BAB III
OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen atau variabel bebas yaitu Atribut *Dining Experience* (X) yang terdiri dari *food quality, service quality* dan *physical environment* terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y) yang terdiri dari *expected* dan *perceived*.

Penelitian dilakukan pada sebuah restoran yang berada di kawasan Dago Pakar atau Dago atas, yang menjadi salah satu pusat industri kuliner Kota Bandung" yaitu Sierra Café & Lounge. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen dari Sierra Café & Lounge yang telah mengunjungi dan mengkonsumsi produk dan pelayanan Sierra Café & Lounge.

Melalui variabel-variabel ini akan dianalisis bagaimana tanggapan konsumen Sierra Café & Lounge mengenai atribut pengalaman bersantap konsumen (*dining experience attributes*) di Sierra Café & Lounge dan pengaruhnya dengan kepuasan konsumen setelah datang ke Sierra Café & Lounge.

Jangka waktu dilakukannya penelitian kurang dari satu tahun, oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode *Cross Sectional Method*, menurut Husein Umar (2003:45), "*Cross Sectional Method* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu dalam arti tidak berkesinambungan dalam jangka waktu yang panjang"

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Mengacu pada jenis variabel yang digunakan, maka penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif dan verifikatif.

Menurut Cooper (2011:718), *Desciptive study attempts to describe or define of a subject, by creating a profile of a group of problems, people, or events, through the collection of data and the tabulation of the frequencies on research variables or their interaction; the study reveals who, what, when, where, or how much; the study concerns a univariate question or hypothesis in which the research asks, about or states something about the size, form, distribution or existence of a variable*.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau mendefinisikan suatu subjek, dengan membuat profil dari sekelompok masalah, orang, atau peristiwa, melalui pengumpulan data dan tabulasi frekuensi pada variabel penelitian atau interaksi mereka. Penelitian deskriptif mengungkapkan siapa, apa, kapan, di mana, atau berapa banyak, menyangkut pertanyaan univariat atau hipotesis yang mendasari penelitian, atau tentang menyatakan sesuatu ukuran, bentuk, distribusi atau keberadaan variabel. Sementara itu, Suharsimi Arikunto (2010:8) menjelaskan bahwa "Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dimana pengujian hipotesis tersebut menggunakan perhitungan-perhitungan statistik".

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai pengaruh atribut *Dining Experience* terhadap kepuasan konsumen, selain itu juga akan diuji hipotesis pengaruh atribut *Dining Experience* terhadap kepuasan konsumen dari Sierra Café & Lounge dengan mengumpulkan data-data yang berada di lapangan.

3.2.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah "Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaaan tertentu".

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, sehingga metode penelitian yang digunakan adalah metode *descriptive survey* dan *explanatory survey*. Menurut Ker Linger dalam Sugiyono (2009:7) mengungkapkan bahwa:

Metode *descriptive survey* dan *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel.

Penelitian dengan menggunakan metode *descriptive survey* dan *explanatory survey*, informasi akan didapatkan langsung dari sebagian populasi yang dikumpulkan langsung dari objek yang akan diteliti dengan tujuan mengetahui pendapat dari sebagian populasi tersebut terhadap objek yang diteliti.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Menurut Cooper (2011:58) "*Variable is a symbol of an event, act, characteristic, trait or attribute that can be measured and to which we assign categorical values*".

Penelitian ini menggunakan 2 variabel, yaitu variabel bebas dimana Atribut *Dining Experience* (X) yang terdiri dari *food quality*, *service quality* dan *physical environment* sebagai variabel yang mempengaruhi, dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel yang dipengaruhi yang terdiri dari *expected* dan *perceived*. Operasionalisasi variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
Atribut *Dining Experience* (X) "*dining experience was includes customer's judgment on their overall experience, started with the quality of food and service to the restaurant environment*". Ryu & Han (2010)					
Food Quality **(X_1)**	Merujuk kepada komponen *dining experience* yang bersifat nyata, berwujud dan dapat disentuh serta dirasakan	1. Presentasi makanan dan minuman	Tingkat daya tarik presentasi makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.1
			Tingkat daya tarik presentasi minuman yang	*Ordinal*	A.2

	dengan panca indra, yaitu produk makanan dan minuman yang ditawarkan Sierra Café & Lounge (Kasapila, 2006:47)		disajikan		
		2. Karakteristik sensori (panca indera)	Tingkat kualitas rasa makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.3
			Tingkat kualitas rasa minuman yang disajikan	*Ordinal*	A.4
			Tingkat kesesuaian tekstur dari makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.5
			Tingkat kesesuaian temperatur dari makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.6
			Tingkat kesesuaian temperatur dari minuman yang disajikan	*Ordinal*	A.7
			Tingkat daya tarik aroma dari makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.8
			Tingkat daya tarik makanan dan minuman dari penjelasan yang diberikan pegawai secara lisan	*Ordinal*	A.9
		3. Variasi pilihan menu makanan dan minuman	Tingkat variasi menu makanan yang terdapat di papan menu	*Ordinal*	A.10
			Tingkat variasi menu minuman yang terdapat di papan menu	*Ordinal*	A.11
		4. *Value for money*	Tingkat kesesuaian harga dengan porsi dan	*Ordinal*	A.12

			kualitas makanan dan minuman yang disajikan		
			Tingkat kesesuaian harga dengan nilai yang didapat ketika mengkonsumsi makanan atau minuman yang disajikan	*Ordinal*	A.13
Service Quality **(X_2)**	Merujuk kepada salah satu aspek *dining experience* yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud dan tidak dapat disentuh, yaitu proses pelayanan atau penyampaian nilai-nilai dari Sierra Café & Lounge kepada konsumen (Zeithaml Et.Al, 2013:87)	1. *Reliability*	Tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai	*Ordinal*	B.1
			Tingkat ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai	*Ordinal*	B.2
		2. *Responsive-ness*	Tingkat kemudahaan konsumen dalam mendapat bantuan dari pegawai	*Ordinal*	B.3
		3. *Assurance*	Tingkat keramahan pegawai saat melayani konsumen	*Ordinal*	B.4
			Tingkat kepercayaan konsumen dari pengetahuan pegawai	*Ordinal*	B.5
		4. *Emphaty*	Tingkat kepedulian pegawai kepada konsumen secara individual	*Ordinal*	B.6

		5. *Tangibles*	Tingkat kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai	*Ordinal*	B.7
			Tingkat kebersihan peralatan makan dan minum	*Ordinal*	B.8
Physical Environment **(X_3)**	Segala sesuatu yang membuat konsumen merasa rileks dan menikmati suasana selama mereka berada di sebuah restoran (Kasapila, 2006:47)	1. *Ambient conditions*	Tingkat daya tarik desain eksternal gedung restoran	*Ordinal*	C.1
			Tingkat daya tarik desain dekorasi internal restoran	*Ordinal*	C.2
			Tingkat kenyamanan dengan musik yang diputar di area restoran	*Ordinal*	C.3
			Tingkat kenyamanan dengan tata pencahayaan di area restoran	*Ordinal*	C.4
			Tingkat kenyamanan dengan suhu udara di area restoran	*Ordinal*	C.5
		2. *Signs, symbols and artifact*	Tingkat kenyamanan dengan tata letak peralatan makan di meja makan	*Ordinal*	C.6
			Tingkat kelengkapan peralatan makan di meja makan	*Ordinal*	C.7
			Tingkat daya	*Ordinal*	C.8

			tarik desain papan menu		
			Tingkat kemudahan konsumen menemukan fasilitas restoran melalui papan petunjuk	*Ordinal*	C.9
		3. *Spatial layout and functionally*	Tingkat kenyamanan tata letak meja dan kursi di restoran	*Ordinal*	C.10
			Tingkat kenyamanan tata letak pintu masuk dan jalur untuk berjalan di restoran	*Ordinal*	C.11
			Tingkat kebersihan di restoran	*Ordinal*	C.12
			Tingkat kebersihan toilet restoran	*Ordinal*	C.13
			Tingkat ketersediaan area parkir	*Ordinal*	C.14
			Tingkat kemudahan akses menuju restoran	*Ordinal*	C.15
Kepuasan Konsumen (Y) "*the customer's evaluation of a product or service in yerms of whether that product or service has met the customer's needs and expectations.*" Zeithaml Et. Al (2013:80)					
		Perbandingan antara kenyataan (*perceived*) dan harapan (*expectation*) dengan *food quality*	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik presentasi makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.1
			Tingkat	*Ordinal*	A.2

			perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik presentasi minuman yang disajikan		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kualitas rasa makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kualitas rasa minuman yang disajikan	*Ordinal*	A.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian tekstur dari makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian temperatur dari makanan yang disajikan	*Ordinal*	A.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian temperatur dari minuman yang disajikan	*Ordinal*	A.7
			Tingkat	*Ordinal*	A.8

			perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik aroma dari makanan yang disajikan		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik makanan dan minuman dari penjelasan yang diberikan pegawai secara lisan	*Ordinal*	A.9
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas variasi menu makanan yang terdapat di papan menu	*Ordinal*	A.10
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas variasi menu minuman yang terdapat di papan menu	*Ordinal*	A.11
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian harga dengan porsi dan kualitas makanan dan minuman yang disajikan	*Ordinal*	A.12
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas	*Ordinal*	A.13

			kesesuaian harga dengan nilai yang didapat ketika mengkonsumsi makanan atau minuman yang disajikan		
		Perbandingan antara kenyataan (*perceived*) dan harapan (*expectation*) dengan *service quality*	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai	*Ordinal*	B.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai	*Ordinal*	B.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemudahaan konsumen dalam mendapat bantuan dari pegawai	*Ordinal*	B.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan pegawai saat melayani konsumen	*Ordinal*	B.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kepercayaan konsumen dari	*Ordinal*	B.5

			pengetahuan pegawai		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kepedulian pegawai kepada konsumen secara individual	*Ordinal*	B.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai	*Ordinal*	B.7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kebersihan peralatan makan dan minum	*Ordinal*	B.8
		Perbandingan antara kenyataan (*perceived*) dan harapan (*expectation*) dengan *physical environment*	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik desain eksternal gedung restoran	*Ordinal*	C.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik desain dekorasi internal restoran	*Ordinal*	C.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan dengan musik yang diputar di	*Ordinal*	C.3

			area restoran		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan dengan tata pencahayaan di area restoran	*Ordinal*	C.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan dengan suhu udara di area restoran	*Ordinal*	C.5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan dengan tata letak peralatan makan di meja makan	*Ordinal*	C.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kelengkapan peralatan makan di meja makan	*Ordinal*	C.7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas daya tarik desain papan menu	*Ordinal*	C.8
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemudahan konsumen menemukan fasilitas restoran	*Ordinal*	C.9

			melalui papan petunjuk		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan tata letak meja dan kursi di restoran	*Ordinal*	C.10
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan tata letak pintu masuk dan jalur untuk berjalan di restoran	*Ordinal*	C.11
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kebersihan di restoran	*Ordinal*	C.12
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kebersihan toilet restoran	*Ordinal*	C.13
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas ketersediaan area parkir	*Ordinal*	C.14
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemudahan akses menuju restoran	*Ordinal*	C.15

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Segala sesuatu yang dapat memberikan informasi atau data yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian disebut dengan sumber data penelitian. Riduwan (2007:106) mengemukakan bahwa "Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi dan keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukan fakta". Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Dijelaskan lebih lanjut oleh Sugiyono (2010:137) sebagai berikut:

> Data Primer: Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian secara empirik kepada responden langsung dengan menggunakan tehnik pengumpulan data berupa observasi, wawancara maupun penyebaran kuesioner kepada sumber data).
>
> Data Sekunder: Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau hasil penelitian pihak lain. Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah data pendukung dari buku lain yang diperoleh penulis yang dianggap sesuai dengan topik penelitian).

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik penelitian seperti berikut:

1. Observasi atau disebut juga dengan pengamatan, yaitu kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Teknik observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik observasi partisipatif, dimana pengamat atau penulis terlibat langsung pada kegiatan pengamatan. Melalui kegiatan observasi ini pula penulis melakukan studi

pendahuluan yang membuat penulis dapat melihat, mengenal, dan mengidentifikasi masalah yang diteliti.

2. Wawancara, dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan langsung dari sumber yang bersangkutan. Dilakukan dengan tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung dengan pihak Sierra Café & Lounge untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan Sierra Café & Lounge.
3. Kuesioner, penyebaran angket yang berisi seperangkat pertanyaan tertulis kepada para konsumen Sierra Café & Lounge sebagai responden. Kuesioner yang disebar berisi pertanyaan dan pernyataan yang berkaitan dengan profil dan pengalaman responden serta beberapa pertanyaan dan pernyataan yang mengemukakan pengukuran indikator dari atribut *Dining Experience* (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y).
4. Studi literatur, merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan variabel yang diteliti. Studi literatur tersebut didapat dari beberapa sumber, yaitu perpustakaan UPI, skripsi, jurnal, media elektronik (internet).
5. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, situs *website*, majalah, untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah dan dua variabel yang diteliti yaitu atribut *Dining Experience* dan kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil penelitian secara empirik melalui wawancara langsung kepada pihak pengelola Sierra Café & Lounge dan penyebaran kuesioner kepada konsumen Sierra Café & Lounge sebagai responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, data publikasi lembaga, artikel majalah *online*, serta sumber informasi lainnya.

Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian dijelaskan dalam Tabel 3.2 berikut dengan keterangan:

T-1: Untuk mengetahui tanggapan mengenai atribut *Dining Experience*.

T-2: Untuk mengetahui kepuasan konsumen Sierra Café & Lounge.

T-3: Untuk menjelaskan seberapa besar atribut *Dining Experience* dapat membentuk kepuasan konsumen.

Tabel 3.2
Jenis Dan Sumber Data

No.	Jenis Data	Sumber Data	Kategori Data	Digunakan untuk Tujuan Penelitian		
				T-1	T-2	T-3
1	Kepuasan konsumen Sierra Café & Lounge tahun 2009-2013	*Marketing* Sierra Café & Lounge	Sekunder	-	-	-
2	Omzet Sierra Café & Lounge tahun 2011-2013	*Accounting* Sierra Café & Lounge	Sekunder	-	-	-
3	Implementasi atribut *dining experience* di Sierra Café & Lounge	*Management* Sierra Café & Lounge	Sekunder	-	-	-
4	Tanggapan responden terhadap implementasi Atribut *Dining Experience* di Sierra Café & Lounge	Konsumen Sierra Café & Lounge	Primer	√	-	√
5	Tanggapan responden terhadap kepuasan di Sierra Café & Lounge	Konsumen Sierra Café & Lounge	Primer	-	√	√

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Setiap pengujian hipotesis dalam penelitian diperlukan data untuk memutuskanya. Kegiatan pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang penting agar dapa dikehui bagaimana karakteristik dari populasi yang merupakan elemen dalam objek penelitian.

Sugiyono (2010:115) menjelaskan bahwa "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah konsumen regular dari Sierra Café & Lounge yang jika dirata-ratakan jumlahnya adalah sebanyak 1348 orang per minggu (Divisi Pemasaran Sierra Café & Lounge 2014).

3.5.2 Sampel

Menurut Cooper (2011:88) yang dimaksud dengan sampel adalah "*a portion of target population and portio must be carefully selected to represent that population*". Salah satu syarat dalam penarikan sampel adalah sampel itu harus bersifat *representative*, artinya sampel yang digunakan harus mewakili populasi, maka diupayakan agar setiap subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Banyaknya jumlah populasi tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian karena beberapa keterbatasan, oleh karena itu peneliti mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan, dengan syarat bagian atau sampel yang diambil harus mewakili yang lain yang tidak diteliti.

Rumus Slovin (Husein Umar, 2008:141) merupakan salah satu rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, ukuran sampel merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentase kelonggaran ketidaktelitian, karena dalam pengambilan sampel dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam pengambilan sampel digunakan taraf kesalahan sebesar 10%. Berikut rumus yang digunakan:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (e = 0.1)

Dengan menggunakan rumus Slovin, maka dapat ditentukan ukuran sampel dari populasi konsumen Sierra Café & Loungeran sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1348}{1 + 1348(0.1)^2} = \frac{1348}{1 + 1348(0.01)}$$

$$= \frac{1348}{1 + 13.48} = \frac{1348}{14.48} = 93.09 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan ukuran sampel sebanyak 93,09. Namun agar sampel yang digunakan representatif, maka peneliti menambah sedikit sampel menjadi 100 orang. Seperti yang diungkapkan Winarmo Surakhmad (1998:100) bahwa "untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik".

3.5.3 Teknik Sampling

Pabundu (2008:40) mengemukakan bahwa "Teknik sampilng adalah cara pengambilan sampel dengan metode tertentu". Pada dasarnya ada dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Ulber Silalahi, 2009: 257).

Probability sampling meliputi sampling acak sederhana (*simple random sampling*), sampling sistematik (*systematic sampling*), sampling distratifikasi (*stratified sampling*) dan sampling bergugus (*cluster sampling*). *Nonprobability sampling* meliputi *convenience sampling, judment sampling, quota sampling,* dan *snowball sampling.*

Responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini bersifat homogen, sehingga untuk mendapatkan sampel yang representatif digunakan *systematic random sampling.* Menurut Sugiyono (2010:77) yang dimaksud dengan *systematic random*

sampling adalah "metode untuk mengambil sampel secara sistematis dengan jarak atau interval tertentu dari suatu kerangka sampel yang telah diurutkan. Dengan demikian, tersedianya populasi sasaran yang tersusun (*Ordered Population Target*) merupakan prasyarat penting bagi dimungkinkannya pelaksanaan pengambilan sampel dengan metode acak sistematis". Metode ini memiliki kelebihan, yaitu bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka sampling, menurut Harun Al Rasyid (1994:66). Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk penarikan sampel adalah sebagai berikut:

1. Tentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang dijadikan populasi sasaran adalah seluruh konsumen yang telah berkunjung ke Sierra Café & Lounge.
2. Tentukan tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini, *yang* dijadikan *checkpoint* adalah Sierra Café & Lounge.
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu kongkrit yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 15.00-21.00 (Senin, Rabu, Kamis dan Jumat).
4. Melaksanakan orientasi lapangan, terutama pada *checkpoint*. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama kepadatan pengunjung. Berdasarkan survey yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui rata-rata konsumen yang datang ke Sierra Café & Lounge adalah 1348 orang perminggu.
5. Tentukan ukuran sampel. Dalam penelitian ini, berdasarkan rumus Slovin yang digunakan makan didapatkan sampel sejumlah 93,09 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.
6. Data ini selanjutnya digunakan untuk menentukan interval pemilih pertama yang menggunakan rumus i=N/n, jadi 1348/100 = 13,48 = 14 orang.
7. Tentukan ukuran sampel (n) konsumen yang akan di survey. Berdasarkan jumlah sampel, maka dalam satu hari selama seminggu kuisioner yang harus diberikan sebanyak (100/4 = 25) 25 kuesioner / 25 responden.

3.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data mempunyai kedudukan paling tinggi di dalam sebuah penelitian, hal ini dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data karena sangat menentukan mutu hasil penelitian. Dua persyaratan penting yang harus dimiliki oleh instrumen data yang baik yaitu *valid* dan *reliable*. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan terhadap 20 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (dk) n-2 (20-2=18) menggunakan program aplikasi SPSS 18.0.

3.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Pengujian validitas instrument dilakukan untuk menjamin bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Menurut Sugiama (2008: 84) "Validitas merupakan pengukuran terhadap kebenaran yang dilakukan sehingga mendapatkan hasil data yang benar-benar akan diukur".

Uji validitas dilakukan dengan mencari korelasi setiap item pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk hasil jawaban responden yang mempunyai skala pengukuran interval. Rumus yang dapat digunakan adalah rumus Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Sugiyono (2010:248), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n.\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

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

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

n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $r_{hitung} > r_{tabel}$.
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil atau sama dengan r_{tabel} atau $r_{hitung} \leq r_{tabel}$.
3. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 20 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) n-2 (20-2=18) maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,444.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 18.0 *for windows*, menunjukkan bahwa dari 36 item instrumen dalam kuesioner terdapat 2 item yang tidak valid, seperti yang digambarkan pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas *Expected* dan *Perceived* Atribut *Dining Experience*

No	Pernyataan	r_{hitung}		r_{tabel}	Ket
		Expected	***Perceived***		
	Food Quality				
1	Daya tarik presentasi (tampilan) **makanan** yang disajikan	0.859	0.626	0.444	Valid
2	Daya tarik presentasi (tampilan) **minuman** yang disajikan	0.794	0.658	0.444	Valid
3	Kualitas rasa **makanan** yang disajikan	0.842	0.775	0.444	Valid
4	Kualitas rasa **minuman** yang disajikan	0.903	0.819	0.444	Valid
5	Kesesuaian tekstur dari makanan yang disajikan	0.884	0.819	0.444	Valid
6	Kesesuaian temperatur dari	0.879	0.804	0.444	Valid

	makanan yang disajikan				
7	Kesesuaian temperatur dari **minuman** yang disajikan	0.846	0.670	0.444	Valid
8	Daya tarik aroma dari makanan yang disajikan	0.893	0.731	0.444	Valid
9	Daya tarik makanan dan minuman dari penjelasan yang diberikan pegawai secara lisan	0.685	0.570	0.444	Valid
10	Variasi menu **makanan** yang terdapat di papan menu	0.757	0.706	0.444	Valid
11	Variasi menu **minuman** yang terdapat di papan menu	0.805	0.773	0.444	Valid
12	Kesesuaian harga dengan porsi dan kualitas makanan dan minuman yang disajikan	0.723	0.494	0.444	Valid
13	Kesesuaian harga dengan nilai yang didapat ketika mengkonsumsi maka-nan atau minuman yang disajikan	0.693	0.759	0.444	Valid
Service Quality					
1	Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai	0.816	0.772	0.444	Valid
2	Ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai	0.735	0.756	0.444	Valid
3	Kemudahaan konsumen dalam mendapat bantuan dari pegawai	0.763	0.731	0.444	Valid
4	Keramahan pegawai saat melayani konsumen	0.692	0.727	0.444	Valid
5	Kepercayaan konsumen terhadap pengetahuan produk pegawai	0.920	0.510	0.444	Valid
6	Kepedulian pegawai kepada konsumen secara individual	0.777	0.454	0.444	Valid
7	Kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai	0.851	0.769	0.444	Valid
8	Kebersihan peralatan makan dan minum	0.757	0.832	0.444	Valid
Physical Environment					
1	Daya tarik desain eksternal gedung restoran	0.840	0.731	0.444	Valid
2	Daya tarik desain dekorasi internal restoran	0.829	0.708	0.444	Valid
3	Kenyamanan dengan musik yang	0.759	0.626	0.444	Valid

	diputar di area restoran				
4	Kenyamanan dengan tata pencahayaan di area restoran	0.849	0.732	0.444	Valid
5	Kenyamanan dengan suhu udara di area restoran	0.861	0.724	0.444	Valid
6	Kenyamanan dengan tata letak peralatan makan di meja makan	0.722	0.762	0.444	Valid
7	Kelengkapan peralatan makan di meja makan	0.732	0.775	0.444	Valid
8	Daya tarik desain papan menu	0.797	0.817	0.444	Valid
9	Kemudahan konsumen menemukan fasilitas restoran melalui papan petunjuk	0.843	0.677	0.444	Valid
10	Kenyamanan dengan tata letak meja dan kursi di restoran	0.790	0.737	0.444	Valid
11	Kenyamanan tata letak pintu masuk dan jalur untuk berjalan di restoran	0.673	0.633	0.444	Valid
12	Kebersihan di area restoran	0.811	0.426	0.444	Tidak Valid
13	Kebersihan di area toilet restoran	0.819	0.595	0.444	Valid
14	Ketersediaan area parkir	0.796	0.682	0.444	Valid
15	Kemudahan akses menuju restoran	0.603	0.118	0.444	Tidak Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada instrumen *expected* dan *perceived* atribut *dining experience* terdapat 2 item instrumen pada dimensi *perceived physical environment*, yaitu item nomor 12 dan item nomor 15 yang memperoleh nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0.444 yaitu 0.426 dan 0.118, sehingga pada penelitian selanjutnya item nomor 12 dan item nomor 15 tidak dapat digunakan di dalam kuesioner penelitian.

3.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data yang digunakan. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa

suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah benar dapat mengumpulkan data yang seharusnya. Instrumen yang sudah dipercaya dan reliabel akan menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya. Arikunto (2010:178) menjelaskan bahwa "Realiabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu".

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's Alpha* karena alternative jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumus tersebut adalah (Husein Umar, 2008:170):

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum s_b^2}{s_t^2}\right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

s_t^2 = Deviasi standar total

$\sum s_b^2$ = Jumlah deviasi standar butir

Jumlah varian butir ditetapkan dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian dijumlahkan dengan menggunakan rumus varians (Husein Umar, 2008:172) sebagai berikut:

$$s^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}$$

Keterangan:

s^2 = Nilai varians

n = Jumlah Sampel

X = Nilai Skor yang dipilih

Keputusan uji reliabilitas instrumen didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu:

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) > r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% makan item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal selutuh item (r_i) ≤ r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 18.0 *for windows*, menunjukkan bahwa harapan (*expected*) dan kenyataan (*perceived*) atribut *dining experience* yang terdiri dari 34 item instrumen dalam kuesioner reliabel atau dapat dipercaya, karena mendapatkan nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas *Expected* dan *Perceived* Atribut *Dining Experience*

No	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	Atribut *Dining Experience* (*Expected*)	0.983	0.70	Reliabel
2	Atribut *Dining Experience* (*Perceived*)	0.969	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

3.7 Rancangan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan bertujuan untuk memberikan keterangan atau informasi yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam suatu penelitian. Teknik analisis data adalah salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data untuk menafsirkan data yang telah diperoleh sebelumnya. Tujuan analisis data adalah memberikan informasi dalam bentuk yang lebih sederhana agar mudah dibaca, dipahami dan diinterprestasikan.

Dalam penelitian ini akan diteliti pengaruh atribut *dining experience* (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Sierra Café & Lounge sebagai responden. Hasil pengisian kuesioner responden merupakan salah satu sumber data. Kuesioner yang diisi oleh para responden berisi

pertanyaan yang mewakili setiap variabel dan diberikan 5 kategori dengan menggunakan skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2010:86) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi *indicator variable*. Kemudian variabel-variabel tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan.

3.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul dari jawaban responden. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yaitu:

1. Analisis deskripsi tanggapan responden mengenai atribut *dining experience* dari Sierra Café & Lounge Bandung yang terdiri dari *food quality, service quality* dan *physical environment*.
2. Analisis deskripsi tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen Sierra Café & Lounge Bandung yang terdiri dari *expected* dan *perceived*.

Setiap pendapat responden atas penyataan diberi poin, untuk mengkategorikan hasil perhitungan digunakan kriteria penafsiran yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
2	1% - 25%	Sebagian Kecil
3	26% - 49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51% - 75%	Sebagian Besar

6	76% - 99%	Hampir Seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

Sumber: Ali (2008:184)

3.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Analisis data verifikatif dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis regresi linier berganda (*multiple linier regression*).

Analisis verifikatif dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Mengecek lembar jawaban yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui kelengkapan hasil jawaban responden yang akan menentukan kelayakan lembar jawaban tersebut untuk diolah lebih lanjut.
2. Menghitung bobot nilai dengan menggunakan skala *ordinal* dalam pilihan jawaban.
3. Rekapitulasi nilai angket X (Atribut *Dining Experience*) yang terdiri *Food Quality* (X_1), *Service Quality* (X_2) dan *Physical Environment* (X_3) serta dari variabel Y (Kepuasan Konsumen) yang terdiri dari *Expected* (Y_1) dan *Perceived* (Y_2).
4. Mentransformasikan data dengan skala ordinal menjadi data dengan skala interval.
5. Menganalisis data yang telah diolah menggunakan rumus-rumus statistik, mengiterpretasikan data tersebut dalam sebuah kesimpulan.

Tahap pengujian hipotesis berdasarkan hasil analisis data. Untuk memenuhi persyaratan digunakannya metode analisis regresi berganda maka sekurang-

kurangnya data yang diperoleh adalah data interval. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data dengan skala ordinal (*ordinal scale*) yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi penilaian. Sebelum dilakukan perhitungan analisis verifikatif, data dengan skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Succesive Interval* (MSI), Sugiyono (2010:86). Langkah-langkah untuk mentranformasi data tersebut adalah:

1. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Scale\ Value = \frac{(DencituatLowerLimit) - (DencituatUpperLimit)}{(AreaBelowUpperLimit) - (AreaBelowLowerLimit)}$$

6. Hitungan skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban persamaan berikut:

   Score = *Score Value* + 1 $Scale\ Value_{minimum}$ 1 = 1
7. Selanjutnya akan ditentukan pasangan data tabel variabel bebas dengan variabel terikat serta akan dilakukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.7.2.1 Teknik Analisis Regresi Berganda (*Multiple Linier Regression*)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda (*multiple linier regression*). Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap

variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Menurut Hermawan (2005:220) regresi linier berganda adalah:

> Suatu model statistik yang sesuai jika masalah penelitian mencakup satu variabel dependen yang berskala pengukuran metrik (interval atau rasio), yang diduga dapat diprediksi oleh variabel-variabel independen yang berskala metrik (interval atau rasio)

Analisis linier digunakan apabila penelitian bermaksud untuk mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan dimana sifat ini merupakan prediksi atau perkiraan (Irianto, 2006:156).

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu atribut *dining experience* (X) yang terdiri dari *food quality, service quality* dan *physical environment*. Variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y). Persamaan regresi berganda tiga variabel bebas dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen yang dipresdiksikan (kepuasan konsumen)

a = Harga Y apabila x = 0

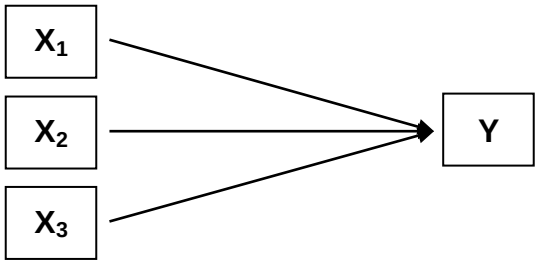
b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) makan naik, bila b (-) maka terjadi penurunan

x = Subjek dalam variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. x_1, x_2, x_3 = variabel penyebab (x_1 = *food quality*), (x_2= *service quality*) dan (x_3 = *physical environment*)

Sugiyono (2010:277) mengungkapkan bahwa analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen

sebagai faktor *predictor* dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih.

Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut:



Gambar 3.1
Diagram Struktur Sub Hipotesis

Keterangan:

X_1 = *Food Quality*

X_2 = S*ervice Quality*

X_3 = *Physical Environment*

Y = Kepuasan Konsumen

⟶ = Hubungan Kausalitas

Teknik analisis regresi linear berganda dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Regresi
   a. Uji Asumsi Normalitas

      Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, seperti yang diungkapkan oleh Triton (2005:76) "Data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal". Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak di sekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas.

   b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi menyebar. Residu pada heteroskedastisitas semakin besar apabila pengamatan semakin besar. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila penyebaran terhadap harga-harga prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dalam analisis regresi. Apabila dalam analisis terdeteksi multikolinearitas maka angka koefisien regresi yang didapatkan mempunyai nilai yang tidak sesuai dengan substansi, sehingga dapat menyesatkan interprestasi. Untuk mendeteksi multikolinearitas digunakan 2 parameter yaitu nilai *tolerance* dan nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila nilai VIF menjauh 1 atau nilai *tolerance* menjauhi 1 (Nachrowi dan Usman, 2006:102).

2. Model Persamaan Linear X atas Y

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \varepsilon$$

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apabila x_1, x_2 dan x_3 = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

3. Mencari koefisien regresi b1 dan a digunakan persamaan simultan sebagai berikut:

$$\sum yi = a0n + a1\sum x1i + a2\sum x2i \ldots\ldots (1)$$

$$\sum yixi = a0\sum x1i + a1\sum xi^2 + a2\sum x1ix2i \ldots\ldots (2)$$

$$\sum y1 = a0\sum x2i + a1\sum x1ix2i + a2\sum x2i^2 \ldots\ldots (3)$$

4. Menghitung korelasi variabel independen dengan variabel dependen dengan rumus sebagai berikut:

$$Ry\ (x_1, x_2, x_3) = \sqrt{\frac{(ryx1^2 + ryx2^2) - (2ryx1\ .\ ryx2\ .\ rx1x2)}{(1 - rx1x2^2)}}$$

5. Menguji signifikasnsi koefisien korelasi ganda dengan mencari F_{hitung} dan dibandingkan dengan F_{tabel}.

$$F_{hitung} = R^2\ (n - m - 1) = m\ (1 - R)$$

Keterangan:

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R = Nilai koefisien korelasi

m = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

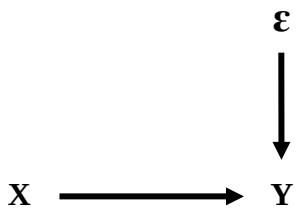
3.7.2.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi. Dalam penggunaan koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan asumsi $0 > r^2 > 1$ menggunakan rumus (Riduwan, 2006:136):

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

3.8 Rancangan Uji Hipotesis

Analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen atribut *Dining Experience* yang terdiri dari *food quality*, *service quality* dan *physical environment* terhadap variabel dependen kepuasan konsumen dari Sierra Café & Lounge. Hipotesis yang diajukan yaitu atribut *dining experience* (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). hipotesis tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma pada Gambar 3.3 berikut:



Gambar 3.2
Struktur Kausal Antara X Dan Y

Keterangan:

X : atribut *Dining Experience*

Y : Kepuasan Konsumen

ε : Epsilon (Variabel lain)

⟶ : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan pada Gambar 3.3 menunjukan bahwa atribut *dining experience* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara variabel terikat (X) dan variabel bebas (Y) yaitu variabel residu (ε), tetapi pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan. Untuk menguji keberartian koefisien arah regresi dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$F = \frac{S^2 reg}{S^2 sis}$$

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis keberartian arah regresi secara statistik adalah:

H_0 : $\beta 1 = \beta 2 = \beta 3 = 0$, koefisien arah regresi tidak berarti, artinya tidak terdapat pengaruh antara atribut *dining experience* terhadap kepuasan konsumen Sierra Café & Lounge.

H_a : $\beta 1 \neq 0$, koefisien arah regresi berarti, artinya terdapat pengaruh antara atribut *dining experience* terhadap kepuasan konsumen Sierra Café & Lounge.

Kemudian untuk menafsirkan sejauh mana pengaruh atribut *dining experience* yang terdiri dari *food quality, service quality* dan *physical environment* terhadap kepuasan konsumen digunakan pedoman interprestasi koefisien penentu dalam tabel. Nilai koefisien penentu berada diantaran 0-100%. Jika nilai koefisien semakin mendekati 100% berarti semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mendekati 0 berarti semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 3.6
Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0 - 19,99%	Sangat Lemah
2	20% - 39,99%	Lemah
3	40% - 59,99%	Sedang
4	60% - 79,99%	Kuat
5	80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010:95)