

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian ini menggunakan Analisis regresi, yakni teknik analisis yang memiliki tujuan guna jn menguji besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sekaligus menentukan arah hubungan yang terbentuk, apakah positif maupun negatif. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, dengan tujuan utama menelaah pengaruh atribut *dining experience* terhadap kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen Toko Roti Macan Bandung, kemudian hasilnya dianalisis secara statistik untuk menguji keterkaitan antarvariabel.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Priyono (2016) menyebutkan bahwa metode penelitian melibatkan pemanfaatan suatu cara yang cermat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sementara (Sugiyono, 2023) menguraikan metodologi penelitian, yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memperoleh data yang akurat dan kegunaan yang relevan. Istilah "mampu" mengacu pada kenyataan bahwa metode penelitian pada hakikatnya adalah suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memperlambat proses penelitian. Hasilnya dapat digunakan untuk memberikan wawasan tentang pertanyaan penelitian dan tujuannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif berfungsi untuk menggali nilai dari setiap variabel, baik variabel tunggal maupun variabel independen, tanpa menghubungkannya atau membandingkannya dengan variabel lain (Sujarweni, 2014). Maksud dari deskriptif yakni menciptakan gambaran dengan faktual, sistematis, serta akurat, terkait beragam sifat, fakta, dan hubungan antar peristiwa yang diteliti. Sebaliknya penelitian verifikatif merupakan penelitian yang dilakukan

untuk memastikan bahwa belum ada satu uji yang telah dilakukan (Narimawati, 2010). Penelitian verifikatif bermaksud guna mencari tahu sebesar apakah pengaruh *dining experience* terhadap *customer satisfaction* di Toko Roti Macan Kota Bandung.

3.2.1 Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada sebuah usaha bakery yang berlokasi di Jl. Buah Batu No.129, Cijagra, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264. Objek penelitian mencakup dua variabel, yakni variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen terdiri atas *Dining Experience* yang meliputi *Food Quality*, *Service Quality*, serta *Physical Environment*. Sementara itu, subjek penelitian ialah konsumen yang pernah membeli dan menikmati makanan di area makan Toko Roti Macan Bandung.

3.2.2 Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Menurut Handayani (2020), populasi dapat diartikan sebagai kumpulan total dari semua elemen penelitian yang memiliki atribut atau karakteristik tertentu, yang dapat berupa individu, peristiwa, maupun objek tertentu. Dapat diartikan populasi ini meliputi karakteristik/sifat dari subjek atau objek tersebut, bukan hanya sekedar jumlahnya. Adapun populasi pada penelitian ini ialah konsumen yang pernah pernah melaksanakan pembelian serta makan di area makan Toko Roti Macan Bandung. Populasi ini tidak terbatas jumlahnya, karena itu, penentuan sampel menggunakan pendekatan statistik untuk populasi tak terhingga.

Siyoto & Sodik (2015) menjelaskan bahwa sampel ialah bagian populasi yang dipilih dengan ciri-ciri khusus. melalui prosedur khusus sehingga mampu merepresentasikan keseluruhan populasi. Pada penelitian ini, sampel ditentukan dari konsumen yang pernah membeli sekaligus makan di area Toko Roti Macan Bandung, dengan jumlah yang dihitung menerapkan rumus Hair. Dari pendapat (Hair et al., 2019) menyatakan bahwa untuk menentukan ukuran sampel bisa dilakukan dengan menggunakan aturan bahwa jumlah sampel minimum adalah lima hingga sepuluh dikali jumlah indikator yang dianalisis dalam penelitian.

Pengukuran ini dirancang untuk memastikan bahwa analisis yang dilakukan memiliki kekuatan statistik yang memadai dan validitas hasil yang tinggi. Selain itu, (Hair et al., 2019) juga menyarankan bahwa semakin besar ukuran sampel umumnya 100, metode yang tepat serta analisis cermat menghasilkan temuan yang lebih dapat diandalkan, terutama dalam penelitian yang lebih kompleks (Putra & Chou, 2022). Dikarenakan penelitian ini memiliki populasi yang tidak diketahui, berikut perhitungan sampel berdasarkan rumus *Hair*:

$$\text{Jumlah responden} = \text{Jumlah Item Kuesioner} \times 5 \text{ hingga } 10$$

$$\text{Jumlah responden} = 18 \times 5 = 90 \text{ orang}$$

Keterangan:

Minimum: $18 \times 5 = 90$ responden

Ideal: $18 \times 10 = 180$ responden

Dari perhitungan di atas, demikian jumlah sampel yang diterapkan pada penelitian ini minimal berjumlah 90 responden dan maksimal 180 responden. Sampel yang akan diteliti pada penelitian akan dibulatkan menjadi sekitar 100 responden agar melebihi dari minimal sampel yang telah dihitung dan tidak melebihi jumlah maksimal sampel yang telah dihitung.

Menurut Ridwan & Kuncoro (2012), teknik penarikan sampel merupakan suatu metode untuk memperoleh sampel yang dapat mewakili populasi. Penelitian ini menerapkan pendekatan probability sampling melalui metode simple random sampling. Melalui metode ini, setiap elemen pada populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Dalam teknik ini, Peneliti menerapkan metode simple random sampling, sebagai sebuah prosedur pengambilan sampel di mana seluruh elemen dalam populasi mempunyai peluang yang setara untuk dipilih menjadi sampel tanpa adanya perlakuan khusus atau statifikasi tertentu (Sugiyono, 2019). Dengan kriteria yang ditentukan untuk sampel pada penelitian yakni:

- a) Laki-laki atau Perempuan
- b) Usia > 17 tahun

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- c) Konsumen yang pernah melakukan pembelian dan makan di area makan Toko Roti Macan Bandung.

3.2.3 Operasional Variabel

Menurut Sujarweni (2019), operasional variabel adalah penjelasan mengenai makna variabel penelitian sehingga dapat diukur dan dipahami sebelum dilakukan analisis. Adapun penelitian ini menerapkan dua jenis variabel, yakni variabel bebas (independen) berupa *dining experience*, dan variabel terikat (dependen) berupa *customer satisfaction* di Toko Roti Macan Bandung. operasionalisasi variabel bisa terlihat dalam tabel di bawah

Tabel 3. 1
Operasional Tabel

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
<i>Food Quality</i> (X1)	Food quality mengacu pada persepsi konsumen terhadap rasa, tekstur, dan penyajian makanan (Canny, 2014).	Persepsi pelanggan terhadap rasa, penyajian makanan, dan kualitas makanan.	1. <i>Taste of Food</i> 2. <i>Taste of Drink</i> 3. <i>Food Presentation</i> 4. <i>Temperature</i> 5. <i>Freshness</i>	Interval	1
					2
					3
					4
					5
<i>Service Quality</i> (X2)	Service quality adalah kemampuan layanan yang diberikan karyawan dalam memenuhi harapan pelanggan (Canny, 2014).	Persepsi pelanggan terhadap keramahan, kecepatan, dan perhatian staf.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Appearance</i>	Interval	6
					7
					8
					9
<i>Physical Environment</i> (X3)	Lingkungan fisik mencakup elemen visual dan atmosferik seperti kebersihan, pencahayaan,	Persepsi pelanggan terhadap lingkungan toko, kenyamanan,	1. <i>Sanitation</i> 2. <i>layout</i> 3. <i>interior design</i> 4. <i>ambience</i> 5. <i>Lighting</i>	Interval	10
					11
					12
					13

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	dan suasana (Canny, 2014).	dan kebersihan.			14
<i>Customer satisfaction</i> (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan kenyataan (Canny, 2014).	Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan.	1. <i>Satisfied with food service</i> 2. <i>Satisfied with interior design</i> 3. <i>Satisfied with worker's attitude</i> 4. <i>Value spent money</i> (Blessing, 2022)	Interval	15
					16
					17
					18

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data merupakan informasi tentang segala yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sedangkan sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Menurut Arikunto (2013), data primer ialah informasi yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber utama. Pada konteks penelitian ini, data primer berasal dari hasil pengisian kuesioner oleh konsumen yang memiliki pengalaman melakukan pembelian sekaligus bersantap di Toko Roti Macan Bandung.

2. Data Sekunder

Menurut Sunyoto, (2013) data sekunder bersumber dari dokumen maupun catatan yang sudah ada, bukan dari observasi langsung. Data ini biasanya dihimpun oleh pihak lain dan dapat bersumber dari arsip perusahaan, literatur, internet, maupun institusi pendidikan. Data sekunder dari sumber ilmiah mendukung analisis serta memperkuat validitas penelitian.

3.2.5 Instrumen Penelitian

Menurut Purwanto (2018) menjelaskan bahwa instrumen penelitian pada dasarnya adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

digunakan sebagai dasar. Sedangkan menurut Sugiyono (2019) menyebutkan Instrumen penelitian ialah sarana yang dirancang untuk mengukur fenomena yang diamati, baik fenomena sosial maupun fenomena alam, sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, jenis-jenis instrumen penelitian terdiri dari lembar observasi, angket atau kuesioner, dan tes hasil belajar. Adapun jenis atau model penelitian yang digunakan peneliti adalah angket atau kuesioner yang menggunakan skala *interval*. Menurut Sugiyono (2019), skala interval adalah jenis skala yang digunakan dalam pengukuran data dengan jarak antar nilai yang setara, meskipun tidak terdapat titik nol mutlak. Artinya meskipun jarak antar skor dianggap setara (misalnya antara skor 2 dan 3 sama dengan 4 dan 5), titik nol pada skala ini tidak menunjukkan ketiadaan mutlak, sehingga operasi matematis yang bisa dilakukan hanya terbatas pada penjumlahan dan pengurangan..

3.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwasanya teknik pengumpulan data ialah tahapan penting pada penelitian yang dapat dilaksanakan melalui berbagai sumber serta metode. Teknik pengumpulan data yang tepat menjamin kualitas serta relevansi data penelitian. Maka demikian, agar mendapatkan informasi yang diperlukan, peneliti menerapkan teknik pengumpulan data di antaranya:

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan melalui kuesioner, yakni melalui memberikan daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden. Menurut Ghazali (2018), penyusunan kuesioner umumnya menggunakan skala ordinal atau skala semantik. Dalam hal ini, responden diminta untuk memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

2. Studi Literatur

Studi literatur adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis informasi dari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Danial dan Warsinah, studi literatur adalah penelitian

yang dilakukan dengan cara mengumpulkan sejumlah buku, jurnal, artikel, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013), validitas instrumen diuji untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel yang seharusnya menjadi fokus penelitian. Pada studi ini, pengujian validitas dilakukan terhadap instrumen *Dining Experience* ialah variabel independen (X) dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel dependen (Y). Uji validitas dilaksanakan melalui aplikasi SPSS versi 26, melalui analisis korelasi Pearson. Teknik yang digunakan merujuk pada rumus *Product Moment Pearson* yang dikembangkan oleh Karl Pearson, yang secara matematis dapat dinyatakan, yaitu:

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh subyek seluruh item

y = Skor total

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid. Uji kelayakan 30 responden dilakukan dengan nilai r_{tabel} dengan persentase taraf signifikansi sebesar $5\% = 0,05$ dari perhitungan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n merupakan jumlah sampel.

Dengan begitu, $df = 30 - 2 = 28$, diperoleh r_{tabel} sebesar 0,361. Apabila instrumen telah terbukti valid, maka langkah selanjutnya adalah meninjau kriteria interpretasi nilai indeks korelasi (r) sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3. 2
Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2023)

Keputusan uji validitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika

$$r_{hitung} < r_{tabel}$$

3. Perhitungan dengan jumlah responden 30 dan tingkat signifikansi 5% menghasilkan derajat kebebasan (dk) = 28, sehingga nilai r tabel yang diterapkan ialah 0,36.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 for Windows, didapatkan hasil uji validitas untuk setiap item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Hasil validitas dari 30 responden yang dijadikan sampel penelitian ditampilkan pada Tabel 3.3 di bawah:

Tabel 3. 3
Hasil Pengujian Validitas *Dining Experience* dan *Customer Satisfaction*

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
<i>Dining Experience</i>				
<i>Food Quality (X1)</i>				
1.	Tingkat kemenarikan penyajian dari makanan dan minuman yang disajikan	0,871	0,361	<i>Valid</i>
2.	Tingkat rasa makanan yang disajikan	0,820	0,361	<i>Valid</i>
3.	Tingkat rasa minuman yang disajikan	0,715	0,361	<i>Valid</i>
4.	Tingkat kesegaran makanan yang disajikan	0,747	0,361	<i>Valid</i>
5.	Tingkat kesesuaian temperature makanan dan minuman yang disajikan	0,830	0,361	<i>Valid</i>
<i>Service Quality (X2)</i>				
6.	Tingkat kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,803	0,361	<i>Valid</i>
7.	Tingkat kesigapan staf dalam melayani konsumen	0,805	0,361	<i>Valid</i>
8.	Tingkat keramah tamahan staf dalam melayani konsumen	0,685	0,361	<i>Valid</i>
9.	Tingkat kerapihan penampilan staf saat bekerja	0,803	0,361	<i>Valid</i>
<i>Physical Environment (X3)</i>				
10.	Tingkat kebersihan area makan	0,746	0,361	<i>Valid</i>
11.	Tingkat kesesuaian tata letak interior area makan	0,745	0,361	<i>Valid</i>
12.	Tingkat daya Tarik desain interior dan dekorasi area makan	0,708	0,361	<i>Valid</i>
13.	Tingkat kenyamanan suara di area makan	0,696	0,361	<i>Valid</i>
14.	Tingkat kesesuaian pencahayaan area makan	0,865	0,361	<i>Valid</i>

<i>Customer Satisfaction (Y)</i>				
15.	Kepuasan terhadap dengan pelayanan makanan	0,808	0,361	<i>Valid</i>
16.	Kepuasan terhadap dekorasi desain interior area makan	0,837	0,361	<i>Valid</i>
17.	Kepuasan terhadap sikap/ <i>attitude</i> staf	0,842	0,361	<i>Valid</i>
18.	Kepuasan terhadap value yang didapat sepadan dengan uang yang dikeluarkan	0,846	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah oleh penulis dengan SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan mengenai *dining experience* (X) dan *customer satisfaction* (Y) valid karena memiliki *rhitung* lebih besar dari *rtabel* (*rhitung* > *rtabel*) sehingga pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur konsep yang seharusnya diukur. Variabel *Dining Experience* (X) memiliki 13 (tiga belas) item pertanyaan dan dapat dinyatakan valid, nilai tertinggi terdapat pada item pertanyaan 1 (satu) dengan nilai sebesar 0,871, dan pada item pertanyaan 8 (delapan) memiliki nilai terendah yaitu sebesar 0,685. Sedangkan pada variabel *Customer Satisfaction* (Y), item pertanyaan 18 (delapan belas) memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 0,846 dan item pertanyaan 15 (lima belas) memiliki nilai terendah yaitu sebesar 0,808.

2. Uji Reliabilitas

Arikunto (2013), menyatakan bahwa reliabilitas adalah ukuran sejauh mana suatu instrumen pengukuran konsisten dan dapat diandalkan dalam mengumpulkan data. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan pengujian cronbach alpha dengan rumus:

rumus *Cronbach's Alpha* yang digambarkan sebagai berikut:

$$r_{\{11\}} = \frac{\{k\}}{\{k - 1\}} \left(1 - \frac{\sum \delta^2}{\tau} \{ \delta^2_b \} \right)$$

Keterangan:

r_{11}	=	Reliabilitas instrumen
k	=	Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \delta^{2b}$	=	Jumlah varian butir pertanyaan
δ^2_t	=	Varian total

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan (Sugiyono, 2019) sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka item pertanyaan dalam kuesioner dapat diandalkan atau reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka item pertanyaan dalam kuesioner tidak reliabel.

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka menentukan keeratan hubungan dapat menggunakan kriteria (Ghozali, 2018), yaitu:

- 0,00 - 0,20 = Kurang Reliabel
- 0,21 - 0,40 = Agak
- 0,41 - 0,60 = Cukup Reliabel
- 0,61 - 0,80 = Reliabel
- 0,80 - 1,00 = Sangat Reliabel

3.2.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), analisis data merupakan rangkaian proses sistematis dalam mengolah dan mengorganisasi data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Pada analisis ini, data dikelompokkan, dipecah menjadi unit kecil, disintesis, serta dicari polanya untuk

memahami makna yang lebih dalam. Tujuannya ialah menemukan tema, hubungan, maupun konsep yang bisa menjelaskan fenomena yang diteliti. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah penarikan kesimpulan yang tidak hanya dapat dipahami oleh peneliti, namun juga oleh pihak lain yang berkepentingan. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis regresi linear sederhana melalui bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 26 untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 4
Hasil Pengujian Reliabilitas *Dining Experience* dan *Customer Satisfaction*

Variabel	ca_{hitung}	$ca_{minimal}$	Kesimpulan
<i>Dining Experience (X)</i>	0,931	0,600	Reliabel
<i>Food Quality (X1)</i>	0,816	0,600	Reliabel
<i>Service Quality(X2)</i>	0,783	0,600	Reliabel
<i>Physical Environment (X3)</i>	0,802	0,600	Reliabel
<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	0,854	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh penulis dengan SPSS, 2025

Dari hasil pengujian reliabilitas yang terlihat dari Tabel 3.5, diperoleh nilai Cronbach's Alpha (α) untuk variabel *Dining Experience (X)* sebesar 0,645 dan untuk variabel *Customer Satisfaction (Y)* sebesar 0,627. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimum reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,61. Dengan kata lain, setiap butir pernyataan pada masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel. Hal ini memperlihatkan bahwa instrumen penelitian mempunyai konsistensi internal yang baik serta dapat digunakan secara layak untuk mengukur variabel yang diteliti.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif diterapkan untuk menjelaskan maupun menggambarkan data yang sudah dikumpulkan, dengan tidak bermaksud melakukan pengujian hipotesis ataupun membuat kesimpulan yang bersifat umum. Statistik yang digunakan dalam analisis ini antara lain: tabel, grafik, dan diagram; ukuran pemusatan (mean, median, modus); ukuran penyebaran (standar deviasi, variansi) serta persentase serta perbandingan rata-rata. (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan teknik Penghitungan nilai maksimum guna menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap objek penelitian secara terukur melalui hasil penilaian kuesioner dengan minimal 85 responden. Berikut adalah rumus skor ideal:

$$\text{Nilai maksimum} = \frac{\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah item} \times \text{total}}{\text{Responden}}$$

$$\text{Nilai minimum} = \frac{\text{Skor terendah} \times \text{jumlah item} \times \text{total}}{\text{responden}}$$

$$\text{Jenjang variabel} = \text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum}$$

$$\text{Jenjang interval} = \frac{\text{Jenjang}}{\text{total kelas interval}}$$

$$\text{Persentase skor} = \left(\frac{\text{total skor}}{\text{nilai maksimum}} \right) \times 100\%$$

Tahap analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran deskriptif mengenai variabel *Dining experience* (X) dengan tiga indikator yaitu *food quality*, *service quality*, *physical environment*. Serta variabel *Customer satisfaction* (Y) dengan tiga dimensi yaitu *satisfied*, *pleasure*, *enjoyable*.

2. Analisis Verifikatif

Menurut Yuliara (2016), analisis regresi linear berganda analisis untuk memperkirakan nilai variabel terikat melalui memanfaatkan variabel bebas sebagai dasar perhitungannya dengan menjelaskan hubungan antara satu variabel terikat (Y) serta dua maupun lebih variabel bebas (X_1 , X_2 , dan seterusnya). Pada penelitian ini, pendekatan yang diterapkan ialah analisis verifikatif untuk mengidentifikasi keberadaan hubungan atau pengaruh kausal antara variabel *Dining Experience* (X) terhadap *Customer Satisfaction* (Y).

Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yakni uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model, pengujian regresi linear berganda guna melihat pengaruh simultan antar variabel, serta uji hipotesis untuk mengukur signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data dari setiap variabel memiliki distribusi normal sebelum dilakukan analisis statistik parametrik. Sugiyono menjelaskan metode seperti kertas peluang (probability paper) dan Chi Kuadrat (χ^2) untuk menguji normalitas. Uji normalitas diperlukan untuk menguji apakah model regresi, variabel bebas, variabel terikat, atau keduanya sudah terdistribusi dengan normal atau tidak (Ghozali, 2018). Dengan melakukan uji normalitas dapat diketahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Metode ini digunakan dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Berikut adalah kriteria dalam menentukan kenormalan data:

- 1) Nilai signifikansi (sig) > 0,05 alhasil normal
- 2) Nilai signifikansi (sig) < 0,05 alhasil tidak normal

b) Uji Multikoloneritas

Dalam analisis regresi linear berganda, pengujian asumsi klasik sangat penting untuk memastikan keakuratan model. Salah satu pengujian tersebut adalah uji multikolinearitas, yang bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Menurut Simbolon (2023), multikolinearitas merupakan kondisi di mana dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi sangat tinggi, sehingga menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi parameter regresi. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap koefisien regresi yang dihasilkan oleh model. Uji multikoloneritas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi yang digunakan terdapat korelasi antar variabel bebas yang diteliti (Ghozali, 2018). Hasil uji multikoloneritas dapat diambil menggunakan nilai toleransi dan nilai VIF

Untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas, digunakan dua indikator utama:

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Nilai Variance Inflation Factor (VIF)

Jika nilai $VIF > 10$, maka terdapat indikasi kuat adanya multikolinearitas (Simbolon, 2023).

2. Nilai Toleransi (Tolerance)

Toleransi merupakan kebalikan dari VIF. Toleransi $< 0,1$ mengindikasikan adanya korelasi tinggi antar variabel bebas (Damayanti, 2023).

Dengan mempertimbangkan nilai-nilai ini, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian harus memastikan bahwa multikolinearitas tidak terjadi agar interpretasi model menjadi valid dan dapat diandalkan.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan guna menilai ada tidaknya perbedaan varians residual antar satu observasi dengan observasi lainnya pada model regresi. Berikut ialah dasar penentuan dalam uji heteroskedastisitas.

- 1) Pola data tertentu seperti gelombang yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- 2) Pola data tertentu seperti gelombang yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- 3) Pola tidak jelas dan titik data tersebar diantara angka 0 yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

1) Uji Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, metode analisis data yang dilaksanakan ialah regresi linear berganda, dengan tujuan guna menguji seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini dilaksanakan bertujuan menganalisis hubungan yang terjadi di antara variabel penelitian secara simultan maupun parsial, serta untuk mengetahui kontribusi setiap variabel bebas dalam memengaruhi variabel terikat. Pengolahan data pada penelitian ini dibantu oleh aplikasi SPSS versi 26. untuk melakukan proses perhitungan, yang kemudian diformulasikan ke dalam bentuk persamaan regresi yaitu:

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y: Customer satisfaction

X1: Food Quality

X2: Service Quality

X3: Physical Environment

a: Konstanta

b: Koefisien Variabel

e: error

Metode regresi linear berganda termasuk dalam kategori **analisis parametrik**, karena menggunakan data dengan skala interval/rasio serta mengasumsikan bahwa data memenuhi distribusi normal dan homogenitas varians (Sugiyono, 2019). Analisis parametrik dipilih karena memiliki tingkat kekuatan uji (power) yang lebih tinggi dibanding analisis non-parametrik, sehingga mampu memberikan hasil yang lebih akurat dalam mengukur hubungan antar variabel. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, terdapat beberapa uji prasyarat yang harus dipenuhi agar hasil penelitian valid dan tidak bias, yaitu:

1. Uji Normalitas, untuk memastikan distribusi data residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2018).
2. Uji Multikolinearitas, untuk mengetahui ada tidaknya korelasi tinggi antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak menunjukkan multikolinearitas (Gujarati & Porter, 2009).
3. Uji Heteroskedastisitas, untuk memastikan varians residual sama (homoskedastis) dan tidak dipengaruhi nilai variabel independen (Ghozali, 2018).

Dengan terpenuhinya prasyarat tersebut, maka model regresi linear berganda dapat memberikan hasil estimasi yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2) Uji t (Parsial)

Uji t, yang juga disebut sebagai uji parsial, digunakan guna mengetahui apakah masing-masing variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) secara terpisah (Darma, 2021). Uji t digunakan untuk membandingkan dua rata-rata sampel. Rancangan uji hipotesis dimaksudkan untuk menilai hubungan antara dua variabel yang diteliti. Secara umum, uji t diterapkan guna menguji pengaruh setiap variabel independen pada variabel dependen secara parsial dengan tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2018). Berikut adalah kriteria keputusan yang didasarkan pada t_{hitung} dan t_{tabel} :

1. $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau t statistik $< 0,005$ H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau t statistik $> 0,005$ H_a ditolak dan H_0 diterima, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesis ini disusun berdasarkan penelitian kuantitatif yang memanfaatkan sumber data primer dan sekunder dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat melalui penerapan analisis regresi sederhana.

3) Uji F (Simultan)

Uji F diterapkan guna mengukur apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh pada variabel dependen (Y) atau tidak (Darma, 2021). Uji F digunakan untuk dua tujuan: menguji homogenitas varians dan menguji perbedaan rata-rata tiga maupun lebih kelompok dalam analisis varians (ANOVA). Nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel untuk pengambilan Keputusan (Sugiyono, 2019).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F, yaitu:

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- a. Menggunakan nilai profitabilitas signifikansi
 - 1) Jika tingkat signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - 2) Jika tingkat signifikansi $< 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Membandingkan f_{hitung} dengan f_{tabel}
 - 1) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima
 - 2) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak.

4) Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi merupakan nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikatnya. Dalam penelitian ini menggunakan nilai *R-Square* pada tabel *Model Summary*. Nilai koefisien determinan berada antara 0 dan 1 (Ghozali, 2018). Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya terbatas, sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel bebasnya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali, 2018). Berikut adalah rumus untuk menentukan nilai dari koefisien determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

r^2 = Nilai koefisien korelasi

terdapat beberapa kategori untuk menentukan seberapa kuat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Y) yaitu:

- a. Jika nilai R^2 0,000 – 0,199 = sangat lemah
- b. Jika nilai R^2 0,200 – 0,399 = lemah
- c. Jika nilai R^2 0,400 – 0,599 = cukup kuat
- d. Jika nilai R^2 0,600 – 0,799 = kuat
- e. Jika nilai R^2 0,800 – 1,000 = sangat kuat