

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, adapun yang menjadi variabel bebasnya, yaitu Makanan dan Minuman ( $X_1$ ), Tingkat Layanan ( $X_2$ ), Kebersihan ( $X_3$ ), Suasana ( $X_4$ ), dan Harga ( $X_5$ ). Sedangkan variabel terikatnya ( $Y$ ) adalah Kepuasan Konsumen yang dapat dianalisis sebagai berikut: tanggapan konsumen terhadap faktor – faktor Meal Experience di Okoh Japanese Restaurant, tanggapan konsumen terhadap speciality restaurant di Okoh Japanese Restaurant, dan tanggapan konsumen tentang Meal Experience dan Kepuasan Konsumen terhadap Speciality Restaurant di Okoh Japanese Restaurant Bandung. Dari objek penelitian diatas, maka akan dianalisis mengenai factor – factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Okoh Japanese Restauant Bandung.

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

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

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian maka metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Penulis ingin meneliti tentang seberapa besar pengaruh makanan dan minuman, tingkat layanan, kebersihan, suasana, dan harga terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari segi *meal experience*. Sugiyono (2012:32) mengemukakan

bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran dari variable penelitian, sedangkan penelitian verifikatif untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (Arikunto dalam Sugiyono 2012:34).

Berdasarkan penjabaran diatas, jenis penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh ciri – ciri dari variable *meal experience* yang diteliti yaitu, pertama menggambarkan dan menjelaskan tentang makanan dan minuman, suasana, tingkat layanan, kebersihan, dan harga. Kedua memberikan gambaran tentang kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini diuji mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Okoh Japanese Restaurant. Melalui ini data-data dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel responden untuk memperoleh fakta yang relevan dan terbaru.

### 3.3 Metode Penelitian

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara kerja untuk mencapai tujuan tertentu, agar dapat terkumpul dan serta dapat mencapai tujuan penelitian itu sendiri. Dipertegas oleh Sugiyono (2012:30) yang mengungkapkan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data yang objektif, valid, dan reliable. Dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Berdasarkan jenis penelitian diatas yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*. Menurut Ker Linger yang dikutip oleh sugiyono (2012:7), bahwa:

Metode deskriptif 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 kejadian – kejadian relative, distribusi, dan hubungan – hubungan antara variable sosiologis maupun psikologis.

### 3.4 Operasionalisasi 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**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala
<i>Food &amp; Beverage</i> (Makanan & Minuman (X1))	Makanan dan minuman dapat dilihat dari berbagai atribut berikut: variasi atau jenis makanan dan kualitas dari makanan dan minuman itu sendiri. (Cousins, Foskett dan Gillespie, 2002)	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>	Data diperoleh dari konsumen dengan skala semantik, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tingkat pilihan menu makanan dan minuman bervariasi.</li> <li>○ Tingkat kelezatan makanan dan minuman.</li> <li>○ Penampilan yang menarik</li> <li>○ Tingkat ukuran porsi yang sesuai.</li> <li>○ Tingkat suhu penyajian sesuai dengan kondisi (makanan panas disajikan dalam keadaan panas)</li> </ul>	Interval Interval Interval Interval
Tingkat Layanan ( <i>Level of Service</i> ) (X2)	Elemen pelayanan melibatkan suatu interaksi personal antara pelanggan dan pelayan. Interaksi ini dapat memberikan manfaat bagi pelanggan seperti	a. Tingkat Layanan	Data diperoleh dari konsumen dengan skala semantik, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tingkat kecepatan pelayanan</li> <li>○ Tingkat pengetahuan pelayan mengenai</li> </ul>	Interval Interval

	perasaan dihargai. ( <b>Cousins, Foksett dan Gillespie, 2002</b> )		<ul style="list-style-type: none"> <li>o menu</li> <li>o Tingkat kenyamanan atas ketersediaan fasilitas penunjang</li> <li>o Tingkat keramahan</li> </ul>	Interval
Kebersihan ( <i>Cleanliness</i> ) (X3)	Masalah kebersihan dan kehygienisan erat hubungannya dengan peralatan yang digunakan karyawan dan merupakan dasar dari kerapian serta seragam yang sesuai yang dapat memberikan nilai positif dalam hal ini. ( <b>Cousins, Foksett dan Gillespie, 2002</b> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Staff</li> <li>b. Peralatan</li> <li>c. Lingkungan atau ruangan restoran</li> </ul>	Data diperoleh dari konsumen dengan skala semantik, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tingkat kebersihan seragam dan <i>body odour</i> karyawan.</li> <li>o Tingkat kebersihan alat makan.</li> <li>o Tingkat kebersihan arean <i>restaurant</i></li> </ul>	Interval Interval Interval Interval
Suasana ( <i>Atmosphere</i> ) (X4)	Berpengaruh pada factor emosional yang dapat muncul. Hal ini dibentuk dari kombinasi dari beberapa unsur seperti rancangan, tata ruang, dekorasi, suhu, perlengkapan, dan tingkat suara ruangan. ( <b>Cousins, Foksett dan Gillespie, 2002</b> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dekorasi</li> <li>b. Pencahayaan</li> <li>c. Temperature</li> <li>d. Furniture</li> <li>e. Music</li> </ul>	Data diperoleh dari konsumen dengan skala semantik, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tingkat kemenarikan dan keunikan dekorasi ruang restoran</li> <li>o Tingkat kenyamanan yang ditimbulkan dari efek pencahayaan</li> <li>o Tingkat kenyamanan dari suhu ruangan</li> <li>o Tingkat kenyamanan dari meja dan kursi makan</li> <li>o Tingkat kenyamanan dan kesesuaian suasana dari alunan music yang diputar</li> </ul>	Interval Interval Interval Interval Interval Interval
Harga ( <i>Price</i> ) (X5)	Harga merupakan factor yang mempengaruhi <i>meal experience</i> yang juga berhubungan dengan nilai dan juga manfaat da keuntungan setelah mengunjungi restoran tersebut. ( <b>Cousins, Foksett</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>value for money</i></li> </ul>	Data diperoleh dari konsumen dengan skala semantik, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>o tingkat kesesuaian harga dengan rasa makanan dan minuman</li> <li>o tingkat kesesuaian harga dengan porsi makanan dan minuman</li> </ul>	Interval Interval Interval

	<b>dan Gillespie, 2002)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ tingkat kesesuaian harga dengan kualitas makanan, minuman</li> <li>○ tingkat kesesuaian harga dengan pelayanan</li> </ul>	Interval  Interval
Kepuasan Konsumen (Y)	“menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat dimana anggapan kinerja produk akan sesuai dengan harapan seorang pembeli.” (kotler, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perceived Performance</li> <li>b. Ekspektasi Konsumen</li> </ul>	Data diperoleh dari konsumen dengan skala semantik, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tingkat produk dan jasa yang dirasakan</li> <li>○ Tingkat produk dan jasa yang diharapkan</li> </ul>	Interval

Sumber : Hasil pengolahan data 2013

### 3.5 Sumber dan Jenis Data

Data diperoleh melalui suatu proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai satu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode – metode tertentu (Ulber Silalahi dalam Sugiyono 2012:180).

Data merupakan sesuatu yang harus dikumpulkan lebih dulu oleh peneliti sebelum mengolahnya menjadi informasi. Ridwan dalam Sugiyono (2012:182) berpendapat bahwa Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi dan keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data primer dikemukakan Aaker dalam Sugiyono (2012:185) adalah *data collected to address a specific research objective (as opposed to secondary data)*. Artinya data yang dikumpulkan untuk mengarahkan objek penelitian yang spesifik. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari kuisisioner yang disebarkan kepada sejumlah responden yang dianggap mewakili seluruh populasi dalam penelitian, yaitu konsumen Okoh Japanese Restaurant bandung.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Dalam penelitian ini setiap pendapat responden dan pernyataan dalam kuisisioner diberi nilai dengan skala *Semanti Differensial*. Skala *semantic differential* adalah skala



untuk mengukur sikap, tetapi bentuknya bukan pilihan ganda maupun checklist, tetapi tersusun dalam satugaris kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negatif terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh melalui pengukuran dengan skala *semantic differential* adalah data interval. Skala bentuk ini biasanya digunakan untuk mengukursikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang.

Dalam mengolah hasil angket untuk mengkategorikan hasil kuisioner, maka digunakan teknik presentase dengan berdasarkan metode analisis verifikatif. akan tetapi sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu melakukan analisis crosstabs untuk melihat keterkaitan antara karakteristik dan pengalaman responden.

### 3.6 Populasi dan Sampel

#### 3.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:72) bahwa 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.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah konsumen di Okoh Japanese Restaurant. Berikut adalah konsumen Okoh Japanese Restaurant dalam 13 bulan.

**Table 3.2**

#### **Jumlah konsumen Okoh Japanese Restaurant dalam 13 bulan.**

Bulan	Tahun	Jumlah Konsumen
Juni	2012	678
Juli	2012	889
Agustus	2012	986
September	2012	1098

Oktober	2012	1180
November	2012	1300
Desember	2012	1330
Januari	2013	980
Februari	2013	987
Maret	2013	1080
April	2013	1222
Mei	2013	1250
Juni	2013	1300
<b>Jumlah konsumen per tahun</b>		<b>14.280</b>

*Sumber: Executive chef Okoh Japanese Restaurant 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 Okoh Japanese Restaurant. Populasi tersebut per hari sebanyak 14.280 orang.

### 3.6.2 Sampel

Sampel adalah sebagian yang akan di teliti yang mewakili populasi seperti yang di nyatakan oleh Sugiyono (2012:62) bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Teknik yang dipergunakan dalam menentukan besarnya ukuran sampel yang diteliti salah satunya adalah dengan menggunakan rumus Umar dalam Sugiyono (2012:74) yaitu ukuran sampel merupakan perbandingan dan ukuran populasi dengan presentase kelonggaran ketidaktelitian, karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan, maka taraf kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10%.

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = 0.1 tingkat kesalahan

$$n = \frac{14.280}{1 + 14.280(0.1)^2}$$

$$n = \frac{14.280}{143.8}$$

$$n = 99.30$$



dengan menggunakan rumus diatas dapat ditentukan proporsi ukuran sampel dari Okoh Japanese Restaurant yang akan diteliti. Populasi berstrata, maka sampelnya pun harus berstrata. Dengan mengambil tingkat kesalahan atau galat pendugaan sebesar 10% (0,1) atau tingkat keandalan sebesar 90%.

Besarnya ukuran sample yang diteliti adalah sebanyak 99 orang konsumen Okoh Japanese Restaurant dari 14.280 orang konsumen Okoh Japanese Restaurant, dengan membagikan kuisioner kepada 100 orang responden. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen Okoh Japanese Restaurant Bandung.

### 3.6.3 Teknik Sampling

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 Okoh Japanese Restaurant, 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 14.280 orang yang merupakan pengunjung dari Okoh Japanese Restaurant pada tahun 2012-2013. Dari populasi tersebut sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Tidak ada batasan usia pada responden
2. Tidak ada batasan pekerjaan dan penghasilan pada responden
3. Responden siapa saja yang sudah atau pernah makan dan merasakan suasana di restoran tersebut

### 3.7 Teknik dan Alat 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. Observasi, yaitu dilakukan dengan meninjau dan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Tujuan observasi ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik dan menyeluruh tentang data – data serta informasi yang diteliti.  
Observasi dilakukan di Okoh Japanese Restaurant dengan tujuan untuk mengetahui tempat dan suasana, pengunjung yang datang, dan jam operasional nya.
2. Wawancara, yaitu suatu percakapan Tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah. Wawancara ini dilakukan dengan Executive Chef dan karyawan di Okoh Japanese Restaurant dengan tujuan untuk mengetahui area restoran, produknya, dan konsumennya.
3. Study Literatur, yaitu penelitian kepustakaan digunakan untuk mendapatkan informasi dengan jalan mengumpulkan pendapat para ahli dan sumber – sumber bacaan yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang di bahas. Literature yang dipakai dalam penelitian ini merupakan teori tentang restoran, pariwisata, *meal experience*, dan kepuasan konsumen.
4. Angket, yaitu suatu penyelidikan suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum ( orang banyak ). Dilakukan dengan jalan mengedarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir yang disajikan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan (responden tertulis seperlunya). Responden yang akan mengisi angket dalam penelitian ini merupakan pengunjung restoran dan sudah menikmati suasana dan produk dari restoran tersebut.

## 1.8 Teknik Analisis Data

### 1.8.1 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.

Untuk kevalidan dari item kuisisioner digunakan metode koefisien korelasi *Product Moment Person* yaitu dengan mengkorelasikan skor total yang dihasilkan oleh masing – masing responden (Y) dengan skor masing – masing item, yaitu dengan rumus:

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

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

Dilanjutkan dengan t-test dengan menggunakan rumus berikut ini:

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

keterangan:

t = Nilai  $t_{hitung}$

r = koefisien korelasi hasil  $r_{hitung}$

n = jumlah responden

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi t, untuk taraf nyata  $\alpha = 0.1$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ) dan menggunakan kaidah keputusan,

jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti **valid**, sebaliknya

$t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti **tidak valid**

Hasil  $t_{hitung}$  tersebut dikonsultasikan dengan harga distribusi  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0.1$ , dengan kata lain dengan galat pendugaan atau tingkat kesalahan 10% setiap item akan terbukti bila harga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf kepercayaan 90% serta derajat kebebasannya ( $dk = n - 2$ ). Berdasarkan uji coba kuisioner, pada taraf kepercayaan 90% dan  $dk = 30 - 2 = 28$  dengan  $t_{tabel} = 1,313$  maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Hasil Pengujian Validitas Instrumen**

No	Item Pertanyaan	t Hitung	t Tabel (sig 0,1)	Keterangan
<b>Food and Beverage (Makanan dan Minuman) (X1)</b>				
1	Pilihan menu makanan dan minuman bervariasi	1.898	1.313	<b>Valid</b>
2	Kelezatan makanan dan minuman	2.993	1.313	<b>Valid</b>
3	Rasa makanan dan minuman	2.993	1.313	<b>Valid</b>
4	Kemenaarikan penyajian makanan dan minuman	3.984	1.313	<b>Valid</b>
5	Kesesuaian ukuran porsi makanan dan minuman	1.876	1.313	<b>Valid</b>
6	Kerapian makanan dan minuman yang disajikan	4.612	1.313	<b>Valid</b>

7	Suhu penyajian sesuai dengan kondisi (makanan panas disajikan dalam keadaan panas)	4.809	1.313	Valid
<b>Level of Service (Tingkat Layanan) (X2)</b>				
8	Kecepatan pelayanan yang diberikan	5.970	1.313	Valid
9	Pelayan menguasai tentang menu di restoran ini	4.768	1.313	Valid
10	Kenyamanan fasilitas yang diberikan	5.219	1.313	Valid
11	Keramahan karyawan	3.516	1.313	Valid
<b>Cleanliness (Kebersihan) (X3)</b>				
12	Kerapian dan kebersihan seragam karyawan	5.270	1.313	Valid
13	Kebersihan alat makan	2.599	1.313	Valid
14	Kebersihan area restoran	4.788	1.313	Valid
<b>Atmosphere (Suasana) (X4)</b>				
15	Keunikan dan kemenarikan dekorasi ruangan restoran	3.478	1.313	Valid
16	Kenyamanan yang ditimbulkan dari efek pencahayaan	3.209	1.313	Valid
17	Kenyamanan dari suhu ruangan	3.896	1.313	Valid
18	Kenyamanan dari meja dan kursi	4.436	1.313	Valid
19	Kesesuaian alunan lagu yang diputar	2.236	1.313	Valid
<b>Price (Harga) (X5)</b>				
20	Kesesuaian harga dengan rasa makanan & minuman	5.000	1.313	Valid
21	Kesesuaian harga dengan porsi makanan & minuman	2.266	1.313	Valid
22	Kesesuaian harga dengan kualitas makanan & minuman	1.914	1.313	Valid
23	Kesesuaian harga dengan pelayanan makanan & minuman	1.375	1.313	Valid
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>				
24	Kepuasan dalam penyajian makanan dan minuman	2.184	1.313	Valid



25	Kepuasan dalam kelezatan& rasa makanan dan minuman	1.549	1.313	<b>Valid</b>
26	Kepuasan dari Profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan	1.965	1.313	<b>Valid</b>
27	Kepuasan dari kenyamanan suasana restoran yang di rasakan	3.764	1.313	<b>Valid</b>
28	Kepuasan dari kesesuaian dekorasi dengan tema restoran	3.196	1.313	<b>Valid</b>
29	Kepuasan dari kebersihan yang keseluruhan	4.700	1.313	<b>Valid</b>
30	Kepuasan dari harga yang sesuai dengan produk & jasa yang diberikan	2.062	1.313	<b>Valid</b>

Sumber: data yang diolah, 2013.

Hasil pengujian validitas untuk 30 pertanyaan diketahui bahwa 30 pertanyaan berada pada tingkat kepercayaan 90%. Pertanyaan yang lolos uji validitas adalah seluruhnya, maka pertanyaan sebanyak 30 akan digunakan dalam penelitian.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data tersebut telah menunjukkan tingkat keakuratan dan kestabilan suatu instrumen atau belum, artinya kapan pun alat ukur tersebut digunakan akan memberikan hasil yang sama atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Langkah-langkah yang dilakukan untuk mencari nilai reliabilitas dengan menggunakan rumus alpha adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung varians skor tiap-tiap item dengan rumus sebagai berikut:

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

$S_i$  = varians skor tiap-tiap item

$\sum X_i^2$  = jumlah kuadrat item  $X_i$

$(\sum Xi)^2$  = jumlah item  $X_i$  dikuadratkan

$N$  = jumlah responden

b. Menjumlahkan varians semua item dengan rumus berikut:

$$\sum Si = S_1 + S_2 + S_3 + S_4 + S_5 + \dots + S_n$$

Keterangan:

$\sum Si$  = jumlah varians semua item

$S_1, S_2, S_3, \dots, S_n$  = varians item ke-1,2,3,4 .....n

c. Menghitung varians total dengan rumus:

$$St = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

$St$  = varians total

$\sum Xi^2$  = jumlah kuadrat  $X$  total

$(\sum Xi)^2$  = jumlah item  $X$  total dikuadratkan

$N$  = jumlah responden

d. Memasukkan nilai alpha cronbach dengan rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum Si}{St} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal

$\sum Si$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$St$  = Varians total

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen**

No	Variabel	Nilai r Hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	Food & Beverage (Makanan & minuman) (X1)	0,798	0,2422	Reliabel
2	Level of Service (Tingkat layanan) (X2)	0,789	0,2422	Reliabel
3	Cleanliness (Kebersihan) (X3)	0,830	0,2422	Reliabel
4	Atmosphere (Suasana) (X4)	0,821	0,2422	Reliabel
5	Price (Harga) (X5)	0,115	0,2422	Reliabel
6	Kepuasan Konsumen (Y)	0,573	0,2422	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2013

Rumus alpha digunakan untuk menghitung reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket. Kriteria pengujian reliabilitasnya adalah jika  $r_{hit} > r_{tab}$  dengan tingkat kepercayaan 90%, maka angket variabel dikatakan *reliable*. Adapun cara menginterpretasikan harga  $r_{11}$  adalah dengan menggunakan tabel di bawah ini.

**Tabel 3.5**  
**Interpretasi Derajat Reliabilitas**

<b>Indeks Korelasi</b>	<b>Interpretasi</b>
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

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuisioner dengan menggunakan rumus *Alpha* diperoleh koefisien ( $r_{11}$ ) sebesar 0,885. Hasil tersebut kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  pada tabel interpretasi derajat reliabilitas. Koefisien reliabilitas instrumen yang digunakan penelitian berada pada indeks 0,800 – 1,000 dengan interpretasi reliabilitas sangat tinggi, sehingga kuisioner tergolong *reliable*.

### **3.8.3 Uji Korelasi**

#### **3.8.3.1 Korelasi Product Moment**

Uji korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau raito, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Berikut rumus yang dapat digunakan untuk menghitung koefisien korelasi, sekaligus akan menghitung persamaan regresi. Koefisien korelasi untuk populasi diberi simbol ( $\rho$ ) dan untuk sampel diberi simbol  $r$ , sedang untuk korelasi ganda diberi simbol  $R$ .

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{\Sigma x^2 y^2}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Korelasi antara

$x$  =  $(x_i - \bar{x})$

$y$  =  $(y_i - \bar{y})$

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma x_i y_i - (\Sigma x_i)(\Sigma y_i)}{\sqrt{(n \Sigma x_i^2 - (\Sigma x_i)^2)(n \Sigma y_i^2 - (\Sigma y_i)^2)}}$$

Pengujian signifikansi koefisien korelasi, selain dapat menggunakan tabel, juga dapat dihitung dengan uji t yang rumusnya ditunjukkan pada rumus berikut.

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

Untuk memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel sebagai berikut.



**Tabel 3.6**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi**  
**Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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

Pengujian signifikan terhadap koefisien korelasi ganda dapat menggunakan rumus dengan uji F.

$$f_h = \frac{R^2 / k}{(1/R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel

n = Jumlah anggota sampel

### 3.8.3.1.1 Korelasi Parsial

Korelasi parsial digunakan untuk menganalisis bila peneliti bermaksud mengetahui pengaruh atau mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen, dimana salah satu variabel independennya dibuat tetap / dikendalikan. Jadi korelasi parsial merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya

hubungan antara dua variabel atau lebih, setelah satu variabel yang diduga dapat mempengaruhi hubungan variabel tersebut tetap / dikendalikan.

Rumus untuk korelasi parsial ditunjukkan pada rumus berikut.

$$R_{y.x_1x_2} = \frac{r_{yx_1} - r_{yx_2} \cdot r_{x_1x_2}}{\sqrt{1 - r_{x_1x_2}^2} \sqrt{1 - r_{xy_2}^2}}$$

Dapat dibaca : korelasi antara  $X_1$  dengan Y, bila variabel  $X_2$  dikendalikan atau korelasi antara  $X_1$  dan Y bila  $X_2$  tetap.

Bila  $X_1$  yang tetap, maka rumusnya adalah sebagai berikut.

$$R_{y.x_1x_2} = \frac{r_{yx_2} - r_{yx_1} \cdot r_{x_1x_2}}{\sqrt{1 - r_{x_1x_2}^2} \sqrt{1 - r_{xy_1}^2}}$$

Uji koefisien korelasi parsial dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 3}}{\sqrt{1 - r_p^2}}$$

Nilai t tabel dicari dengan  $dk = n - 1$ .

### 3.8.4 Uji Determinasi

Koefisien determinasi disesuaikan (adjustedR<sup>2</sup>) adalah koefisien determinasi yang mempertimbangkan (d disesuaikan dengan) derajat bebas. Derajat bebas besarnya tergantung dengan banyaknya variabel penjelas (variabel bebas). Koefisien determinasi disesuaikan (adjustedR<sup>2</sup>) digunakan untuk membandingkan 2 model estimasi apabila banyaknya variabel penjelas tidak

sama, misal model estimasi 1 memiliki variabel penjelas sebanyak 4 buah dan model estimasi 2 memiliki variabel penjelas sebanyak 5 buah. Apabila kita membandingkan 2 model estimasi berdasarkan koefisien determinasi maupun koefisien determinasi disesuaikan harus hati-hati, hal ini karena tujuan menaksir model bukan semata-mata mencari besarnya nilai koefisien determinasi maupun koefisien determinasi disesuaikan namun yang lebih penting adalah untuk mendapatkan taksiran yang menyakinkan mengenai koefisien-koefisien regresi yang mencerminkan populasi yang sebenarnya dan menarik inferensi.

Apabila kita memperoleh nilai koefisien determinasi maupun koefisien determinasi disesuaikan yang tinggi itu baik sekali, namun jika diperoleh nilai yang rendah bukan berarti model estimasi yang kita gunakan merupakan model estimasi yang jelek. Berkaitan dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) ada berbagai kemungkinan, yaitu:

- a.  $R^2$  dan hanya beberapa koefisien yang regresi (beta) yang signifikan.
- b.  $R^2$  mungkin signifikan tetapi tidak ada satupun koefisien regresi (beta) yang signifikan.
- c. Semua koefisien regresi (beta) mungkin signifikan tetapi  $R^2$  tidak signifikan atau
- d. Semua koefisien regresi (beta) dan  $R^2$  mungkin tidak signifikan.

Rumus ( $R^2$ ) dan (adjusted  $R^2$ ), sebagai berikut:

Model Estimasi:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$R^2 = \frac{b_1 \sum yx_1 + b_2 \sum yx_2 + b_3 \sum yx_3}{\sum y^2}$$

$$\text{Adjusted}R^2 = 1 - (1 - R^2) \frac{(n-1)}{(n-k)}$$

Keterangan:

n = Banyaknya observasi

K = Banyaknya variabel bebas

### 3.8.5 Regresi Ganda

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Dalam penelitian ini setiap pendapat responden dan pernyataan dalam kuisioner diberi nilai dengan skala *Semantik Differensial*. Skala *semantic differential* adalah skala untuk mengukur sikap, tetapi bentuknya bukan pilihan ganda maupun checklist, tetapi tersusun dalam satugaris kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negatif terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya.

Data yang diperoleh melalui pengukuran dengan skala *semantic differential* adalah data interval. Skala bentuk ini biasanya digunakan untuk mengukursikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang. Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Persamaan regresi untuk n prediktor adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

### 3.8.6 Uji Linearitas Regresi

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.

### 3.8.7 Uji Signifikan

#### 3.8.7.1 Uji Signifikan Seluruhnya (Uji F)

Uji F Statistik digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent Makanan dan Minuman (X1), Tingkat Layanan (X2), Kebersihan (Y), Suasana (X4), dan Harga (X5) secara parsial berdampak terhadap variabel dependent Kepuasan Konsumen (Y). Rumus Uji F seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2003: 47) sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{R^2(N-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Keterangan:

N = banyak sampel

m = banyak prediktor

R = koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor.

Koefisien korelasi ganda dikatakan signifikan apabila  $F_{tabel} < F_{hitung}$  dengan derajat signifikansi 1%.



### 3.8.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Analisis korelasi parsial (*Partial Correlation*) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol). Nilai korelasi ( $r$ ) berkisar antara 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun). Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Digunakan rumus t dengan  $dk = n - 1$

$$t = \frac{n - k}{1 - r}$$

Secara perhitungan manual ada dua formula (rumus) uji T independen, yaitu uji T yang variannya sama dan uji T yang variannya tidak sama.

Untuk varian sama gunakan formulasi berikut :

$$t = \frac{X_a - X_b}{\sqrt{\frac{s^2}{n_a} + \frac{s^2}{n_b}}}$$

Dimana  $S_p$  :

$$S_p^2 = \frac{(n_a - 1)S_a^2 + (n_b - 1)s_b^2}{n_a + n_b - 2}$$

Keterangan:

$X_a$  = rata-rata kelompok a

$X_b$  = rata-rata kelompok b

$S_p$  = Standar Deviasi gabungan

$S_a$  = Standar deviasi kelompok a

$S_b$  = Standar deviasi kelompok b

$n_a$  = banyaknya sampel di kelompok a

$n_b$  = banyaknya sampel di kelompok b

DF =  $n_a + n_b - 2$

Sedangkan untuk varian yang tidak sama gunakan formulasi berikut :

$$t = \frac{X_a - X_b}{\sqrt{\left(\frac{S_a^2}{n_a}\right) + \left(\frac{S_b^2}{n_b}\right)}}$$