadap LM

Berdasarkan dari pengolahan data, diketahui bahwa nilai CR 2,707 dan nilai P sebesar 0,007. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai CR sudah diatas 1,96 dan nilai P sudah dibawah 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan K terhadap LM.

4.4 Pembahasan

Penelitian ini menggunakan lima variabel yang terdiri dari variabel *independent*, variabel *dependent*, serta variabel *intervening*. Variabel *independent* terdiri dari kualitas jasa, kualitas makanan, dan kualitas fisik, variabel *dependent* terdiri dari loyalitas pelanggan, dan variabel *intervening*nya mencakup kepuasan pelanggan.

Hasil perhitungan SEM yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa H1 didukung. Hal ini berarti kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sehingga semakin baik kualitas jasa meningkatkan tingkat kepuasan. Ketika konsumen menerima pelayanan yang baik seperti keramahan, pelayanan yang tepat waktu maka konsumen tersebut akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Han dan Hyun (2017) yang membuktikan bahwa kualitas jasa / pelayanan memiliki pengaruh positif dan memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dimana penelitian lain juga mendapatkan hasil yang sama, Ryu dan Han (2010) yang juga membuktikan bahwa kualitas jasa meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil analisis menggunakan SEM menunjukkan bahwa H2 didukung. Hal ini berarti bahwa kualitas makanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sehingga semakin baik kualitas makanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan juga. Dimana kualitas makanan disini misalnya meliputi seperti enak,

bergizi, dan menarik secara visual, merupakan prediktor signifikan kepuasan pelanggan. Dimana disaat konsumen sudah mendapatkan kualitas makanan yang baik maka dia akan merasakan kepuasan dengan kualitas makanan yang disediakan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Prybutok (2008) bahwa adanya hubungan antara kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan. Hal serupa juga di buktikan oleh Ryu dan han (2010) dimana mereka membuktikan bahwa kualitas makanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan.

Dalam hasil analisis, kualitas fisik juga berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga semakin baik kualitas fisik yang ada maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Disaat sebuah cafe memiliki atmosfer serta suasana yang menarik maka disitu pelanggan akan merasakan kepuasan pengalaman di tempat tersebut. Hasil ini di dukung oleh penelitian Ryu dan Han (2010) yang mengatakan bahwa ketika pelanggan merasa bahwa kualitas lingkungan fisiknya baik, misalnya seperti desain,dekorasi interior yang menarik, musik, warna dan pencahayaan yang menyenangkan, maka tingkat kepuasan mereka meningkat.

Dalam hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa, kepuasan juga berpengaruh terhadap loyalitas. Sehingga dapat kita katakan semakin tinggi tingkat kepuasan makan akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan.

Ketika seorang konsumen sudah merasakan kualitas jasa, kualitas makanan, dan kualitas fisik yang baik, maka konsumen tersebut akan mendapatkan kepuasan dengan keseluruhan pengalaman di sebuah tempat. Disaat sudah mendapatkan kepuasan maka konsumen tersebut akan memberikan pujian yang baik dan akan mengatakan hal positif ini kepada orang lain. Studi yang dilakukan Back & Parks, (2003) mendukung hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam industri jasa. Semakin konsumen puas terhadap suatu pelayanan maka konsumen akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Temuan Shahroodi et.al (2015) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Apabila konsumen memiliki sikap positif terhadap produk atau jasa, maka konsumen cenderung akan kembali membeli produk tersebut di masa yang akan datang.