

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian berupa variabel bebas atau independent adalah *meal experience* yang terdiri dari makanan dan minuman (*food and drink*), suasana (*atmosphere*), kebersihan (*cleanliness*), tingkat pelayanan (*type of service*), dan harga (*price*) sedangkan variabel terikat atau variabel dependent adalah kepuasan konsumen. Dan yang menjadi subjek atau sebagai responden adalah konsumen di *De'Tuik Resto and Resort* Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan cara pemberian kuesioner atau pengumpulan data sekaligus pada saat yang sama.

Berdasarkan penelitian diatas, maka akan dianalisis mengenai faktor-faktor *meal experience* terhadap kepuasan konsumen di *De'Tuik Resto and Resort*.

#### **3.2 Jenis dan Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Metode yang penyusun gunakan dalam penelitian kali ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dalam yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Muhammad Nazir (2003:54) mengemukakan bahwa, “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”, tujuan dari penelitian deskriptif adalah

untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan jenis penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan guna memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Melalui jenis penelitian deskriptif maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh yang ditimbulkan oleh *meal experience* yang diperoleh konsumen di *De'Tuik Resto and Resort* terhadap kepuasan konsumen.

Melalui penelitian verifikatif, akan diuji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini, diuji sejauhmana pengaruh yang ditimbulkan oleh *meal experience* yang diperoleh konsumen di *De'Tuik Resto and Resort* Bandung terhadap pengaruh kepuasan konsumen.

Berdasarkan jenis penelitian yang telah disebut diatas yaitu deskriptif dan verifikatif, maka metode yang digunakan adalah *deskriptif survey* dan *explanatory survey*.

Metode survey adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiono, 2002:7).

### 3.3 Operasional Variabel

Variable yang diteliti dari penelitian ini adalah Makanan dan Minuman (X1), Tingkat Layanan (X2), Kebersihan (X3), Suasana (X4), dan Harga (X5) sebagai variable bebas serta kepuasan konsumen (Y) sebagai variable terikat. Secara lengkap operasionalisasi variable dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Tabel Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala
<i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman) X1	Makanan dan minuman dapat dilihat dari berbagai atribut berikut: variasi atau jenis makanan dan kualitas dari makanan dan minuman itu sendiri <b>(Cousins, Foskett dan Gillespie, 2002)</b>	a. Variasi Menu b. Kualitas makanan dan minuman: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kelezatan</li> <li>▪ Penampilan</li> <li>▪ Porsi</li> <li>▪ Temperature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat pilihan menu yang disediakan/bervariasi</li> <li>• Tingkat kelezatan rasa makanan dan minuman</li> <li>• Tingkat ke-khasan rasa makanan dan minuman</li> <li>• Penampilan yang disajikan menarik</li> <li>• Tingkat porsi yang sesuai</li> <li>• Tingkat suhu penyajian sesuai dengan kondisi (makanan panas disajikan panas dan makanan dingin disajikan dingin)</li> </ul>	Ordinal
<i>Atmosphere</i>	Faktor atmosfer	a. Dekorasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat dekorasi</li> </ul>	Ordinal

<p>(Suasana)X 2</p>	<p>ruangan berpengaruh pada factor emosional yang dapat muncul. Hal ini dibentuk dari kombinasi dari beberapa unsure seperti rancangan (design), tata ruang (setting), dekorasi, suhu, perlengkapan dan tingkat suara ruangan (<b>Cousins, Foskett dan Gillespie dalam Tandjojo (2010:10)</b>)</p>	<p>b. Pencahayaan c. Temperature d. Furniture e. Musik</p>	<p>restoran yang menarik dan enak dipandang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat kenyamanan pencahayaan yang sesuai dalam ukuran gelap dan terangnya</li> <li>▪ Tingkat kenyamanan dalam suhu ruangan dalam ukuran panas dan dinginnya</li> <li>▪ Tingkat kenyamanan meja dan kursi</li> <li>▪ Tingkat kenyamanan musik yang sesuai dengan suasana restoran</li> <li>▪ Tingkat keindahan pemandangan</li> <li>▪ Tingkat kenyamanan aroma ruangan restoran</li> </ul>	
<p><i>Cleanliness</i> (Kebersihan ) X3</p>	<p>Masalah kebersihan dan kehygienisan serta hubungannya dengan peralatan yang digunakan karyawan dan merupakan dasar</p>	<p>a. Staff</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat kebersihan seragam dan body odor karyawan</li> <li>▪ Tingkat kebersihan alat makan dan kondisinya tidak</li> </ul>	<p>Ordinal</p>

	<p>dari kerapian, seragam yang sesuai dan penggunaan sarung tangan contohnya, yang dapat memberikan nilai positif dalam hal ini (<b>Cousins, Foskett dan Gillespie dalam Tandjojo 2010:11</b>)</p>	<p>b. Peralatan</p> <p>c. Lingkungan/ruangan restoran</p>	<p>cacat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat kebersihan lingkungan/ruangan restoran</li> <li>▪ Tingkat kebersihan lantai</li> <li>▪ Tingkat kebersihan toilet</li> <li>▪ Tingkat kenyamanan yang dirasakan konsumen berdasarkan kebersihan toilet</li> <li>▪ Tingkat ketersediaan alat kebersihan berupa sabun cuci tangan dan tissue toilet</li> </ul>	
<p><i>Level of Service</i> (Tingkat Pelayanan) X4</p>	<p>Service atau pelayanan adalah bagian dari produk dan bisa dianggap sebagai hubungan langsung antar produk dengan konsumen. Pada intinya, pelayanan melibatkan interaksi</p>	<p>a. Tingkat Layanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat keramahan staff restoran</li> <li>▪ Tingkat kepekaan staff/pelayanan dalam memenuhi segala kebutuhan konsumen</li> <li>▪ Tingkat pengetahuan staff/pelayanan dalam menguasai produk/menu</li> </ul>	

	<p>langsung antara konsumen dengan karyawan yang melayani (<b>Cousins, Fosett dan Gillespie dalam Tandjojo 2010:12</b>)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat kecepatan pelayanan</li> <li>▪ Tingkat baiknya pelayanan dalam menghadirkan makanan/minuman</li> <li>▪ Tingkat kenyamanan fasilitas yang diberikan</li> </ul>	
<p><i>Price</i> (Harga) X5</p>	<p>Harga merupakan faktor yang mempengaruhi meal experience yang juga berhubungan dengan nilai dan juga manfaat. Keuntungan dan menimbulkan rasa puas setelah mengunjungi restoran tersebut (<b>Cousin, Foskett dan Gillespie dalam Tandjojo 2010:15</b>)</p>	<p>a. Value of money</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tingkat kesesuaian harga yang dibayar dengan rasa makanan yang diberikan</li> <li>▪ Tingkat kesesuaian harga yang dibayar dengan porsi makanan yang diberikan</li> <li>▪ Tingkat kesesuaian harga yang dibayar dengan pelayanan yang diberikan</li> <li>▪ Tingkat kesesuaian harga dengan porsi yang diberikan</li> <li>▪ Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas makanan/minuman</li> </ul>	

			yang diberikan	
--	--	--	----------------	--

### 3.4 Jenis dan sumber data

#### 3.4.1 Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Data primer dalam penelitian ini adalah data mengenai *meal experience* dan kepuasan konsumen yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen di *De'Tuik Resto and Resort* yang dipilih oleh penulis sebagai objek penelitian.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui sumber yang telah diolah sebelumnya. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui internet yang digunakan untuk menyusun latar belakang.

### 3.5 Teknik Sampling Data

Sugiyono (2012:62) mengemukakan bahwa teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Setelah diketahui jumlah sampel (responden) yang diambil dari konsumen *De'Tuik Resto and Resort*, selanjutnya peneliti mengambil sampel berdasarkan teknik *probability sampling* atau pemilihan sampel acak. Dalam *probability sampling* setiap unsur populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Berdasarkan teknik *probability sampling* selanjutnya digunakan teknik *simple random sampling* atau pemilihan sampel acak sederhana karena populasi dalam penelitian dianggap *homogeny*. Populasi yang diambil adalah sebanyak 108.979 orang yang merupakan pengunjung dari *De'Tuik Resto and Resort* pada tahun 2013-2014. Dari populasi tersebut sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang responden

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik dan alat pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1) Kuisisioner/Angket

Kuisisioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lainnya yang responden ketahui. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah jenis kuisisioner tertutup dimana telah disediakan jawaban sehingga responden hanya tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi masing-masing.

2) Studi Literatur

Teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan studi literaturya itu pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku atau jurnal, Home page atau website guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3) Wawancara

Wawancara adalah sebagai bentuk teknik komunikasi langsung dengan pihak manajemen di *De'Tuik Resto and Resort Bandung*. Wawancara ini dilakukan kepada pihak restoran yang menjadi sampel penelitian untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan, pelanggan sasaran, program-program pemasaran yang dilakukan agar konsumen tertarik dan memutuskan untuk membeli produk yang ditawarkan guna meningkatkan jumlah konsumen.

4) Observasi



Pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek yang sedang diteliti yaitu restoran dan konsumen di *De'Tuik Resto and Resort* Bandung.

**TABEL 3.2**  
**Teknik Pengumpulan Data**

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Wawancara	- Pihak Manajemen/Pengelola <i>De'Tuik Resto and Resort</i> Bandung - Konsumen <i>De'Tuik Resto and Resort</i> Bandung
2	Observasi	- Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh <i>De'Tuik Resto and Resort</i> Bandung - Jumlah konsumen <i>De'Tuik Resto and Resort</i> Bandung
3	Kuisisioner	Konsumen <i>De'Tuik Resto and Resort</i> Bandung
4	Studi Literatur	Faktor-faktor <i>meal experienced</i> dan loyalitas konsumen

### 3.7 Populasi dan Sampel

#### 3.7.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2006:72).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung *De'Tuik Resto and Resort* Bandung yang sudah berkunjung ke *De'Tuik Resto and Resort*. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah konsumen di *De'Tuik Resto and Resto*. Berikut adalah *konsumen De'Tuik Resto and Resort* dalam 12 bulan.

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Konsumen *De'Tuik Resto and Resort* dalam 12 bulan**

NO	BULAN	TOTAL
1	<b>JUNI 2013</b>	<b>12,349</b>
2	JULI	8,375
3	AGUSTUS	11,247

4	SEPTEMBER	7,797
5	OKTOBER	7,875
6	NOPEMBER	8,421
7	DESEMBER	9,654
8	<b>JANUARI 2014</b>	<b>10,021</b>
9	FEBRUARI	7,446
10	MARET	8,954
11	APRIL	6,195
12	MEI	10,645
13	<b>JUNI 2013</b>	<b>12,349</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>108,979</b>

Sumber: Manajer  
De'Tuik Resto and  
Resort Bandung

Jadi,

dalam sebuah

hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, menurut etika penelitian, kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan. Populasi penelitian ini adalah konsumen *De'Tuik Resto and Resort*. Populasi tersebut per tahun sebanyak 108.979 orang.

### 3.7.2 Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik yang dipergunakan dalam menentukan besarnya ukuran sampel yang diteliti salah satunya adalah dengan menggunakan rumus slovin yaitu ukuran sampel merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian, karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, maka taraf kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10%.

$$n = \frac{n^{\circ}}{1 + Ne^2}$$

(Husen Umar, 2004:78)

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (taraf kesalahan)

Perhitungan Rumus Slovin

n = Sampel

N = **108,979**

e = 10%

$$n = \frac{n^{\circ}}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{108979}{1+108979*(0.1)^2}$$

$$n = \frac{108979}{1090.79}$$

$$n = 99,90 \text{ (dibulatkan)} = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan menggunakan rumus slovin, dengan tingkat kelonggaran sebesar 10% maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 100 responden.

### **3.8 Rancangan Pengujian Validitas dan Realibilitas**

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono, validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari nilai validitas disebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien korelasinya sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid. Tetapi apabila nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

**ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

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

Dalam penelitian tentu akan ditemukan hasil, dimana hasil penelitian tersebut valid atau tidak. Sugiyono (2012:348) menyebutkan bahwa, “hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti”. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sehingga bisa disimpulkan, uji validitas adalah cara untuk menyatakan sejauh mana tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian yang dalam hal ini adalah kuisioner yang disebar oleh penulis kepada responden yang sesuai.

Keputusan pengujian validitas *item instrument*, adalah sebagai berikut:

- a. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dimana level of significant yang digunakan adalah 5% (0,05).
- b. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , dimana level of significant yang digunakan adalah 5% (0,05).

$$R_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x)^2) - (n\sum y_i^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = jumlah responden

$\sum XY$  = jumlah hasil kali skor X dan Y setiap responden

$\sum X$  = jumlah skor X

$\sum Y$  = jumlah skor Y

$(\sum X)^2$  = Kuadrat jumlah skor X

$(\sum Y)^2$  = Kuadrat jumlah skor Y

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan terhadap 30 orang responden, yang bertujuan untuk menguji sejauh mana tingkat kelayakan kuesioner penelitian. Berikut adalah hasil yang di dapat dalam mengukur validitas terhadap angket yang akan disebarakan kepada responden:

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Probabilitas Statistik	Level of Significant	Keterangan
<b>HARAPAN (MEAL EXPERIENCE)</b>						
<b>MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD AND DRINK)</b>						
1	Pilihan menu makanan dan minuman yang disediakan bervariasi	0,400	0,361	0,00	0,05	Valid
2	Menu yang disediakan memiliki rasa yang enak dan lezat	0,525		0,00		Valid
3	Menu yang disediakan memiliki rasa yang ciri khas.	0,547		0,00		Valid
4	Tampilan menu yang disajikan menarik dan menggugah selera	0,654		0,00		Valid
5	Menu yang disajikan memiliki porsi yang sesuai.	0,468		0,00		Valid
6	Tingkat suhu penyajian sesuai dengan kondisi makanan/minuman yang dipesan (makanan panas disajikan panas, makanan dingin disajikan dingin)	0,522		0,00		Valid
<b>SUASANA (ATMOSPHERE)</b>						
7	Dekorasi yang menarik dan indah dipandang	0,543	0,361	0,00	0,05	Valid
8	Kenyamanan dalam efek pencahayaan (gelap dan terangnya) restoran	0,595		0,00		Valid
9	Kenyamanan dalam suhu ruangan (panas dan dinginnya) restoran	0,602		0,00		Valid
10	Kenyamanan meja dan kursirestoran.	0,654	0,361	0,00	0,05	Valid
11	Kenyamanan musik yang sesuai dengan suasana restoran	0,791		0,00		Valid
12	Kenyamanan aroma ruangan restoran	0,741		0,00		Valid

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

*ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*

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

13	Keindahan pemandangan restoran	0,771				
14	Seragam yang digunakan karyawan bersih dan rapi	0,397	0,361	0,00	0,05	Valid
15	Alat makan yang disediakan bersih dan tidak cacat	0,413		0,00		Valid
16	Makanan yang disajikan bersih	0,537		0,00		Valid
17	Keadaan restoran dan lingkungan restoran yang bersih	0,692		0,00		Valid
18	Kebersihan lantai restoran	0,563		0,00		Valid
19	Kebersihan toilet	0,546		0,00		Valid
20	Kelengkapan alat kebersihan (seperti: tissue toilet, sabun cuci tangan, alat pengering tangan)	0,723		0,00		Valid
<b>TINGKAT PELAYANAN (TYPE OF SERVICE)</b>						
21	Karyawan yang ramah tamah	0,837	0,361	0,00	0,05	Valid
22	Karyawan yang peka dalam memenuhi segala kebutuhan	0,818		0,00		Valid
23	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk/menu yang ditawarkan	0,796		0,00		Valid
24	Karyawan memberikan pelayananyang baik ketika menghidangkan makanan	0,754		0,00		Valid
25	Pelayanan yang cepat dan tepat	0,753		0,00		Valid
26	Kenyamanan fasilitas yang diberikan	0,857		0,00		Valid
<b>HARGA (PRICE)</b>						
27	Kesesuaian harga dengan makanan/minuman diberikan	0,801	0,361	0,00	0,05	Valid
28	Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan	0,853		0,00		Valid
29	Kesesuaian harga dengan kenyamanan suasana restoran	0,836		0,00		Valid
30	Kesesuaian harga dengan porsi makanan/minuman	0,797		0,00		Valid
31	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan/minuman	0,868		0,00		Valid

No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Probabilitas Statistik	Level of Significant	Keterangan
<b>KENYATAAN (MEAL EXPERIENCE)</b>						

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

*ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*

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

<b>MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD AND DRINK)</b>						
1	Pilihan menu makanan dan minuman yang disediakan bervariasi	0,584	0,361	0,00	0,05	Valid
2	Menu yang disediakan memiliki rasa yang enak dan lezat	0,692		0,00		Valid
3	Menu yang disediakan memiliki rasa yang ciri khas.	0,603		0,00		Valid
4	Tampilan menu yang disajikan menarik dan menggugah selera	0,707		0,00		Valid
5	Menu yang disajikan memiliki porsi yang sesuai.	0,554		0,00		Valid
6	Tingkat suhu penyajian sesuai dengan kondisi makanan/minuman yang dipesan (makanan panas disajikan panas, makanan dingin disajikan dingin)	0,450		0,00		Valid
<b>SUASANA (ATMOSPHERE)</b>						
7	Dekorasi yang menarik dan indah dipandang	0,843	0,361	0,00	0,05	Valid
8	Kenyamanan dalam efek pencahayaan (gelap dan terangnya) restoran	0,823		0,00		Valid
9	Kenyamanan dalam suhu ruangan (panas dan dinginnya) restoran	0,770		0,00		Valid
10	Kenyamanan meja dan kursirestoran.	0,808	0,361	0,00	0,05	Valid
11	Kenyamanan musik yang sesuai dengan suasana restoran	0,776		0,00		Valid
12	Kenyamanan aroma ruangan restoran	0,573		0,00		Valid
13	Keindahan pemandangan restoran	0,843				
<b>KEBERSIHAN (CLEANLINESS)</b>						
14	Seragam yang digunakan karyawan bersih dan rapi	0,580	0,361	0,00	0,05	Valid
15	Alat makan yang disediakan bersih dan tidak cacat	0,580		0,00		Valid
16	Makanan yang disajikan bersih	0,643		0,00		Valid
17	Keadaan restoran dan lingkungan restoran yang bersih	0,672		0,00		Valid
18	Kebersihan lantai restoran	0,392		0,00		Valid
19	Kebersihan toilet	0,597		0,00		Valid
20	Kelengkapan alat kebersihan	0,423		0,00		Valid

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

*ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*

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

	(seperti: tissue toilet, sabun cuci tangan, alat pengering tangan)					
<b>TINGKAT PELAYANAN (TYPE OF SERVICE)</b>						
21	Karyawan yang ramah tamah	0,762	0,361	0,00	0,05	Valid
22	Karyawan yang peka dalam memenuhi segala kebutuhan	0,742		0,00		Valid
23	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk/menu yang ditawarkan	0,652		0,00		Valid
24	Karyawan memberikan pelayananyang baik ketika menghidangkan makanan	0,639		0,00		Valid
25	Pelayanan yang cepat dan tepat	0,734		0,00		Valid
26	Kenyamanan fasilitas yang diberikan	0,790		0,00		Valid
<b>HARGA (PRICE)</b>						
27	Kesesuaian harga dengan makanan/minuman diberikan	0,801	0,361	0,00	0,05	Valid
28	Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan	0,853		0,00		Valid
29	Kesesuaian harga dengan kenyamanan suasana restoran	0,797		0,00		Valid
30	Kesesuaian harga dengan porsi makanan/minuman	0,836		0,00		Valid
31	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan/minuman	0,868		0,00		Valid

No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Probabilitas Statistik	Level of Significant	Keterangan
<b>KEPUASAN KONSUMEN (MEAL EXPERIENCE)</b>						
<b>MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD AND DRINK)</b>						
1	Pilihan menu makanan dan minuman yang disediakan bervariasi	0,381	0,361	0,00	0,05	Valid
2	Menu yang disediakan memiliki rasa yang enak dan lezat	0,386		0,00		Valid
3	Menu yang disediakan memiliki rasa yang ciri khas.	0,657		0,00		Valid
4	Tampilan menu yang disajikan menarik dan menggugah selera	0,420		0,00		Valid
5	Menu yang disajikan memiliki porsi yang sesuai.	0,525		0,00		Valid
6	Tingkat suhu penyajian sesuai	0,371		0,00		Valid

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

*ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*

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



	dengan kondisi makanan/minuman yang dipesan (makanan panas disajikan panas, makanan dingin disajikan dingin)					
<b>SUASANA (ATMOSPHERE)</b>						
7	Dekorasi yang menarik dan indah dipandang	0,415	0,361	0,00	0,05	Valid
8	Kenyamanan dalam efek pencahayaan (gelap dan terangnya) restoran	0,460		0,00		Valid
9	Kenyamanan dalam suhu ruangan (panas dan dinginnya) restoran	0,451		0,00		Valid
10	Kenyamanan meja dan kursirestoran.	0,540	0,361	0,00	0,05	Valid
11	Kenyamanan musik yang sesuai dengan suasana restoran	0,460		0,00		Valid
12	Kenyamanan aroma ruangan restoran	0,551		0,00		Valid
13	Keindahan pemandangan restoran	0,410				
14	Seragam yang digunakan karyawan bersih dan rapi	0,413	0,361	0,00	0,05	Valid
15	Alat makan yang disediakan bersih dan tidak cacat	0,465		0,00		Valid
16	Makanan yang disajikan bersih	0,624		0,00		Valid
17	Keadaan restoran dan lingkungan restoran yang bersih	0,370		0,00		Valid
18	Kebersihan lantai restoran	0,484		0,00		Valid
19	Kebersihan toilet	0,503		0,00		Valid
20	Kelengkapan alat kebersihan (seperti: tissue toilet, sabun cuci tangan, alat pengering tangan)	0,694		0,00		Valid
<b>TINGKAT PELAYANAN (TYPE OF SERVICE)</b>						
21	Karyawan yang ramah tamah	0,781	0,361	0,00	0,05	Valid
22	Karyawan yang peka dalam memenuhi segala kebutuhan	0,817		0,00		Valid
23	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk/menu yang ditawarkan	0,836		0,00		Valid
24	Karyawan memberikan pelayananyang baik ketika menghadirkan makanan	0,774		0,00		Valid

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

*ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*

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

25	Pelayanan yang cepat dan tepat	0,665		0,00		Valid
26	Kenyamanan fasilitas yang diberikan	0,824		0,00		Valid
<b>HARGA (PRICE)</b>						
27	Kesesuaian harga dengan makanan/minuman diberikan	0,404	0,361	0,00	0,05	Valid
28	Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan	0,499		0,00		Valid
29	Kesesuaian harga dengan kenyamanan suasana restoran	0,433		0,00		Valid
30	Kesesuaian harga dengan porsi makanan/minuman	0,419		0,00		Valid
31	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan/minuman	0,691		0,00		Valid

Hasil perhitungan pada tabel 3.4 di atas menyatakan bahwa hasil dari tanggapan kuesioner yang disebar kepada responden dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan bahwa hasil perhitungan setiap item pertanyaan mempunyai nilai lebih dari 0,361. Maka 31 pertanyaan ini layak digunakan dalam tahap penelitian selanjutnya.

### 3.8.2 Uji Realibilitas

Dalam sebuah penelitian, hasil penelitian selain valid juga harus bersifat reliabel. Sugiyono (2012:348) menyebutkan bahwa "Selanjutnya hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda". Dengan kata lain penelitian bisa dikatakan reliabel apabila hasil dari dua atau lebih jenis penelitian dengan obyek yang sama, terjadi dalam waktu yang berbeda, menghasilkan data penelitian yang sama. Dalam penelitian ini penulis menggunakan program SPSS 17 *for windows*, untuk menentukan hasil penelitian apakah reliabel atau tidak.

Adapun keputusan untuk pengujian reliabilitas *item instrument* adalah dengan menggunakan *alpha cronbach*. Nunnally and Bernstein dalam Uyanto (2009:274) mengemukakan bahwa "Alpha Cronbach yang merupakan salah satu koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan dengan skala pengukuran yang reliabel dengan nilai minimal 0,70".

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul datatersebut telah menunjukkan tingkat keakuratan dan kestabilan suatu instrument atau belum, artinya kapanpun alat ukur tersebut digunakan akan memberikan hasil yang sama atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan terhadap 30 orang responden, yang bertujuan untuk menguji sejauh mana tingkat kelayakan kuisisioner penelitian. Berikut adalah hasil yang di dapat dalam mengukur validitas dan reliabilitas terhadap angket yang akan disebarakan kepada responden:

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian**

No	Reliabilitas	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Harapan	0,755	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai alpha cronbach $\geq 0.70$ , dan hampir mendekati angka satu (1).
2	Kenyataan	0,939	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai alpha cronbach $\geq 0.70$ , dan hampir mendekati angka satu (1).
3	Kepuasan Konsumen	0,888	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai alpha cronbach $\geq 0.70$ , dan hampir mendekati angka satu (1).

**Tabel 3.6**  
**Interpretasi Derajat Reliabilitas**

Indeks Korelasi	Interpretasi
0.800 – 1.000	Reliabilitas Sangat Tinggi
0.600 – 0.799	Reliabilitas Tinggi
0.400 – 0.599	Reliabilitas Cukup
0.200 – 0.399	Reliabilitas Rendah
0.000 – 0.199	Reliabilitas Sangat Rendah

Hasil perhitungan di atas menyatakan bahwa hasil dari tanggapan kuesioner yang disebar kepada responden reliabel. Hal tersebut dibuktikan bahwa hasil perhitungan setiap item pertanyaan mempunyai nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0.70.

### 3.9 Analisa Regresi Linier Ganda

Penelitian yang dilakukan penulis terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen. Sugiyono (2012:231) menyatakan bahwa, korelasi ganda (*multiple correlation*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen.

Linearitas regresi dilakukan untuk mengetahui pola hubungan antara variabel X dan Y. linearitas regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana karena hanya melibatkan satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Perhitungan menggunakan SPSS versi 17.0 dengan ketentuan:

Jika Signifikansi < 0,05, maka linear,

Signifikansi > 0,05, maka tidak linear.

**Tabel 3.7**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:231)

Namun untuk dapat menghitung korelasi ganda, maka penulis harus menghitung terlebih dahulu korelasi sederhananya. Sedangkan untuk meramalkan tingkat pengaruh variable independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan analisis regresi berganda dengan menggunakan persamaan:

$$Y = a + b^1X^1 + b^2X^2 + b^3X^3 + b^4X^4 + b_5X_5$$

Sumber: Sugiyono (2012:275)

Hilda Mumtazah Nisa, 2014

**ANALISIS MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

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

Keterangan:

Y	=	Loyalitas Konsumen	$b_1b_2b_3b_4b_5$	=	Koefisien Regresi
X <sub>1</sub>	=	Makanan dan Minuman	a	=	Konstanta
X <sub>2</sub>	=	Suasana			
X <sub>3</sub>	=	Kebersihan			
X <sub>4</sub>	=	Tingkat Pelayanan			
X <sub>5</sub>	=	Harga			

### 3.10 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Sugiyono (2012:230) menyatakan bahwa, “pengujian signifikan koefisien korelasi, selain dapat menggunakan tabel, juga dapat dihitung dengan uji t”. Adapun persamaannya antara lain sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2012:230)

Keterangan :

T	=	t <sub>hitung</sub> atau nilai t <sub>tabel</sub>
R	=	nilai koefisien korelasi
N	=	jumlah sampel

Signifikansi koefisien korelasi antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub> dan Y diuji dengan membandingkan t hitung dan t tabel menggunakan program spss 17 for windows. Criteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

### 3.11 Koefisien Determinasi

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan Koefisien Determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien

ini disebut koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Koefisien Determinasi} = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi