

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas atau *independent variable* (X) dan *variabel terikat* atau *dependent variable* (Y). Menurut Drs. Cholid Narbuko dan Drs. H. Achmadi (2016:141) *independent variable* atau variabel bebas adalah variabel yang menimbulkan atau menjadi sebab timbulnya variabel yang lain. Sedangkan *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang timbul sebagai akibat adanya variabel yang lain. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* adalah *dining experience* yang terdiri dari *food quality* (X₁), *service quality* (X₂), dan *physical environment* (X₃). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat atau *dependent variable* adalah *revisit intention* (Y).

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan dalam waktu kurang dari satu tahun, maka dari itu metode yang digunakan adalah *cross sectional methode*. Penelitian akan dilakukan di Rumah Makan Riung Panyaungan dengan jangka waktu 3-4 bulan. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian di mana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun unit analisis dari penelitian ini yaitu konsumen yang pernah ataupun sedang berkunjung dan telah merasakan pengalaman bersantap di Rumah Makan Riung Panyaungan.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metodologi yang Digunakan

Metode adalah cara kerja untuk mencapai suatu tujuan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode ini menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada dan sedang berlangsung. Dengan cara mengumpulkan, menyusun dan menjelaskan

data yang diperlukan, kemudian dianalisis sesuai teori yang telah dicari. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 100), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu-biasanya karakteristik pasar atau fungsi.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dan apakah *dining experience* yang diterapkan dan gambaran mengenai *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan. Penelitian verifikatif juga dilakukan menguji kebenaran dari hipotesis yang telah dibuat sebelumnya lalu dibandingkan dengan kenyataan yang ada dilapangan melalui pengumpulan data langsung agar dapat diketahui apakah ada pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan. Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Menurut Malhotra (2010, hlm. 96) menyatakan bahwa *Explanatory Survey* adalah dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut. Penjelasan penelitian dalam bentuk wawancara mendalam atau kelompok fokus dapat memberikan wawasan berharga.

Berdasarkan penelitian tersebut dalam penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini meliputi dua variabel inti yang diukur Variabel bebas (*independent variable*) yang diteliti adalah *dining experience* (X) yang memiliki sub variabel yaitu *food quality* (X1.1), *service quality* (X1.2), *physical environment* (X1.3) Sedangkan Variabel *revisit intention* disebut variabel terikat (Y) yang terdiri dari *Likelihood to visit again*, *Likelihood to recommend*, dan *Likelihood to be the first choice*. Adapun operasional variabel tersebut dijelaskan pada Tabel 3.1 tentang operasionalisasi variabel penelitian sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
<i>Dining experience</i> (<i>X</i>)	<i>Food Quality</i>	<i>Food Quality</i> Sesuatu yang layak dan tepat untuk dikonsumsi, yang mencakup 27 faktor kualitas seperti suhu makanan, kesegaran makanan, dan persiapan makanan. (Ivyanno U Canny, 2014, hlm. 25)	<i>Tasty Food</i>	Tingkat kelezatan makanan yang disajikan	Ordinal	1
				Tingkat rasa minuman yang disajikan	Ordinal	2
				Tingkat kemenarikan presentasi dari makanan yang disajikan	Ordinal	3
			<i>Food Percentation</i>	Tingkat kemenarikan presentasi dari minuman yang disajikan	Ordinal	4
				Tingkat kesesuaian temperatur dari makanan yang disajikan	Ordinal	5
				Tingkat kesesuaian temperatur dari minuman yang disajikan	Ordinal	6
			<i>Freshness</i>	Tingkat kesegaran makanan yang disajikan	Ordinal	7
				Tingkat kesegaran minuman yang disajikan	Ordinal	8
			<i>Service quality</i>	Berasal dari interaksi antara karyawan dan pelanggan melalui kemampuan restoran	<i>Empaty</i>	Tingkat keinginan karyawan dalam membantu konsumen

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
		untuk melayani layanan yang akurat, kepedulian dan perhatian karyawan kepada setiap pelanggan, pengetahuan karyawan, kesopanan dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan dan keyakinan serta penampilan profesional karyawan yang secara empiris yang signifikan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan. (Ivyanno U Canny, 2014, hlm. 25)	<i>Reliability</i>	Tingkat kesesuaian menu yang di pesan dengan menu yang disajikan oleh karyawan	Ordinal	10
			<i>Assurance</i>	Tingkat kesopanan karyawan	Ordinal	11
			<i>Tangible</i>	Tingkat kerapihan penampilan pegawai	Ordinal	12
				Tingkat kebersihan penampilan pegawai	Ordinal	13
	Physical environment	Segala sesuatu yang membantu pengalaman yang dirasakan konsumen di dalam suatu restoran yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang memiliki beberapa faktor yaitu restaurant's function, space, design color, dan lightning. (Ivyanno U Canny, 2014, hlm. 25)	<i>Facility lay out</i>	Tingkat kenyamanan tata letak meja dan kursi di restoran	Ordinal	14
				Tingkat kenyamanan tata letak pintu masuk dan jalur untuk berjalan di restoran	Ordinal	15
			<i>Interior design</i>	Daya tarik desain dekorasi interior restoran	Ordinal	16
			<i>Ambience</i>	Tingkat kenyamanan suasana di dalam restoran	Ordinal	17
			<i>Lighting</i>	Tingkat kesesuaian tata pencahayaan di area restoran	Ordinal	18

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
<i>Revisit Intention (Y)</i>		<i>Revisit intention</i> sebagai kecenderungan berperilaku yang membawa pelanggan kembali di masa depan (Marinkovic et al., 2014).	<i>Likelihood to visit again</i>	Tingkat keinginan konsumen untuk kembali lagi di masa yang akan datang	Ordinal	19
				Tingkat keinginan konsumen melakukan kunjungan ulang meskipun harga naik	Ordinal	20
			<i>Likelihood to recommend</i>	Tingkat keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain	Ordinal	21
			<i>Likelihood to be the first choice</i>	Tingkat keinginan konsumen untuk menjadikan restoran Rumah Makan Riung Panyaungan sebagai pilihan pertama	Ordinal	22

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Segala jenis data yang dapat memberikan informasi atau data yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian disebut dengan sumber data penelitian. Ridwan (2010:106) mengemukakan bahwa data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasikan informasi dan keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta”. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dijelaskan lebih lanjut oleh Uma Sekran (2016:111) sebagai berikut.

1. Data primer merupakan informasi yang diperoleh peneliti secara First-hand atau tangan pertama mengenai variabel yang diteliti untuk mencapai tujuan penelitian. (Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil peneliti secara

empirik kepada responden/secara langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara maupun penyebaran kuesioner kepada sumber data)

2. Data sekunder merupakan data informasi yang telah dikumpulkan dari sumber sumber yang sudah ada. Data sekunder merupakan struktur dan historis mengenai variabel variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. (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.

Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil penelitian secara empirik melalui wawancara langsung kepada pihak pengelola Restoran rumah makan Riung panyaungan, dan penyebaran kuisisioner kepada konsumen Restoran rumah makan Riung panyaungan sebagai responden. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, artikel majalah *online*, serta sumber informasi lainnya. Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan dalam Tabel 3.2 berikut :

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

Data	Sumber Data
Data Sekunder	
Jumlah restoran di Kabupaten Bandung tahun 2016-2018	Disbudpar Kabupaten Bandung 2018
Jumlah pendapatan Rumah Makan Riung Panyaungan tahun 2015-2017	<i>Management</i> Rumah Makan Riung Panyaungan
Data tingkat pembelian Rumah Makan Riung Panyaungan tahun 2017	<i>Management</i> Rumah Makan Riung Panyaungan
Data Primer	
Tanggapan konsumen mengenai <i>dining experience</i>	Penyebaran Kuesioner pada konsumen Rumah Makan Riung Panyaungan
Tanggapan konsumen mengenai <i>revisit intention</i>	Penyebaran Kuesioner pada konsumen Rumah Makan Riung Panyaungan

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Di dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis. Menurut Uma Sekaran (2013: 240), Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Sedangkan Indrawan (2014:93) mengemukakan bahwa populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang akan ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian dan merasakan pengalaman bersantap di Rumah Makan Riung Panyaungan pada tahun 2017 sebanyak 20.946/struk dengan asumsi satu struk untuk empat orang dikarenakan mayoritas orang yang makan lebih dari satu orang, maka disimpulkan populasi dalam penelitian ini sejumlah 83.784 orang konsumen.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dan dianggap dapat mewakili populasi. Uma Sekaran (2013:241) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel demikian subkelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih. Berdasarkan kutipan diatas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati. Berdasarkan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Tabachnick dan Fidel, (2013:123), mengemukakan pengukuran tersebut yaitu dengan rumus :

$$N \geq 50 + m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan: N = Ukuran sampel

m = Jumlah variabel

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 4$$

$$N \geq 108$$

Berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel, dengan jumlah variabel (*m*) sebanyak 4 maka diperoleh ukuran sampel (*n*) sebanyak 108 orang.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan *sampling* untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013:244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Pada dasarnya terdapat dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sedangkan sampel *non-probability*

kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Dalam penelitian ini menggunakan *incidental sampling* Menurut Sugiyono (2016 hlm, 126) Insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menurut Somarti (2006, hlm 82) *incidental sampling* yaitu sampel diambil secara spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel, *incidental sampel* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan karena alasan kemudahan atau kepraktisan. Menurut peneliti sendiri dasar pertimbangannya adalah dapat dikumpulkan data dengan cepat dan mudah.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Peneliti perlu mengetahui bagaimana teknik pengumpulan data supaya mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket), berisi pertanyaan mengenai identitas dan pengalaman responden, penilaian responden mengenai *dining experience* Rumah Makan Riung Panyaungan dan *revisit intention*.
2. Studi Literatur, dengan pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku maupun jurnal-jurnal guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.
3. Wawancara, dengan mengajukan pertanyaan baik tertulis maupun lisan, baik kepada pihak pengelola Rumah Makan Riung Panyaungan dan kepada konsumen yang melakukan pembelian di Rumah Makan Riung Panyaungan.

4. Observasi, peneliti datang langsung ke Rumah Makan Riung Panyaungan.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *dining experience* (X) terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel *revisit intention* (Y). Sebelum melakukan analisis data dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarakan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan Uji Validitas dan Uji Realibilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur bahwa terdapat kesamaan antara data yang ada dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie (2013:225) validitas merupakan cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data tersebut valid atau dapat digunakan. Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan mana yang tidak.

Uma dan Roger (2016) menjelaskan bahwa validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur konsep memang mengukur konsep yang dimaksud. Dengan demikian uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrument digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrument *dining experience* sebagai variabel X dan *revisit intention* sebagai Variabel Y.

Menurut (Sekaran & Bougie, 2013), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk

memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari pertanyaan-pertanyaan untuk *dining experience* sebagai variabel X dan *revisit intention* sebagai variabel Y. Perhitungan uji validitas instrumen dilakukan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 24.0 for macbook..*

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson.

Rumus teknik korelasi “*product moment*” ialah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel atau banyaknya responden

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 24.0 for mac* adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada excel *copy* ke SPSS di *dataview*.
2. Klik *variable view* lalu isi kolom *name* dengan nama item pertanyaan.
3. Klik *analyze, correlate, bivariate*.
4. Keluar jendela baru pada layar, selanjutnya pindahkan seluruh data pada kolom kiri ke kolom *variables*.

5. Tentukan Uji *Correlate*, contrenng *Pearson* pada *Correlate Coeffisien* dan tekan OK.
6. Maka hasil validitas akan muncul di *output*.

Kriteria valid tidaknya penelitian ini berdasar pada ketentuan:

1. Nilai r_{hitung} lebih besar dengan r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikasi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Tingkat signifikasi 5% (0,05) dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($35-2=33$), maka didapat nilai r_{tabel} .

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrument *dining experience* sebagai variabel X dan *revisit intention* sebagai variabel Y. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti yang diajukan kepada responden penelitian :

TABEL 3.3
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Dining Expreience</i>				
<i>Food Quality (X₁)</i>				
1.	Kelezatan makanan yang disajikan	0.691	0,361	<i>Valid</i>
2.	Rasa minuman yang disajikan	0.669	0,361	<i>Valid</i>
3.	Kemenarikan presentasi dari makanan yang disajikan	0.602	0,361	<i>Valid</i>
4.	Kemenarikan presentasi dari minuman yang disajikan	0.562	0,361	<i>Valid</i>
5.	Kesesuaian temperatur dari makanan yang disajikan	0.570	0,361	<i>Valid</i>
6.	Kesesuaian temperatur dari minuman yang disajikan	0.611	0,361	<i>Valid</i>
7.	Kesegaran makanan yang disajikan	0.568	0,361	<i>Valid</i>
8.	Kesegaran minuman yang disajikan	0.732	0,361	<i>Valid</i>
<i>Sevice Quality (X₂)</i>				
9.	Keinginan karyawan dalam membantu konsumen	0.571	0,361	<i>Valid</i>
10.	Kesesuaian menu yang di pesan dengan menu yang disajikan oleh karyawan	0.524	0,361	<i>Valid</i>

11.	Kesopanan karyawan	0.598	0,361	<i>Valid</i>
12.	Kerapihan penampilan pegawai	0.464	0,361	<i>Valid</i>
13.	Kebersihan penampilan pegawai	0.384	0,361	<i>Valid</i>
<i>Physical Environment (X₃)</i>				
14.	Kenyamanan tata letak meja dan kursi di restoran	0.672	0,361	<i>Valid</i>
15.	Kenyamanan tata letak pintu masuk dan jalur untuk berjalan di restoran	0.592	0,361	<i>Valid</i>
16.	Daya tarik desain dekorasi interior restoran	0.746	0,361	<i>Valid</i>
17.	Kenyamanan suasana di dalam restoran	0.531	0,361	<i>Valid</i>
18.	Kesesuaian tata pencahayaan di area restoran	0.494	0,361	<i>Valid</i>
<i>Revisit Intention</i>				
19.	Keinginan konsumen untuk kembali lagi di masa yang akan datang.	0.820	0,361	<i>Valid</i>
20.	Keinginan konsumen melakukan kunjungan ulang meskipun harga naik.	0.814	0,361	<i>Valid</i>
21.	Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.	0.840	0,361	<i>Valid</i>
22.	Keinginan konsumen untuk menjadikan restoran ini sebagai pilihan pertama.	0.857	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas pada 18 item pertanyaan untuk variabel X (*dining experience*) menunjukkan item-item pertanyaan dalam kuesioner valid, dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari pada r table (0,361). Item pertanyaan tertinggi pada *dining experience* yaitu “Daya tarik desain dekorasi interior restoran“ dengan nilai 0,746 dan item pertanyaan terendah yaitu “Kesesuaian tata pencahayaan di area restoran“ dengan nilai 0,494. Begitupun untuk item pertanyaan pada variabel Y (*revisit intention*), dari 4 item pertanyaan semuanya menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r table (0,361) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat dipakai dalam penelitian ini.

3.2.6.2 Pengujian Realibilitas

Selain harus valid, instrument penelitian juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila adanya suatu persamaan data dalam waktu yang berbeda. Suatu penelitian dapat mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi apabila mengalami perubahan, namun perubahan tersebut tidak terlalu signifikan. Uji

realibilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item pertanyaan dapat dipakai dan terpercaya atau tidak.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2009)

Keterangan : r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah varian total
 σ_1^2 : Varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini :

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

Keterangan : n : Jumlah responden
 x : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Alpha Cronbach* ($C\alpha$) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 20 for macbook. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program *software* komputer SPSS (*statistical product for service solution*) 24 for macbook, diketahui bahwa semua variabel *reliable* hal ini dikarenakan $C\sigma$ masing-masing variabel lebih besar dibandingkan dengan koefisien *cronbach alpa* yang bernilai 0,700. Langkah-

langkah yang dilakukan untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic (*Statistical Productfor Servic Solution*) 24 for macbook adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada excel *copy* ke SPSS di *data view*
2. Klik *variable view*, lalu isi kolom *name* dengan variabel-variabel penelitian.
3. Kemudian klik *analyze, scale* dan pilih *reliability analysis*.
4. Pindahkan semua pernyataan tanpa jumlah ke kolom items.
5. Klik *statistics*, kemudian pada kolom *descriptive for*, klik *scale if item deleted*
6. Kemudian klik *continue* dan OK

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 24 for mac sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* $\geq 0,700$ maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* $< 0,700$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	C α hitung	C α minimal	Keterangan
1	<i>Dining Experience</i>	0,720	0,700	Reliabel
2	<i>Revisit Intention</i>	0,844	0,700	Reliabel

Berdasarkan data hasil reliabilitas menunjukkan bahwa *dining experience* (X) dan *revisit intention* (Y) dinyatakan reliabel karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hasil uji reabilitas variable *dining experience* memperoleh r_{hitung} sebesar 0,720 sedangkan variabel *revisit intention* memperoleh r_{hitung} sebesar 0,844.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data. Memberikan keterangan yang berguna dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian merupakan tujuan dari pengolahan data, selanjutnya diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Kuesioner merupakan alat yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami, hal ini dilakukan dengan cara menggolongkan, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan data-data yang didapat yang selanjutnya dianalisis, sehingga dapat diperoleh gambaran umum mengenai variabel berdasarkan beberapa analisis berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam presentase (Naresh K. Maholtra, 2009:480)
2. Analisis Cross Tabulation adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Naresh K. Maholtra, 2009: 493)

Teknik analisis tersebut digunakan untuk memberikan gambaran keterkaitan identitas dan pengalaman responden. Selanjutnya untuk memperoleh gambaran mengenai variabel yang diteliti digunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

- a. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *dining experience* di Rumah Makan Riung Panyaungan melalui tiga dimensi yaitu *food quality*, *service quality* dan *physical environment*.
- b. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan dengan indikator *likelihood to visit again*, *likelihood to recommend* dan *likelihood to be the first choice*.

Teknik analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian melalui perhitungan skor ideal. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, dan *physical environment* yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.

- a) Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden.
- b) Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
- c) Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
- d) Jarak Interval = jenjang : banyaknya kelas interval.

3.2.7.2 Analisis Data Verifikatif

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis regresi berganda. Dalam hal ini, regresi berganda adalah nilai dua pengaruh variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidak adanya hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih. Untuk menetapkan keempat variabel mempunyai hubungan kasual atau tidak, maka harus didasarkan pada teori atau konsep-konsep tentang keempat variabel tersebut.

Analisis verifikatif diperlukan untuk menguji hipotesis secara statistik yang menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel penelitian. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Method Of Successive Internal (MSI)

Skala ordinal ini perlu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan method of successive internal. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan,

dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.

- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut :

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area below upper limit}) - (\text{Area below lower limit})}$$

Data penelitian yang telah bersekala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variable bebas dengan variable terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan – pasangan tersebut.

1. Menyusun data
2. Menyeleksi data Kegiatan seleksi data ditunjukkan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
3. Tabulasi data
 - a. Memberi skor pada setiap item.
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
 - c. Menyusun ranking pada setiap item.
4. Menganalisis data
Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.
5. Pengujian
Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variable yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *dining experience* terdiri dari *food quality*, *service quality* dan *physical environment*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu *revisit intention*.

3.2.7.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua atau lebih variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Variabel yang dianalisis adalah variabel independen $X_1 = \textit{food quality}$, $X_2 = \textit{service quality}$, $X_3 = \textit{physical environment}$. Sedangkan variabel dependen yaitu *revisit intention* (Y). Langkah-langkah dalam menghitung analisis regresi berganda dengan menentukan model persamaan regresi berganda.

Persamaan regresi linier berganda tujuh variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan : Y = Variabel terikat yang diprediksikan (*Revisit Intention*)

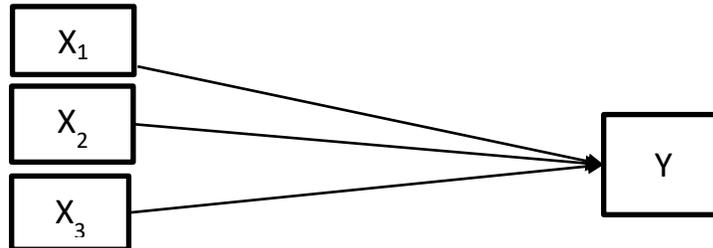
a = Konstant

b = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

X= subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X_1 (*food quality*) X_2 (*service quality*) dan X_3 (*physical environment*) adalah variabel penyebab.

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam situasi dimana satu atau lebih variabel bebas yang dihipotesiskan untuk mempengaruhi variabel terikat (Sekaran & Bougie, 2016). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila

jumlah variabel independen minimal dua atau lebih serta menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan:

X = *Dining Experience*

X_1 = *Food quality*

X_2 = *Service quality*

X_3 = *Physical environment*

Y = *Revisit intention*

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan normal probability plot.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi

heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai VIF (Variance Inflation Factor). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

4. Analisis Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2, X3, X4) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungna yang terjadi antara variabel independen (X1, X2, X3, X4) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Adapun interpretasi hasil untuk perhitungan analisis korelasi adalah sebagai berikut :

TABEL 3.5
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
Antara 0,700 sampai dengan 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,500	Tinggi
Antara 0,500 sampai dengan 0,400	Agak Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,300	Sedang
Antara 0,300 sampai dengan 0,200	Agak Tidak Tinggi
Antara 0,200 sampai dengan 0,100	Tidak Tinggi
Antara 0,100 sampai dengan 0,000	Sangat Tidak Tinggi

Sumber : Suharsimi Arikunto (2010:178)

5. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui

persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2, X3, X4) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Silalahi (2009:375) mengungkapkan koefisien ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar presentase variasi perubahan dalam satu variabel (dependen) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (independen). $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Simultan
 - a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *dining experience* yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, dan *physical environment* terhadap *revisit intention*.
 - b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh antara *dining experience* yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, dan *physical environment* terhadap *revisit intention*.
2. Secara Parsial
 - a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *food quality* terhadap *revisit intention*.
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *food quality* terhadap *revisit intention*.

- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *service quality* terhadap *revisit intention*.
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *service quality* terhadap *revisit intention*.
- c. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *physical environment* terhadap *revisit intention*.
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *physical environment* terhadap *revisit intention*.