

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Responden**

Responden yang menjadi obyek penelitian merupakan konsumen restoran Dixie Yogyakarta dan data responden dapat diketahui melalui lima hal yaitu : jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan penghasilan. .

Subyek penelitian ini adalah pembeli di restoran Dixie Yogyakarta, sedangkan objek penelitiannya adalah pelayanan akan kepuasan konsumen yang diberikan oleh restoran Dixie Yogyakarta. Dalam penelitian ini data diperoleh dari data primer, dengan menyebarkan kuosioner kepada konsumen yang datang membeli restoran Dixie Yogyakarta dan sampel sebanyak 100 responden. Selanjutnya data yang diperoleh dillakukan analisis data untuk menjawab seluruh permasalahan dalam penelitian ini. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis statistik merupakan analisis yang mengacu pada perhitungan data penelitian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan bantuan komputer melalui program SPSS 12. Sedangkan analisis deskriptif merupakan analisis yang menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variabel-variabel penelitian yang berpedoman pada hasil analisis

kuantitatif. Namun demikian sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, untuk mengetahui apakah alat ukur (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki tingkat kelayakan dalam pengukuran data yaitu pengukuran yang valid dan reliabel.

## 4.2 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan penyebaran kuisisioner, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian. Terdapat dua alat penguji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk melakukan uji ini digunakan sampel sebanyak 30 responden dengan menggunakan program SPSS ver. 12.0 for windows.

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen penelitian, dalam hal ini kuisisioner, agar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Semua pertanyaan berjumlah 27 butir, terdiri dari 4 butir pertanyaan tentang variabel fisik ( $X_1$ ), 5 butir pertanyaan tentang variabel yang berkaitan dengan keandalan ( $X_2$ ), 4 butir pertanyaan tentang variabel yang berkaitan dengan ketanggapan ( $X_3$ ), 4 pertanyaan tentang jaminan ( $X_4$ ), 5 butir pertanyaan tentang variabel empati ( $X_5$ ) dan 5 butir pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen ( $Y$ ). Tiap butir pertanyaan dapat dikatakan valid bila nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,3 (Sugiyono, 2003, hlm. 124) Dengan

menggunakan program SPSS ver. 12.0 *for windows* dengan sub menu *pearson correlations* maka hasil uji validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Korelasi	Signifikansi	Hasil
1	0,602	0,000	Valid
2	0,717	0,000	Valid
3	0,694	0,000	Valid
4	0,645	0,000	Valid
5	0,700	0,000	Valid
6	0,685	0,000	Valid
7	0,832	0,000	Valid
8	0,878	0,000	Valid
9	0,672	0,000	Valid
10	0,605	0,000	Valid
11	0,786	0,000	Valid
12	0,896	0,000	Valid
13	0,779	0,000	Valid
14	0,889	0,000	Valid

15	0,676	0,000	Valid
16	0,695	0,000	Valid
17	0,793	0,000	Valid
18	0,645	0,000	Valid
19	0,835	0,000	Valid
20	0,843	0,000	Valid
21	0,650	0,000	Valid
22	0,608	0,000	Valid
23	0,627	0,000	Valid
24	0,814	0,000	Valid
25	0,832	0,000	Valid
26	0,604	0,000	Valid
27	0,570	0,001	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan dinyatakan valid, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,3. Dengan demikian setiap butir pertanyaan dapat digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran koefisien instrumen. Instrumen dikatakan reliabel jika alat ukur tersebut menunjukkan hasil yang konsisten, sehingga instrumen ini dapat digunakan dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu dan kondisi yang berbeda (Harianda, 2004). Berikut output reliabilitas dari SPSS 12,00 *for windows* :

**Tabel 4.2**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha ( $\alpha$ )	Status
1. Bukti Fisik	0.5568	Reliabel
2. Keandalan	0.8107	Reliabel
3. Ketanggapan	0.7591	Reliabel
4. Jaminan	0.7572	Reliabel
5. Empati	0.7569	Reliabel
6. Kepuasan Konsumen	0.7225	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 12,00 *for windows*. Dengan melihat, jika semakin tinggi nilai koefisien alpha yang dimiliki akan semakin dapat dipercaya suatu kuesioner dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, untuk melihat apakah reliabel atau tidak dengan menggunakan Cronbach Alpha. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha  $> 0.5$  (Nunnally dalam

Herika, 2005). Berdasarkan hasil output di atas semua variabel penelitian adalah valid dan reliabel karena semua nilai alpha lebih besar dari 0.5.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Penelitian

Jumlah responden sebanyak seratus orang yang kemudian diminta menjawab kuisioner yang berisi data diri, tanggapan kualitas jasa, dan tingkat kepuasan yang dirasakan sehubungan dengan penggunaan jasa restoran Dixie Yogyakarta data responden dapat diketahui melalui lima hal yaitu : jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan penghasilan Data diri responden tersebut kemudian dikelompokkan berdasar masing-masing karakteristik seperti yang tersaji pada tabel 4.1 hingga tabel 4.5

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.3**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	34	34%
Perempuan	66	66%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

## b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.4**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
0 sampai 20 tahun	25	25%
21 sampai 30 tahun	32	32%
31 sampai 40 tahun	23	23%
41 sampai 50 tahun	15	15%
Lebih dari 50 tahun	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

## c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.5**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa / Pelajar	28	28%
PNS / TNI / POLRI	25	25%
Wiraswasta / karyawan swasta	44	44%
Lain-lain	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

## d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.6**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis pendidikan	Jumlah	Persentase
Lulusan SD / SMTP	4	4%
Lulusan SLTA	45	45%
Lulusan Perguruan Tinggi	51	51%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

## e. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

**Tabel 4.7**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
≤ Rp. 500.000	9	9%
Rp. 500.000 < Pg ≤ Rp. 1000.000	21	21%
Rp. 1000.000 < Pg ≤ Rp. 1.500.000	61	61%
Rp. 1.500.000 < Pg ≤ Rp. 2.000.000	7	7%
Pg > Rp. 2.000.000	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan penghasilan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen restoran Dixie Yogyakarta merupakan karyawan / wiraswata dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi, berjenis kelamin perempuan yang berusia antara 21 tahun – 30 tahun dengan tingkat penghasilan antara Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00.

#### 4.3 Penilaian Responden terhadap Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Pada penelitian ini penulis memberikan 5 alternatif jawaban dengan menggunakan skala linkert, yaitu skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab pertanyaan dengan berbagai tingkatan pada setiap butir pertanyaan. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2001:86)



Dalam hal ini digunakan 5 tingkat skala Linkert yang terdiri dari sangat setuju / sangat puas, setuju / puas, ragu – ragu , tidak setuju / tidak puas , sangat tidak setuju / sangat tidak puas, dengan bobot jawaban sebagai berikut:

- 1.) Sangat tidak setuju / sangat tidak puas berbobot = 1
- 2.) Tidak setuju / tidak puas berbobot = 2
- 3.) Ragu - Ragu berbobot = 3
- 4.) Setuju / puas berbobot = 4
- 5.) Sangat setuju / sangat puas berbobot = 5

#### 4.3.1 Tanggapan Konsumen terhadap Kepuasan yang Diperoleh

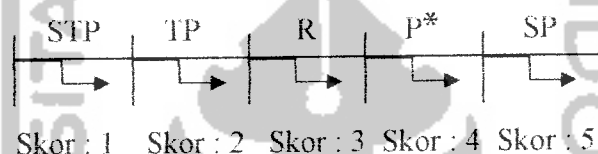
**Tabel 4.8**

Tanggapan Konsumen terhadap Kepuasan yang Diperoleh

Penilaian	Bobot	Jml.Resp.	Skor	Prosentase
Sangat Puas	5	57	258	57%
Puas	4	37	148	37%
Ragu - Ragu	3	3	9	6%
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah			415	100%
Rata-Rata			*4,15	

Sumber : data primer yang diolah

Penilaian kepuasan konsumen diperoleh dari masing-masing variabel, yaitu apakah konsumen merasa puas terhadap layanan jasa yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta, yang meliputi unsur fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sebanyak 57 responden menyatakan sangat puas, 37 responden menyatakan puas, 6 responden menyatakan cukup, dan tidak ada responden menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata konsumen restoran Dixie mendapatkan kepuasan setelah datang dan menggunakan jasa pelayanan di restoran Dixie dan ini dapat dibuktikan besarnya nilai rata-rata berada pada level 4,15 yang artinya sebagian besar konsumen merasa puas dengan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan yang mereka peroleh.

#### 4.3.2 Penilaian Responden terhadap Bukti Fisik yang Diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

Bukti fisik merupakan variabel atau faktor yang mempunyai sifat nyata, dapat dilihat dan diamati secara langsung oleh konsumen, seperti bangunan

gedung, AC, meja, kursi, peralatan makan, warna ruangan dan dekorasi sehingga dalam hal ini konsumen dapat langsung dan dengan mudah menilai harapan akan kepuasan mereka terhadap bukti fisik yang diberikan dan ditawarkan oleh restoran Dixie. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh unsur fisik terhadap kepuasan konsumen, berikut ini hasil penilaian responden yang datang ke restoran Dixie:

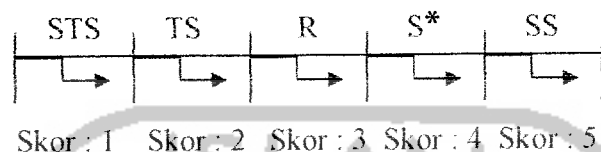
**Tabel 4.9**  
Penilaian Responden terhadap Bukti Fisik

Penilaian	Bobot	Jml.Resp.	Skor	Prosentase
Sangat setuju	5	58	290	58%
Setuju	4	38	152	38%
Ragu - Ragu	3	3	9	3%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	
Jumlah			453	100%
Rata-Rata			*4,53	

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 100 responden memberikan penilaian terhadap unsur fisik yang memadai dan sesuai dengan harapan konsumen. Sebanyak 58 responden menyatakan sangat setuju terhadap kondisi dan fasilitas fisik yang ada, sebanyak 38 responden menyatakan setuju, sebanyak 3 orang responden menyatakan netral, dan

sisanya 1 orang responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata konsumen restoran Dixie mendapatkan kepuasan setelah datang dan menggunakan jasa pelayanan di restoran Dixie dan ini dapat dibuktikan besarnya nilai rata-rata berada pada level 4,53 yang artinya sebagian besar konsumen merasa setuju dengan bukti fisik yang diberikan oleh restoran Dixie Yogyakarta.

#### 4.3.3 Penilaian Responden terhadap Unsur Keandalan yang Dimiliki restoran Dixie Yogyakarta..

Variabel keandalan adalah sesuatu keistimewaan yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok untuk memberikan ketepatan waktu, pelayanan informasi, menepati janji atas pelayanan. Restoran Dixie mencoba menawarkan kepada konsumen yang datang. Untuk mengetahui penilaian dari responden atas unsure keandalan, berikut adalah hasil dari pengisian kuisioner:

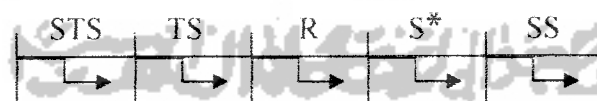
Tabel 4.10

## Penilaian Responden terhadap Unsur Keandalan

Penilaian	Bobot	Jml.Resp.	Skor	Prosentase
Sangat setuju	5	32	160	32%
Setuju	4	65	260	65%
Ragu - Ragu	3	2	6	2%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah			428	100%
Rata-Rata			*4,28	

Sumber : data primer yang diolah

Restoran Dixie Yogyakarta. memberikan keandalan, yaitu berupa pemberian pelayanan sesuai yang diharapkan oleh konsumen. Sebanyak 32 responden menyatakan sangat setuju, 65 responden menyatakan setuju, sedangkan 2 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.



Skor : 1    Skor : 2    Skor : 3    Skor : 4    Skor : 5

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata konsumen restoran Dixie mendapatkan kepuasan setelah datang dan menggunakan jasa pelayanan di restoran Dixie dan ini dapat dibuktikan besarnya nilai rata-rata berada pada level 4,28 yang artinya sebagian besar konsumen merasa setuju

dengan keandalan dalam pelayanan konsumen yang disajikan oleh restoran Dixie Yogyakarta.

#### 4.3.4 Penilaian Responden terhadap Unsur Ketanggapan yang Dimiliki Restoran Dixie Yogyakarta.

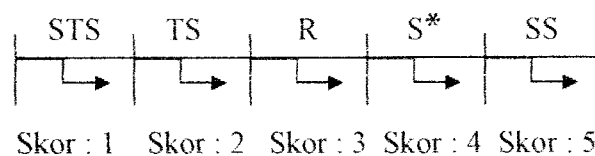
**Tabel 4.11**

Penilaian Responden terhadap Unsur Ketanggapan

Penilaian	Bobot	Jml.Resp.	Skor	Prosentase
Sangat setuju	5	50	160	50%
Setuju	4	45	260	45%
Ragu - Ragu	3	3	6	3%
Tidak Setuju	2	2	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	
Jumlah			428	100%
Rata-Rata			*4,28	

Sumber : data primer yang diolah

Restoran Dixie Yogyakarta memberikan ketanggapan sesuai apa yang diharapkan konsumen dalam hal pelayanan jasa. Sebanyak 50 responden menyatakan sangat setuju, 45 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata konsumen restoran Dixie mendapatkan kepuasan setelah datang dan menggunakan jasa pelayanan di restoran Dixie dan ini dapat dibuktikan besarnya nilai rata-rata berada pada level 4,28 yang artinya sebagian besar konsumen merasa setuju dengan variable ketanggapan yang diberikan oleh restoran Dixie Yogyakarta.

#### 4.3.5 Penilaian Responden terhadap Unsur Jaminan yang Dimiliki restoran Dixie Yogyakarta.

**Tabel 4.12**

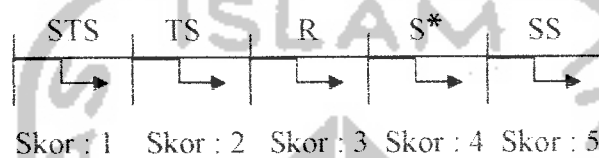
Penilaian Responden terhadap Unsur Jaminan

Penilaian	Bobot	Jml.Resp.	Skor	Prosentase
Sangat setuju	5	50	250	50%
Setuju	4	37	148	37%
Ragu - Ragu	3	4	12	4%
Tidak Setuju	2	6	12	6%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3%
Jumlah			425	100%
Rata-Rata			*4,25	

Sumber : data primer yang diolah

Restoran Dixie Yogyakarta. memberikan unsur jaminan dalam pelayanan jasa untuk memberikan harapan dari konsumen agar mereka yang datang ke restoran Dixie mendapatkan kepuasan sesuai apa yang diharapkan

setelah datang dan merasakan jasa pelayanan restoran Dixie. Berdasarkan hasil dari pengisian kuisioner didapatkan sebanyak 50 responden menyatakan sangat setuju, 37 responden menyatakan setuju, 4 responden menyatakan netral, 6 responden menyatakan tidak setuju, dan 3 responden menyatakan sangat tidak setuju.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata konsumen restoran Dixie mendapatkan kepuasan setelah datang dan menggunakan jasa pelayanan di restoran Dixie dan ini dapat dibuktikan besarnya nilai rata-rata berada pada level 4,25 yang artinya sebagian besar konsumen merasa setuju dengan jaminan dari restoran Dixie.

#### 4.3.6 Penilaian Responden terhadap Unsur Empati yang Dimiliki Restoran Dixie Yogyakarta.

Tabel 4.13

Penilaian Responden terhadap Unsur Empati

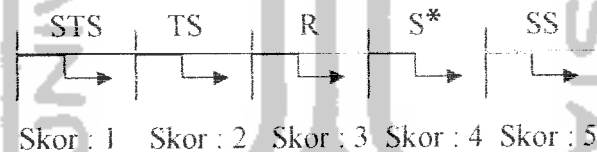
Penilaian	Bobot	Jml.Resp.	Skor	Prosentase
Sangat setuju	5	49	245	49%
Setuju	4	42	168	42%
Ragu - Ragu	3	5	15	5%



Tidak Setuju	2	4	8	4%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah			436	100%
Rata-Rata			*4,36	

Sumber : data primer yang diolah

Restoran Dixie Yogyakarta, memberikan unsur empati sesuai apa yang diharapkan konsumen, yaitu dalam memberikan perhatian kepada konsumen, memahami keinginan dan permintaan konsumen dan berusaha menciptakan kesesuaian dengan kesibukan dari konsumen. Sebanyak 49 orang responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 42 orang responden menyatakan setuju, 5 orang responden menyatakan netral, 4 responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata konsumen restoran Dixie mendapatkan kepuasan setelah datang dan menggunakan jasa pelayanan di restoran Dixie dan ini dapat dibuktikan besarnya nilai rata-rata berada pada level 4,36 yang artinya sebagian besar konsumen merasa setuju dengan variable empati yang diberikan oleh restoran Dixie.

#### 4.4 Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini dibahas angka-angka hasil perhitungan statistik. Pengolahan data statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan menggunakan uji regresi berganda, uji secara serentak, uji parsial, dan uji korelasi berganda.

##### 4.4.1 Uji Regresi Berganda

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dari variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Dari hasil pengolahan data didapat hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.14**

Uji Regresi Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,457	1,628		,895	,373
	Unsur Fisik(X1)	,235	,085	,224	2,772	,007
	Unsur Keandalan(X2)	,256	,088	,288	2,897	,005
	Unsur Ketanggapan(X3)	,227	,089	,215	2,558	,012
	Unsur Jaminan(X4)	,142	,063	,141	2,246	,027
	Unsur Empati(X5)	,185	,086	,210	2,135	,035

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)

Dari hasil olah data tersebut diperoleh konstanta dan koefisien untuk masing-masing variabel sehingga didapat persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,457 + 0,235 X_1 + 0,256 X_2 + 0,227 X_3 + 0,142 X_4 + 0,185 X_5$$

Dari persamaan regresi berganda diatas dapat diartikan beberapa hal sebagai berikut :

a. Makna konstanta sebesar 1,457

Konstanta (a) menunjukkan nilai positif sebesar 1,457, berarti bahwa kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai positif sebesar 1,457 apabila  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  diabaikan. Artinya apabila nilai  $X_1$  (variabel fisik),  $X_2$  (variabel keandalan),  $X_3$  (variabel ketanggapan),  $X_4$  (variabel jaminan), dan  $X_5$  (variabel empati) diabaikan maka kepuasan konsumen terhadap jasa layanan restoran Dixie Yogyakarta adalah positif sebesar 1,457.

b. Makna koefisien regresi variabel fisik ( $X_1$ )

Besarnya koefisien variabel fisik adalah 0,235. Angka ini dapat diartikan bahwa setiap ada kenaikan faktor fisik sebesar 1% maka akan mempengaruhi meningkatnya kepuasan konsumen (Y). Ada hubungan positif antara variabel fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen mengenai pelayanan jasa yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

c. Makna koefisien regresi variabel keandalan ( $X_2$ )

Koefisien regresi variabel keandalan adalah sebesar 0,256. Angka ini menunjukkan bahwa setiap ada kenaikan faktor keandalan sebesar 1% maka

akan mempengaruhi naiknya tingkat kepuasan konsumen (Y). Variabel keandalan ( $X_2$ ) memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

d. Makna koefisien regresi variabel ketanggapan ( $X_3$ )

Variabel ketanggapan mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan konsumen (Y), dimana setiap ada kenaikan mengenai faktor ketanggapan ( $X_3$ ) sebesar 1% maka akan berpengaruh pula terhadap naiknya tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,227 % dengan asumsi variabel yang lain tetap.

e. Makna koefisien regresi variabel jaminan ( $X_4$ )

Besarnya koefisien regresi variabel jaminan yaitu 0,142. Angka ini mempunyai arti bahwa jika ada peningkatan sebesar 1% pada variabel jaminan ( $X_4$ ) maka akan mempengaruhi naiknya tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,142 % dengan asumsi variabel yang lain tetap. Variabel jaminan ( $X_4$ ) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y).

f. Makna koefisien regresi variabel empati ( $X_5$ )

Koefisien regresi variabel empati besarnya 0,185, angka ini berarti jika ada peningkatan pada variabel empati ( $X_5$ ) sebesar 1% akan berpengaruh pada naiknya tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,185% dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel empati ( $X_5$ ) juga berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen.

#### 4.4.2. Uji Secara Serentak atau Uji F

Tujuan dari uji serentak atau uji F ini yaitu untuk menguji apakah variabel independen yang terdiri dari unsur fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara serentak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

Dari hasil olah data dengan menggunakan program SPSS melalui tampilan pada tabel anova untuk melihat besarnya nilai F hitung dan tingkat signifikansi, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
Uji Secara Serentak atau Uji F  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320,128	5	64,026	36,188	,000 <sup>a</sup>
	Residual	166,312	94	1,769		
	Total	486,440	99			

a. Predictors: (Constant), Unsur Empati(X5), Unsur Jaminan(X4), Unsur Fisik(X1), Unsur Ketanggapan(X3), Unsur Keandalan(X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)

Dari hasil olah data tersebut dapat dilakukan pengujian dengan langkah-langkah :

##### a. Hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$  = tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$  = ada pengaruh yang positif dan signifikan

b. Dasar pengambilan keputusan

Jika  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $F\text{-hitung} \geq F\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, atau

Jika angka signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Jika angka signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

c. Hasil olah data dengan taraf signifikansi sebesar 5%, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai dk pembilang = 5

- Nilai dk penyebut = 94

Sehingga dengan nilai tersebut pada tabel distribusi F diperoleh nilai F tabel sebesar 2,30 Sedangkan dari hasil pengolahan data diperoleh nilai F hitung sebesar 36,188 Dengan demikian  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ , atau jika kita merujuk pada besar signifikansinya, pada hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa signifikansinya  $\leq 0,05$ .

d. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  atau signifikansinya  $\leq 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa secara bersama-sama variabel fisik ( $X_1$ ), variabel keandalan ( $X_2$ ), variabel ketanggapan ( $X_3$ ), variabel jaminan ( $X_4$ ), dan variabel empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

#### 4.4.3 Uji Parsial atau Uji T

Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Agar lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.16**

Uji Parsial atau Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,457	1,628		,895	,373
	Unsur Fisik(X1)	,235	,085	,224	2,772	,007
	Unsur Keandalan(X2)	,256	,088	,288	2,897	,005
	Unsur Ketanggapan(X3)	,227	,089	,215	2,558	,012
	Unsur Jaminan(X4)	,142	,063	,141	2,246	,027
	Unsur Empati(X5)	,185	,086	,210	2,135	,035

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)

#### a. Pengujian variabel fisik (X<sub>1</sub>)

##### 1) Hipotesis

Ho :  $b_1 = 0$  → variabel fisik tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen

Ha :  $b_1 \neq 0$  → variabel fisik berpengaruh pada kepuasan konsumen.

##### 2) Dasar pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5%

Jika signifikansi  $> 0,05$  , maka Ho diterima

Jika signifikansi  $\leq 0,05$  , maka Ho ditolak

## 3) Hasil olah data

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel fisik ( $X_1$ ) sebesar 0,007. Angka tersebut menunjukkan bahwa signifikansi untuk variabel fisik ( $X_1$ ) berada di bawah 0,05 ( $0,007 \leq 0,05$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

## 4) Kesimpulan

$H_0$  ditolak artinya bahwa variabel fisik ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta..

b. Pengujian variabel keandalan ( $X_2$ )

## 1) Hipotesis

$H_0 : b_1 = 0 \rightarrow$  variabel keandalan tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen

$H_a : b_1 \neq 0 \rightarrow$  variabel keandalan fisik berpengaruh pada kepuasan konsumen.

## 2) Dasar pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5%

Jika signifikansi  $> 0,05$  , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $\leq 0,05$  , maka  $H_0$  ditolak



## 3) Hasil olah data

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel keandalan ( $X_2$ ) sebesar 0,005. Angka tersebut menunjukkan bahwa signifikansi untuk variabel keandalan ( $X_2$ ) berada di bawah 0,05 ( $0,005 \leq 0,05$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

## 4) Kesimpulan

$H_0$  ditolak artinya bahwa variabel keandalan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

c. Pengujian variabel ketanggapan ( $X_3$ )

## 1) Hipotesis

$H_0 : b_1 = 0 \rightarrow$  variabel ketanggapan tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.

$H_a : b_1 \neq 0 \rightarrow$  variabel ketanggapan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

## 2) Dasar pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5%

Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

## 3) Hasil olah data

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel ketanggapan ( $X_3$ ) sebesar 0,012. Angka tersebut menunjukkan bahwa signifikansi untuk variabel ketanggapan ( $X_3$ ) berada di bawah 0,05 ( $0,012 \leq 0,05$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

## 4) Kesimpulan

$H_0$  ditolak artinya bahwa variabel ketanggapan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

d. Pengujian variabel jaminan ( $X_4$ )

## 1) Hipotesis

$H_0 : b_1 = 0 \rightarrow$  variabel jaminan tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen

$H_a : b_1 \neq 0 \rightarrow$  variabel jaminan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

## 2) Dasar pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5%

Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

## 3) Hasil olah data

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel jaminan ( $X_4$ ) sebesar 0,027. Angka tersebut menunjukkan bahwa

signifikansi untuk variabel jaminan ( $X_4$ ) berada di bawah 0,05 (  $0,027 \leq 0,05$  ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

#### 4) Kesimpulan

$H_0$  ditolak artinya bahwa variabel jaminan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta..

#### e. Pengujian variabel empati ( $X_5$ )

##### 1) Hipotesis

$H_0: b_1 = 0 \rightarrow$  variabel empati tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen

$H_a: b_1 \neq 0 \rightarrow$  variabel empati berpengaruh pada kepuasan konsumen.

##### 2) Dasar pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5%

Jika signifikansi  $> 0,05$  , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $\leq 0,05$  , maka  $H_0$  ditolak

##### 3) Hasil olah data

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel empati ( $X_5$ ) sebesar 0,035. Angka tersebut menunjukkan bahwa signifikansi untuk variabel empati ( $X_5$ ) berada di bawah 0,05 (  $0,035 \leq 0,05$  ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak.

#### 4) Kesimpulan

Ho ditolak artinya bahwa variabel fisik ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta..

Berdasarkan uji parsial diatas dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
Kesimpulan Uji Parsial

Variabel Independen	Variabel Dependen	Kesimpulan
Fisik ( $X_1$ )	Kepuasan (Y)	Ho ditolak
Keandalan ( $X_2$ )		Ho ditolak
Ketanggapan ( $X_3$ )		Ho ditolak
Jaminan ( $X_4$ )		Ho ditolak
Empati ( $X_5$ )		Ho ditolak

#### 4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien Determinasi Parsial digunakan untuk mengetahui variabel independen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil olah data dengan menggunakan program SPSS versi 11.5 :

Tabel 4.18  
Coefficients(a)

	Correlations		
	Zero-order	Partial	Part
(Constant)			
Unsur Fisik(X1)	,618	,222	,167
Unsur Keandalan(X2)	,733	,286	,175
Unsur Ketanggapan(X3)	,641	,255	,154
Unsur Jaminan(X4)	,184	,226	,135
Unsur Empati(X5)	,691	,215	,129

a. Dependent Variabel: kepuasan konsumen

Dari tabel di atas dapat dihitung nilai  $R^2$ -nya yaitu..

Tabel 4.19  
Tabel Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	R partial	$R^2$
Unsur Fisik(X <sub>1</sub> )	0,000	0,6120
Unsur Keandalan(X <sub>2</sub> )	0,000	0,6421
Unsur Ketanggapan(X <sub>3</sub> )	0,034	0,5284
Unsur Jaminan(X <sub>4</sub> )	0,101	0,0508
Unsur Empati(X <sub>5</sub> )	0,975	0,5767

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  untuk variabel Unsur Fisik (X<sub>1</sub>) sebesar 0,6120 atau 6,1%. Variabel Keandalan(X<sub>2</sub>) adalah 0,6421 atau 6,4%. Unsur Ketanggapan(X<sub>3</sub>) sebesar 0,5284 atau 5,28%. Unsur Jaminan(X<sub>4</sub>) adalah 0,0508 atau 0,05%. Unsur Empati(X<sub>5</sub>) adalah 0,5767 atau 5,7%. Sedangkan Unsur Keandalan(X<sub>2</sub>) adalah 0,6421 atau 6,4% dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa Unsur Keandalan( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang paling besar (dominan) terhadap kepuasan konsumen( $Y$ ) karena memiliki nilai Koefisien Determinasi Parsial ( $R^2$ ) terbesar dari seluruh variabel independen yang diteliti.

#### 4.4.5 Analisis Korelasi Berganda

Digunakan untuk mengetahui tingginya derajat pengaruh antara semua variabel independen ( $X$ ) secara bersama-sama terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Koefisien korelasi berganda untuk sampel diberi notasi  $R$ , sedangkan koefisien determinasinya diberi notasi  $R^2$ . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.18**  
Uji korelasi Berganda

Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,658	,640	1,330

a. Predictors: (Constant), Unsur Empati( $X_5$ ), Unsur Jaminan( $X_4$ ), Unsur Fisik( $X_1$ ), Unsur Ketanggapan( $X_3$ ), Unsur Keandalan( $X_2$ )

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen( $Y$ )

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi berganda ( $R$ ) serbesar 0,811 dan koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,658. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta.

Sedangkan hasil koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,658 mempunyai arti bahwa 65,8 % kepuasan konsumen terhadap jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedang sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

