

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang adanya pengaruh *restaurant atmospherics* terhadap *dining satisfaction* di industri makanan dan minuman salah satunya Cocorico Cafe and Resto. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel variabel X dan variabel Y. Dijelaskan menurut Sugiyono (2014:38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel-variabel yang terkait dengan penelitian ini yaitu satu variabel bebas (*independent variabel*), menurut Sugiyono (2014:39) variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Satu variabel terikat (*dependent variabel*) menurut Sugiyono (2014:39) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu *restaurant atmospherics* (X) yang terdiri dari *facility aesthetics*, *ambient*, *spatial layout*, *employee factors*, dan *the view from the window*. Sementara variabel terikat dalam penelitian ini *Dining Satisfaction* (Y) yang merupakan hasil dari perbandingan antara *performance* dan *expectation*.

Responden yang menjadi unit analisis dari penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Cocorico Cafe and Resto. Penelitian ini menggunakan *cross section method* karena dilakukan dengan jangka waktu yang kurang dari satu tahun, dan memperoleh informasi dari sebagian populasi di tempat penelitian yang sedang diteliti. Jika dijelaskan metode *cross sectional* menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:34) adalah metode yang mengambil subyek dari berbagai tingkat umur dan karakteristik lain dari waktu yang bersamaan, bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, cepat, sehingga dapat menggambarkan perkembangan individu selama masa pertumbuhan.

Berdasarkan objek penelitian di atas, maka akan dianalisis adanya pengaruh *restaurant atmospherics* terhadap *dining satisfaction* di Cocorico Cafe and Resto.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memahami suatu objek penelitian dengan mengikuti langkah-langkah tertentu yang memandu peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Menurut Sugiyono (2014:2) menyatakan “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bagaimana gambaran *restaurant atmospherics* (X) di Cocorico Cafe and Resto yang memiliki dimensi yaitu (*facility aesthetics, ambient conditions, spatial layout, employee factors, dan the view from the window*). Sedangkan *Dining Satisfaction* (Y) sebagai variabel terikat dengan dimensi *performance* dan *expectation*.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*, seperti yang dikemukakan Sugiyono (dalam Hasanah 2013:42-43), “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Sedangkan metode penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012:55) *verifikatif* “merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.” Dalam hal ini penelitian *verifikatif* bertujuan untuk mengetahui pengaruh *restaurant atmospherics* terhadap *dining satisfaction*. Maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*.

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:33) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan metode *survey* adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, data yang dipelajari diambil dari populasi tersebut, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan *deskriptif*, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Survei dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata ataupun tidak nyata.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini meliputi variabel bebas *restaurant atmospherics* (X) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *facility aesthetics, ambient conditions, spatial layout, employee factors, dan the view from the window*. Sedangkan *Dining Satisfaction* (Y) sebagai variabel terikat yang memiliki dimensi *performance dan expectation*.

Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala interval. Secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Restaurant Atmospherics</i> (X)	<i>Facility aesthetics</i>	Fasilitas estetika mengacu pada desain arsitektur, bersama dengan desain interior dan dekorasi, yang semuanya berkontribusi pada daya tarik dari lingkungan makan. (Wakefield dan Blodgett dalam Ryu Kisang et al,2011)	Arsitektur	Tingkat kemenarikan desain arsitektur	Interval	1
			Desain	Tingkat kemenarikan desain eksterior dan interior	Interval	2
			Warna	Tingkat kesesuaian perpaduan warna yang digunakan	Interval	3
			Dekorasi	Tingkat kesesuaian dekorasi pada tata ruang seperti meja dan kursi makan	Interval	4

Sub Variabel	Konsep Varibel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Ambient Conditions</i>	Mengacu khusus pada suasana dan suasana hati di restoran. Aspek yang berproses pada suasana konsumen secara emosional dan langsung dirasakan oleh konsumen melalui panca inderanya. (Bitner dalam Noorliyana dan Ismail, 2014)	Pencahayaan	Tingkat pencahayaan pada ruangan makan	Interval	1
		Aroma	Tingkat kondisi aroma pada makanan dan minuman yang disajikan	Interval	2
		Musik	Tingkat kesesuaian musik yang diputar mampu mendukung suasana	Interval	3
		Suhu	Tingkat kondisi suhu udara baik di luar maupun di dalam ruangan	Interval	4
<i>Spatial Layout</i>	Dengan adanya tata ruang dan fungsi yang benar akan menjelaskan bagaimana semua diatur dalam pengaturan dan bagaimana semua unsur saling membantu dengan tujuan pencapaian terhadap konsumen. (Bitner dalam	Pintu Masuk	Tingkat ketepatan akses menuju restoran	Interval	1
		Tata letak jarak meja dan kursi makan	Tingkat keteraturan tata letak jarak antara meja dan kursi satu dan yang lainnya	Interval	2
		Posisi meja dan kursi makan	Tingkat kenyamanan posisi meja dan kursi makan	Interval	3
		Perlengkapan alat makan	Tingkat kesesuaian perlengkapan alat makan yang digunakan	Interval	4

Noorliyana dan
Ismail, 2014)

<i>Employee factors</i>	Karyawan di sini berarti penampilan karyawan (penampilan profesional dan daya tarik). Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan. (Ryu Kisang et al,2011)	Akses jalan	Tingkat kemudahan menemukan akses jalan menuju ruangan makan lain yang berada pada lantai yang berbeda	Interval	5
		Kamar mandi	Tingkat kesesuaian akses menuju kamar mandi	Interval	6
		Penampilan karyawan	Tingkat kerapihan penampilan pada seragam karyawan	Interval	1
		Keramahan Karyawan	Tingkat keramahan karyawan terhadap konsumen	Interval	2
		Kecepatan karyawan	Tingkat kesigapan karyawan terhadap konsumen	Interval	3
		Perhatian karyawan	Sikap empati karyawan terhadap konsumen	Interval	4

Sub Variabel	Konsep Varibel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>The view from the window</i>	Atmosfer seperti suasana dan pemandangan yang dilihat dari jendela mendorong konsumen untuk datang lagi.	Pemandangan	Tingkat kemenarikan keindahan pemandangan dari jendela	Interval	1
	Pemandangan pun berkontribusi besar terhadap pengalaman konsumen saat bersantap. (Heung dan Gu, 2012)	Perasaan konsumen	Tingkat kenyamanan konsumen akan perasaannya terhadap pemandangan yang terlihat dari jendela	Interval	2
<i>Dining Satisfaction (Y)</i>	Kepuasan konsumen adalah sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai harapan pembeli. Kotler dan Armstrong (2014:42) Hasil kinerja baik produk maupun jasa yang siap ditampilkan kepada konsumen untuk dikonsumsi. Kotler dan Armstrong (2014:42)	<i>Facility aesthetics</i>	Tingkat kepuasan pada <i>performance</i> (kenyataan) terhadap <i>facility aesthetics</i>	Interval	1
		<i>Ambient Conditions</i>	Tingkat kepuasan pada <i>performance</i> (kenyataan) terhadap <i>ambient conditions</i>	Interval	2

<i>Performance</i>	<i>Spatial Layout</i>	Tingkat kepuasan pada <i>performance</i> (kenyataan) terhadap <i>spatial layout</i>	Interval	3
	<i>Employee factors</i>	Tingkat kepuasan pada <i>performance</i> (kenyataan) terhadap <i>employee factors</i>	Interval	4
	<i>The view from the window</i>	Tingkat kepuasan pada <i>performance</i> (kenyataan) terhadap <i>view from the window</i>	Interval	5
<i>Expectation</i>	<i>Facility aesthetics</i>	Tingkat kepuasan pada <i>expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>facility aesthetics</i>	Interval	1
		Harapan konsumen konsumen terhadap produk maupun jasa yang telah dikonsumsi konsumen. Kotler and Armstrong (2014:42)		
	<i>Ambient Conditions</i>	Tingkat kepuasan pada <i>expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>ambient conditions</i>	Interval	2
	<i>Spatial Layout</i>	Tingkat kepuasan pada <i>expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>spatial layout</i>	Interval	3

<i>Employee factors</i>	Tingkat kepuasan pada <i>expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>employee factors</i>	Interval	4
<i>The view from the window</i>	Tingkat kepuasan pada <i>expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>the view from the window</i>	Interval	5

Sumber : Kajian Pustaka dan Hasil Pengolahan Data, 2015

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah sumber subjek dimana data diperoleh. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:72), data adalah informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan suatu fakta. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya:

1. Data primer (*primary data source*) menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:73) merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak pertama. Peneliti dapat mengolah kembali data primer yang diperoleh untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif.
2. Data sekunder (*secondary data source*) menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:73) merupakan data yang dikumpulkan melalui pihak kedua. Biasanya diperoleh melalui badan/instansi yang bergerak dalam proses pengumpulan data, baik itu instansi pemerintah maupun swasta.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
Data kunjungan Cocorico cafe and resto tahun 2013-2014	Sekunder	Manajemen Cocorico Cafe and Resto
Data penjualan Cocorico Cafe and Resto 2013 – 2014	Sekunder	Manajemen Cocorico Cafe and Resto
Tanggapan Konsumen Terhadap <i>restaurant atmospheric</i>	Primer	Konsumen yang berkunjung ke Cocorico Cafe and Resto
Tanggapan Konsumen Terhadap <i>dining satisfaction</i>	Primer	Konsumen yang berkunjung ke Cocorico Cafe and Resto
Karakteristik Responden	Primer	Konsumen yang berkunjung ke Cocorico Cafe and Resto

Sumber : Kajian Pustaka dan Hasil Pengolahan Data, 2015

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Populasi adalah berapa banyak data yang terdapat pada tempat penelitian, adapun sample adalah berapa banyak data yang akan kita teliti. Menurut Sugiyono (2014:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam mengumpulkan dan menganalisis suatu data, menentukan populasi merupakan salah satu langkah yang baik dan penting. Populasi tidak hanya sekedar berupa orang-orang tetapi bisa juga benda-benda alam lainnya. Selain itu populasi pun meliputi keseluruhan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh suatu subjek atau objek.

Berdasarkan pengertian di atas, populasi dalam pengertian disini adalah konsumen di Cocorico Cafe and Resto yang terlihat pada data sebagai berikut:

TABEL 3.3
DATA KUNJUNGAN COCORICO CAFE AND RESTO TAHUN 2013-2014

TAHUN	DATA KUNJUNGAN	
	2013	2014
Januari	4.765	4.530
Februari	4.660	4.439
Maret	5.110	4.866
April	4.163	3.965
Mei	4.932	4.698
Juni	4.364	4.156
Juli	4.797	4.569
Agustus	4.815	4.586
September	3.533	3.365
Oktober	4.078	3.884
November	4.058	3.865
Desember	4.887	4.655
Jumlah	54.162	51.578

Sumber: Manajemen Cocorico Cafe and Resto, 2014

Tabel 3.3 menunjukkan populasi Cocorico Cafe and Resto pada tahun 2013 dan 2014. Berdasarkan data tersebut populasi yang dipilih yaitu populasi pada tahun 2014 yaitu sebanyak 51.578 yang di dalamnya baik konsumen. Ditentukannya populasi untuk mempermudah dalam menentukan sampel yang berasal dari populasi serta mendukung penelitian yang dilakukan agar dapat berjalan dengan baik.

3.2.4.1 Sampel

Menurut Arikunto (dalam Riduwan 2010:56) sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah

sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dihitung dengan cara berdasarkan rumus, seperti rumus yang dikemukakan Tabachnick dan Fidell (2013:123) yaitu sebagai berikut:

$$n \geq 104 + m$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Variabel

$$n \geq 104 + m$$

$$n \geq 104 + (2)$$

$$n \geq 106$$

Berdasarkan hasil sampel di atas, dilakukan terhadap 106 responden.

3.2.4.2 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, Sugiyono (2014:81) “Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel”. Sugiyono (2014:81) menyebutkan ada dua teknik pengambilan sampel yaitu teknik *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Teknik *probability sampling* terdiri dari *Simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling* dan area (*cluster*) sampling (sampling menurut daerah) serta teknik *sampling non-probability sampling* yang terdiri dari sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, *purposive sampling*, sampling jenuh dan *snowball sampling*.

Pada penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*. Sugiyono (2014:84) teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi unsur atau anggota populasi untuk dipilih

menjadi sampel. Pada penelitian ini yang digunakan adalah *simple insidental* (sampel seadanya atau sampel partisipasi) yang merupakan teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono (2014:85) berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Berikut langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan teknik pengambilan sampel secara sederhana, sebagai berikut:

1. Menentukan konsumen yang akan dijadikan objek penelitian yang merupakan bagian dari populasi yaitu konsumen yang berkunjung dan melakukan pembelian di Cocorico Cafe and Resto.
2. Berdasarkan jumlah populasi yang ada, dipilih 20 konsumen yang akan dijadikan sampel.
3. Pemilihan sampel tersebut berdasarkan keadaan dan kondisi konsumen yang saat itu berada di lokasi. Setelah itu langsung mendatangi konsumen, yang sebelumnya telah melakukan pembelian atau sudah melakukan kunjungan ke Cocorico Cafe and Resto.
4. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner. Pemilihan waktu untuk mengambil sampling, pemilihan waktu yang dilakukan disaat waktu operasi restoran dan waktu dimana terdapat kepadatan konsumen pada pukul 11.00-22.00.

Hal ini dilakukan agar diharapkan hasil yang didapatkan dari kuesioner dalam pengujian instrument bersifat valid atau sah dan bisa digunakan dalam pengujian regresi. Namun dikarenakan pemilihan sampel yang digunakan adalah sampling insidental yang merupakan hasil data sedapatnya, maka tidak dapat ditentukan hasil penelitian ini diterapkan kemana kecuali pada sampel itu sendiri.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:137) menjelaskan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu, kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan, yaitu suatu teknik untuk mendapatkan data secara teoritis dari para ahli melalui sumber bacaan yang berhubungan dan menunjang terhadap penelitian ini baik dari buku, majalah, media massa, atau bacaan lainnya. Studi kepustakaan ini didapat dari sumber sebagai berikut:

1. Perpustakaan UPI
2. Skripsi angkatan terdahulu
3. Jurnal asing dan berbahasa Indonesia

2. Studi lapangan, yang terdiri dari:

- a. Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan onjek penelitian yang mendukung kegiatan peneltian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek peneltian tersebut Syofian Siregar (2013:42), dalam hal ini penulis melakukan observasi di Cocorico Cafe and Resto, obersvasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap variabel *restaurant atmospherics* di Cocorico Cafe and Resto.
- b. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sika, keyakinan perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada Syofian Siregar (2013:44). Kuesioner ditunjukkan kepada pengunjung selaku konsumendi Cocorico Cafe and Resto, kuesioner ini berisi pertanyaan mengenai karakteristik konsumen dan pengalaman konsumen, pernyataan mengenai *restaurant atmospherics* dan kepuasan konsumen di Cocorico Cafe and Resto.
- c. Wawancara proses memperoleh keterangan atau data untuk tujua penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka Syofian Siregar (2013:40). Wawancara dalam penelitian dilakukan terhadap pihak Cocorico Cafe and Resto bagian manajemen seperti manajer sekaligus pemiliknya.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Menurut Syofian Siregar (2013:75) instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Untuk dikatakan sebagai instrumen yang baik, paling tidak harus memenuhi kriteria seperti validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah ada pada variabel *restaurant atmospheric* (X) pengaruhnya terhadap *dining satisfaction* (Y). Hal ini dilakukan sebelum dilakukan analisis data dan menguji layak tidaknya kuesioner disebarkan kepada responden. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel (Sugiyono, 2014, hlm.122).

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Syofian Siregar (2013:75) pengujian validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*A valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Instrumen yang *valid* berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang *valid* bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2014, hlm.121).

Syofian Siregar (2013:77) menyebutkan suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

1. Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3.
2. Koefisien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel} (\alpha : n - 2)$ $n =$ jumlah sampel.
3. Nilai $\text{Sig} \leq \alpha$.

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari variabel *restaurant atmospheric* sebagai variabel X dan *dining satisfaction* sebagai variabel Y. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 20 responden dengan

tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n - 2$ ($20 - 2 = 18$), maka di dapat nilai r tabel sebesar 0,3783.

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n (\sum X^2) - (\sum X)^2] [n (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total dari variabel untuk responden ke $-n$

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 20 for window* yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memasukan data variabel X atau Y setiap item jawaban responden berdasarkan nomor item pada *data view*.
2. Klik *variabel view*, lalu isi kolom name sesuai dengan nama dan urutan item pernyataan.
3. Klik *analyze, correlate bivariate*.
4. Keluar jendela baru pada layar, selanjutnya pindahkan seluruh data pada kolom kiri ke kolom *variables*: lalu tekan OK.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh hasil pengujian validitas sebagai berikut:

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS RESTAURANT ATMOSPHERIC DAN DINING SATISFACTION

No	Pernyataan	r_{hitung}	Tingkat Signifikansi	r -tabel	Ket
<i>Restaurant Atmospherics (X)</i>					
A. Facility aesthetics					
1	Tingkat kemenarikan desain arsitektur	0,930	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
2	Tingkat kemenarikan desain	0,897			

	eksterior dan interior		0,000	$\leq 0,3783$	Valid
3	Tingkat kesesuaian perpaduan warna yang digunakan	0,871	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
4	Tingkat kesesuaian dekorasi pada tata ruang seperti meja dan kursi makan	0,807	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
B. Ambient Conditions					
5	Pencahayaan yang diciptakan dalam ruang makan	0,577	0,008	$\leq 0,3783$	Valid
6	Aroma pada makanan dan minuman yang disajikan	0,837	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
No	Pernyataan	r_{hitung}	Tingkat Signifikansi	r-tabel	Ket
Restaurant Atmospherics (X)					
7	Musik yang diputar mampu mendukung suasana makan	0,845	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
8	Suhu udara di luar maupun di dalam ruangan	0,682	0,001	$\leq 0,3783$	Valid
C. Spatial Layout					
9	Akses masuk menuju cafe and resto	0,544	0,013	$\leq 0,3783$	Valid
10	Tata letak jarak antara meja dan kursi satu dan yang lainnya	0,841	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
11	Posisi kursi dan meja makan	0,701	0,001	$\leq 0,3783$	Valid
12	Perlengkapan alat makan (piring, sendok, gelas dll) yang digunakan	0,808	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
13	Akses jalan menuju ruangan makan lain yang berada pada	0,858			

	lantai yang berbeda		0,000	$\leq 0,3783$	Valid
14	Akses menuju kamar mandi	0,858	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
D. Employee Factors					
15	Penampilan seragam karyawan	0,817	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
16	Karyawan dalam memberikan pelayanan	0,931	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
17	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	0,887	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
18	Perhatian karyawan terhadap konsumen	0,927	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
E. The view from the window					
19	Pemandangan yang terlihat dari jendela	0,964	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
20	Perasaan konsumen terhadap pemandangan yang terlihat dari jendela	0,966	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
No	Pernyataan	r _{hitung}	Tingkat Signifikansi	r-tabel	Ket
Dining Satisfaction					
A. Performance (kenyataan) terhadap Restaurant Atmospheric					
21	<i>Performance</i> (kenyataan) terhadap <i>facility aesthetics</i> (keindahan pada fasilitas seperti desain arsitektur, baik desain eksterior, interior, dekorasi dan <i>furniture</i> yang digunakan).	0,891	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
22	<i>Performance</i> (kenyataan) terhadap <i>ambient conditions</i> (kondisi lingkungan sekitar yang ditangkap melalui panca	0,825			

	indera).		0,000	$\leq 0,3783$	Valid
23	<i>Performance</i> (kenyataan) terhadap <i>spatial layout</i> (penataan pada tata ruang yang baik).	0,837	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
24	<i>Performance</i> (kenyataan) terhadap <i>employee factors</i> (penampilan dan perilaku karyawan).	0,569	0,009	$\leq 0,3783$	Valid
25	<i>Performance</i> (kenyataan) terhadap <i>view from the window</i> (pemandangan yang terlihat dari jendela).	0,834	0,000	$\leq 0,3783$	Valid

No	Pernyataan	r _{hitung}	Tingkat Signifikansi	r-tabel	Ket
B. Expectation (harapan konsumen) terhadap Restaurant					
26	<i>Expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>facility aesthetics</i> (keindahan pada fasilitas seperti desain arsitektur, baik desain eksterior, interior, dekorasi dan <i>furniture</i> yang digunakan).	0,921	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
27	<i>Expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>ambient conditions</i> (kondisi lingkungan sekitar yang ditangkap melalui panca indera).	0,834	0,000	$\leq 0,3783$	Valid

28	<i>Expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>spatial layout</i> (penataan pada tata ruang yang baik).	0,879	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
29	<i>Expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>employee factors</i> (penampilan dan perilaku karyawan).	0,791	0,000	$\leq 0,3783$	Valid
30	<i>Expectation</i> (harapan konsumen) terhadap <i>view from the window</i> (pemandangan yang terlihat dari jendela).	0,709	0,000	$\leq 0,3783$	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2015

Tabel 3.4 di atas merupakan hasil pengolahan dari data pengujian validitas dari setiap item pertanyaan mengenai *restaurant atmospheric* dan *dining satisfaction* yang diperoleh dari jumlah responden sebanyak 20 orang yang merupakan konsumen Cocorico Cafe and Resto. Berdasarkan jumlah pertanyaan sebanyak 30 item, hasil di atas menunjukkan semua item pertanyaan valid karena hasil $\text{Sig} \leq \alpha$. Dengan demikian pertanyaan pada instrumen ini dinyatakan sah.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Syofian Siregar (2013:87) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014, hlm.121).

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* menurut Syofian Siregar, 2013:90-91, yaitu:

1. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

2. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

3. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Teknik atau rumus ini (*Cronbach Alpha*) digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden menginterpretasikan penilaian sikap (Syofian Siregar, 2013:90).

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* > 0,60 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* < 0,60 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Berikut merupakan langkah-langkah menggunakan *SPSS 20 for window* untuk menghitung hasil reliabilitas:

1. Memasukan data variabel X dan Y setiap item jawaban responden berdasarkan nomor pada item *data view*.
2. Klik *variabel view*, lalu isi kolom name dengan variabel-variabel penelitian (Misalnya X dan Y).
3. Kembali ke *data view*, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *reliability analyze*
4. Pidahkan variabel yang akan di uji lalu klik *Alpha, OK*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 20 for window*, menunjukkan hasil bahwa item-item pertanyaan pada kuesioner penelitian seperti pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS RESTAURANT ATMOSPHERIC
DAN DINING SATISFACTION

No	VARIABEL	Cr	Alpha	Ket
1	<i>Restaurant Atmospherics</i>	0,937	0,60	Reliabel
2	<i>Dining Satisfaction</i>	0,930	0,60	Reliabel

Sumber: Kajian Pustaka dan Hasil Pengolahan Data, 2015

Data pada Tabel 3.5 merupakan hasil pengolahan data pengujian reliabilitas variabel *restaurant atmospheric* dan *dining satisfaction* yang menunjukkan nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,06 dan dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian penelitian mengenai *restaurant atmospheric* dan *dining satisfaction* dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

3.3 Rancangan Analisis Data

Siti Nurhasanah, 2016

PENGARUH RESTAURANT ATMOSPHERICS TERHADAP DINING SATISFACTION DI COCORICO CAFE & RESTO

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

Pengolahan data menurut Misbahuddin dan Iqbal Hasan (2013:27) adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Analisis data menurut Sugiyono (2014:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.3.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel (Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2013:258). Selain itu pengolahan data secara deskriptif merupakan pengolahan data paling sederhana yang dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih rinci dari satu kelompok data. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan serta untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang diteliti yaitu:

1. Analisis deskriptif mengenai *restaurant atmospheric* konsumen Cocorico Cafe and Resto yang terdiri dari *facility aesthetics, ambience conditions, spatial layout, employee factors*, dan *the view from the window*.
2. Analisis deskriptif mengenai *dining satisfaction* konsumen Cocorico Cafe and Resto yang terdiri dari perbandingan antara *performance* dan *expectation*.

3.3.2 Rancangan Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui (Riduwan dan Sunarto, 2012, hlm.105).

Menurut Syofian Siregar (2013:405) regresi berganda merupakan pengembangan dari reresi sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*). Metode yang dilakukan dalam regresi berganda pada jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variebl terikat.

Rumus yang dipakai dalam regresi linier berganda

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Dining Satisfaction)

X₁ = Variabel bebas pertama

X₂ = Variabel bebas kedua

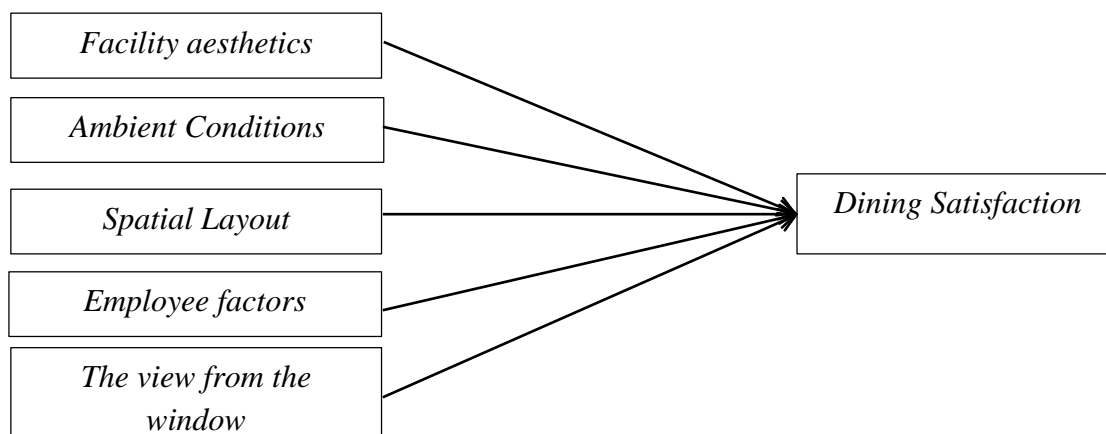
X₃ = Variabel bebas ketiga

X_n = Variabel bebas ke-n

A dan b₁ serta b₂ = konstanta

Berdasarkan keterangan diatas, dalam penelitian ini Variabel terikat (Y) yaitu *dining satisfaction*. Sedangkan untuk variabel bebas (X) yaitu *restaurant atmospheric* terdapat lima dimensi di dalamnya *facility aesthetics* (X1), *ambience conditions* (X2), *spatial layout* (X3), *employee factors* X4), dan *the view from the window*(X5).

Menurut Sugiyono (2013:277) pengujian hipotesis menggunakan regresi berganda bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turunnya nilai). Maka 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 berikut:



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA X

Teknik analisis regresi berganda dilakukan dengan langkah langkah sebagai berikut:

1. Uji Asumsi

Uji Asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinieritas dari suatu populasi atau data (Syofian Siregar 2013:153).

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal. Maka untuk mengetahui hasilnya maka perlu dicari normalitas residual, yaitu dilakukannya analisis grafik terdiri dari *Histogram* dan *Normal P-Plot*. Dalam pengujian normalitas dilakukan pendistribusian menggunakan *normal probability plot*. Pada hasil uji akan diketahui analisis statistik lainnya yaitu dengan melihat hasil uji statistik *Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah ada variabel yang saling berkorelasi pada variabel bebas. Nilai uji multikolinearitas bisa dilihat melalui pengujian nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Pernyataannya jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas. Sedangkan jika nilai VIF lebih kecil 10 maka terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas.

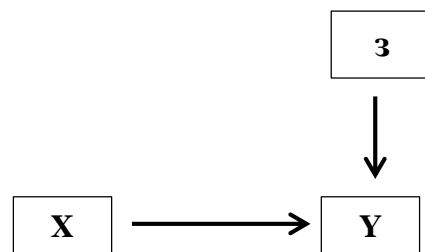
2. Koefisien Detereminasi

Koefisien dterminasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam menggunakan koefisien determinasi dinyatakan dalam bentuk persen (%) yang harus dikalikan 100%. Koefisien dterminasi untuk menyatakan besar kecilnya variabel X terhadap Y dan untuk mengetahui besar pengaruh X terhadap Y, dengan asumsi $0 < r^2 < 1$.

3.4 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan, hipotesis itu saling berhubungan, variabel X yaitu *restaurant atmospherics* yang terdiri dari unsur X berpengaruh terhadap Y (*dining Satisfaction*). Selain dua variabel X dan Y tersebut terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi, yaitu variabel ϵ namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

Maka analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan kedalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.2.



GAMBAR 3.2
ARAH PENGARUH ANTAR VARIABEL

Keterangan :

- X : *Restaurant Atmospherics*
Y : *Dining Satisfaction*
 ϵ : Epsilon (Variabel lain)

Hipotesis yang akan diuji yaitu *restaurant atmospherics* (X) terhadap *dining satisfaction* (Y), Berikut merupakan rancangan hipotesis dalam penelitian ini:

1. H_0 : *Facility aesthetics, ambience conditions, spatial layout, employee factors* dan *the view from the window* = 0, artinya tidak terdapat pengaruh uji signifikansi antara dimensi-dimensi di *restaurant atmospherics* terhadap *dining satisfaction*.
2. H_a : *Facility aesthetics, ambience conditions, spatial layout, employee factors* dan *the view from the window* \neq 0, artinya terdapat pengaruh uji signifikansi antara antara dimensi-dimensi di *restaurant atmospherics* terhadap *dining satisfaction*.