

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai *restaurant attributes* terhadap kepuasan konsumen di restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat. Pada penelitian ini variabel terbagi menjadi dua yaitu *dependent variabel* atau variabel terikat dan *independent variabel* atau variabel terikat. Menurut Sekaran dan Bougie (2013, hlm. 69) *independent variabel* atau variabel bebas merupakan salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif dan *dependent variabel* atau variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Variabel terikat atau *dependent variabel* (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan konsumen dan variabel tidak terikat atau *independent variabel* (X) dalam penelitian ini adalah *restaurant attributes* yang terdiri dari *service attributes* (X1), *food attributes* (X2), *physical environment attributes* (X3) dan *innovative and convenience* (X4).

Unit analisis dari penelitian ini adalah konsumen Restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. 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. Dalam menggunakan metode ini penulis diharapkan dapat memperoleh temuan mengenai pengaruh *restaurant attributes* terhadap kepuasan konsumen Restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan**

Metode adalah cara kerja untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode ini menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta dengan cara mengumpulkan, menyusun dan menjelaskan data yang di perlukan, kemudian dianalisis sesuai data yang dicari.

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dan apakah *restaurant attributes* yang diterapkan dan gambaran mengenai kepuasan konsumen pada restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat. Sedangkan penelitian verifikatif dalam penelitian ini adalah menguji kebenaran dari hipotesis yang telah dibuat sebelumnya lalu dibandingkan dengan kenyataan yang ada dilapangan melalui pengumpulan data agar diketahui apakah terdapat pengaruh *restaurant attributes* terhadap kepuasan konsumen pada restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan *explanatory survey*. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. *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.

Pada penelitian yang menggunakan metode *explanatory survey*, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

### **3.2.2 Operasional Variabel**

Menurut Noor (2013:97) yang dimaksud dengan operasionalisasi variabel adalah bagian yang mendefinisikan sebuah konsep atau variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator). Variabel yang dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini meliputi *restaurant attributes* (X) sebagai *independent variable* terdapat empat dimensi yaitu *service attributes* (X1), *food attributes* (X2), *physical environment attributes* (X3) dan *innovative and convenience* (X4) sedangkan variabel *dependent* (terikat) yaitu kepuasan konsumen (Y). Secara lebih rinci dapat terlihat pada Tabel 3.1 berikut.

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN**

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	
<i>Restaurant Attributes (X)</i>	<i>Service attributes, food attributes, physical environment attributes dan innovative and convenience</i> adalah empat unsur yang dapat membentuk kualitas restoran (Ahmad, Othman, & Jules, 2017)				
<i>Service Attributes (X<sub>1</sub>)</i>	<i>Service Attributes</i> adalah penilaian konsumen terhadap keseluruhan pelayanan dari restoran (Ahmad et al., 2017)	Kebersihan di lingkungan restoran	Tingkat kebersihan di lingkungan restoran	Ordinal	A.1
		Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan		A.2
		Inisiatif karyawan untuk melayani	Tingkat keinisiatifan karyawan untuk melayani		A.3
		Sambutan karyawan kepada konsumen	Tingkat penyambutan karyawan kepada konsumen		A.4
		Pengetahuan	Tingkat		A.5

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

		karyawan mengenai menu	pengetahuan karyawan mengenai menu		
<b>Food Attributes (X<sub>2</sub>)</b>	<i>Food Attributes</i> merupakan elemen penting dalam restoran dan ditentukan berdasarkan <i>attractive meal, safety of food, menu variety, nutritious, tastiness off food, freshness of food, temperature of food, smell of food, dan portion of food.</i> (Ahmad et al., 2017)	Kemenarikan tampilan makanan	Tingkat kemenarikan tampilan makanan	Ordina 1	B.1
		Variasi menu	Tingkat variasi menu	Ordina 1	B.2
		Kelezatan rasa makanan	Tingkat kelezatan rasa makanan	Ordina 1	B.3
		Kesegaran makanan	Tingkat kesegaran makanan	Ordina 1	B.4
		Kesesuaian temperatur makanan	Tingkat kesesuaian temperatur makanan	Ordina 1	B.5
		Aroma makanan	Tingkat keharuman aroma makanan	Ordina 1	B.6
		Ukuran porsi makanan	Tingkat ukuran porsi makanan	Ordina 1	B.7
<b>Physical Environment Attributes (X<sub>3</sub>)</b>	<i>Physical Environment Attributes</i> merupakan lingkungan fisik yang membuat konsumen merasa nyaman saat berada di restoran (Ahmad et al., 2017)	Kemenarikan design interior restoran	Tingkat kemenarikan design interior restoran	Ordina 1	C.1
		Kemenarikan musik yang diputar	Tingkat kemenarikan music yang diputar	Ordina 1	C.2
		Kesesuaian pencahayaan	Tingkat kesesuaian pencahayaan	Ordina 1	C.3
		Kesesuaian warna restoran	Tingkat kesesuaian	Ordina 1	C.4

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

		warna restoran			
		Kebisingan suara di restoran	Tingkat kebisingan suara di restoran	Ordinal	C.5
		Keindahan pemandangan di restoran	Tingkat keindahan pemandangan di restoran	Ordinal	C.6
<b><i>Innovative and Convenience</i></b> ( $X_4$ )	<b><i>Innovative and Convenience</i></b> merupakan elemen nyata yang membuat konsumen merasa lebih yakin untuk datang ke sebuah restoran (Ahmad et al., 2017)	Jarak lokasi restoran	Tingkat jarak lokasi restoran	Ordinal	D.1
		Ketersediaan area parkir	Tingkat ketersediaan area parkir	Ordinal	D.2
		Keluasan area tempat makan	Tingkat keluasan area tempat makan	Ordinal	D.3
		Jarak antara fasilitas 1 dengan fasilitas lainnya di dalam restoran	Tingkat jarak antara fasilitas 1 dengan fasilitas lainnya di dalam restoran	Ordinal	D.4
<b><i>Customer Satisfaction</i></b> ( $Y$ )	<b><i>Satisfaction</i></b> merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang sebagai hasil dari membandingkan kinerja barang atau jasa yang telah diterima dengan apa yang diharapkan. (Menurut Kotler & Keller, 2016,	<b><i>Service Attributes</i></b>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kebersihan di lingkungan restoran	Ordinal	A.1.1
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Keramahan	Ordinal	A.1.2

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

hlm 153)	karyawan		
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Keefisienan pelayanan	Ordina 1	A.1.3
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Sambutan karyawan kepada konsumen	Ordina 1	A.1.4
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Pengetahuan karyawan mengenai menu	Ordina 1	A.1.5
<i>Food Attributes</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kemenarikan tampilan makanan	Ordina 1	B.1.1
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Variasi menu	Ordina 1	B.1.2

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kelezatan rasa makanan	Ordinal 1	B.1.3
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kesegaran makanan	Ordinal 1	B.1.4
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kesesuaian temperatur makanan	Ordinal 1	B.1.5
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Aroma makanan	Ordinal 1	B.1.6
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Ukuran porsi makanan	Ordinal 1	B.1.7
<i>Physical Environment Attributes</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan	Ordinal 1	C.1.1

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

kenyataan dengan Kemerarikan design interior restoran			
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kenyamanan musik yang diputar	Ordina 1	C.1.2	
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kesesuaian pencahayaan	Ordina 1	C.1.3	
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kesesuaian warna restoran	Ordina 1	C.1.4	
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kebisingan suara di restoran	Ordina 1	C.1.5	
Tingkat perbandingan antara harapan dan	Ordina 1	C.1.6	

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

	kenyataan dengan Keindahan pemandangan di restoran		
<i>Innovative and Convenience</i> ( $X_4$ )	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Jarak lokasi restoran	Ordina 1	D.1.1
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Ketersediaan area parkir	Ordina 1	D.1.2
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Keluasan area tempat makan	Ordina 1	D.1.3
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Jarak antara fasilitas 1 dengan fasilitas lainnya di dalam restoran	Ordina 1	D.1.3

Sumber : pengolahan data, 2018

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi dan keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan sebuah fakta. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung mengenai variabel-variabel yang diteliti untuk mencapai tujuan penelitian. Dapat disimpulkan bahwa data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian empirik kepada responden langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara maupun penyebaran kuisioner kepada sumber data.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang telah dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Data primer adalah data yang dikumpulkan atau hasil penelitian pihak lain. 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 Kampung Daun, Resto D'Seuhah Da Lada , dan Sapulidi Resto dan penyebaran kuisioner kepada konsumen Restoran Kampung Daun, Resto D'Seuhah Da Lada , dan Sapulidi Resto 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**

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
-----	------	------------	-------------

1.	Kepuasan konsumen pada pemilihan restoran bertema modern dan tradisional	Primer	Penyebaran Kuisioner
2.	Data Populasi Restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi Tahun 2017	Primer	<i>Management</i> Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada, dan Sapu Lidi
3.	Jumlah restoran di Kabupaten Bandung Barat tahun 2017	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat 2018
4.	Restoran yang paling banyak dikunjungi berdasarkan penilaian dari internet di Kabupaten Bandung Barat	Sekunder	<i>Google Review Summary</i> dan <i>Tripadvisor</i> 2018

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

#### 3.2.4.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan kelompok orang-orang maupun keseluruhan karakteristik dari suatu objek untuk diteliti lebih lanjut oleh peneliti. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah konsumen di restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapu Lidi. Di bawah ini merupakan jumlah populasi restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi sebagaimana disajikan Tabel 3.3 berikut ini.

**TABEL 3.3**  
**JUMLAH POPULASI RESTORAN KAMPUNG DAUN, D'SEUHAH DA LADA DAN SAPULIDI TAHUN 2017**

Tahun	Nama Restoran	Jumlah Populasi
2017	Kampung Daun	29.006
2017	D'Seuhah Da Lada	7.754
2017	Sapu Lidi	23.145
	Jumlah	59.905

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

Berdasarkan uraian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada, dan Sapulidi pada tahun 2017 sebanyak 59.905 konsumen.

### 3.2.4.2 Sampel

Sampel merupakan subkelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Diperlukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah dalam menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, maka dapat digunakan rumus Slovin (dalam Husein Umar, 2013:65) sebagai berikut ini:

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

Sumber : Husein Umar, 2013, hlm. 65

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai presisi = 5% = 0,05

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

$$n = \frac{59.905}{1 + (59.905)(0,05)^2}$$

$$n = 397,3 \approx 400 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, diperoleh hasil sampel (n) sebesar 400.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

1. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel meliputi *systematic random sampling*, *propotionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan area (*cluster*) *sampling* (sampling menurut daerah).

2. *Non probability* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yaitu meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, purposive sampling, sampling jenuh/sensus, dan snowball sampling.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *systematic random*. *Systematic sampling* merupakan bagian dari teknik *probability sampling* karena penelitian ini adalah populasi bergerak yang bersifat homogen dan dapat digunakan tanpa pengetahuan bingkai. Peneliti memilih metode tersebut agar mudah dalam menentukan objek untuk dijadikan sampel tetap yaitu dengan menerapkan aturan pada setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama. Langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan *systematic random sampling* sebagai berikut:

1. Menentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah konsumen yang melakukan pembelian di restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada, dan Sapulidi.
2. Sampel dibagi menjadi 3 bagian sesuai dengan banyaknya populasi dari restoran tersebut. Kampung Daun berjumlah 194 sampel, D'Seuhah Da Lada berjumlah 52 sampel, dan Sapulidi berjumlah 155 sampel.
3. Menentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* merupakan pintu masuk atau kasir serta mengunjungi tempat makan konsumen atau saung-saung lesehan di restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi.
4. Menentukan waktu yang digunakan untuk menentukan sampling, dalam penelitian ini hari yang digunakan oleh peneliti berbeda yaitu setiap hari untuk satu tempat penelitian jam 10.00-17.00 wib.

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Secara umum terdapat beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner serta studi literatur. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara  
Teknik komunikasi langsung dengan pihak Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada, dan Sapulidi untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan pembelian di restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi.
2. Observasi  
Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada, dan Sapulidi khususnya mengenai *restaurant attributes* serta tingkat kepuasan di restoran.
3. Angket / Kuesioner  
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman serta penilaian pada keseluruhan hasil *restaurant attributes* serta kepuasan konsumen. Kuesioner ditujukan kepada konsumen yang melakukan pembelian di restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada, dan Sapulidi.
4. Studi literatur  
Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah variabel yang diteliti, terdiri dari *restaurant attributes* dan kepuasan konsumen.

### **3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian.

Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan -pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

### 3.2.6.1 Hasil 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, hlm. 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.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson, sebagai berikut.

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *product moment*

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

N = Jumlah sampel

$\sum$  = Kuadrat faktor variabel X

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

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

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

Valid =  $r_{hitung}$  lebih besar sama dengan  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ )

Tidak valid =  $r_{hitung}$  lebih kecil sama dengan  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ )

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut.

**TABEL 3.4**  
**INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI**

Nilai	Interpretasi
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

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Nilai  $r$  dibandingkan dengan harga  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $dk = n - 2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maupun nilai probabilitas statistik  $<$  (level of significant 5% = 0,05).
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maupun nilai probabilitas statistik  $>$  (level of significant 5% = 0,05).
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n - 2$  ( $30 - 2 = 28$ ), maka didapat nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,361.

Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan bantuan program SPSS 20 *for windows*. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 20 *for windows* diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Hasil uji validitas yang diajukan peneliti kepada 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

**TABEL 3.5**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**

No.	Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$ <i>Expected</i>	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
<b>A. <i>Service Attributes</i></b>				
1.	Tingkat kebersihan di lingkungan restoran	0,720	0,361	<i>Valid</i>
2.	Tingkat keramahan karyawan saat melayani	0,800	0,361	<i>Valid</i>
3.	Tingkat keinginan karyawan untuk melayani	0,720	0,361	<i>Valid</i>
4.	Tingkat penyambutan	0,689	0,361	<i>Valid</i>

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

	karyawan kepada konsumen			
5.	Tingkat pengetahuan karyawan mengenai menu	0,804	0,361	<i>Valid</i>
<b>B. <i>Food Attributes</i></b>				
6.	Tingkat kemenarikan tampilan makanan	0,636	0,361	<i>Valid</i>
7.	Tingkat kemenarikan variasi menu	0,727	0,361	<i>Valid</i>
8.	Tingkat kelezatan rasa makanan	0,754	0,361	<i>Valid</i>
9.	Tingkat kesegaran makanan	0,670	0,361	<i>Valid</i>
10.	Tingkat kesesuaian temperatur makanan	0,553	0,361	<i>Valid</i>
11.	Tingkat keharuman aroma makanan	0,363	0,361	<i>Valid</i>
12.	Tingkat ukuran porsi makanan	0,727	0,361	<i>Valid</i>
<b>C. <i>Physical Environment Attributes</i></b>				
13.	Tingkat kemenarikan design interior restoran	0,577	0,361	<i>Valid</i>
14.	Tingkat kenyamanan music yang diputar di lingkungan restoran	0,504	0,361	<i>Valid</i>
15.	Tingkat kesesuaian pencahayaan	0,526	0,361	<i>Valid</i>
16.	Tingkat kesesuaian pencahayaan	0,643	0,361	<i>Valid</i>
17.	Tingkat kebisingan suara di restoran	0,608	0,361	<i>Valid</i>
18.	Tingkat kemenarikan pemandangan di restoran	0,454	0,361	<i>Valid</i>
<b>D. <i>Innovative and Convenience</i></b>				
19.	Tingkat jarak lokasi restoran	0,768	0,361	<i>Valid</i>
20.	Tingkat ketersediaan area parkir	0,841	0,361	<i>Valid</i>

21.	Keluasan area tempat makan	0,511	0,361	<i>Valid</i>
22.	Tingkat jarak antara fasilitas 1 dengan fasilitas lainnya di dalam restoran	0,672	0,361	<i>Valid</i>
<b><i>Percieved</i></b>				
<b>A. <i>Service Attributes</i></b>				
1.	Tingkat kebersihan di lingkungan restoran	0,783	0,361	<i>Valid</i>
2.	Tingkat keramahan karyawan	0,751	0,361	<i>Valid</i>
3.	Tingkat keinginan karyawan untuk melayani	0,745	0,361	<i>Valid</i>
4.	Tingkat penyambutan karyawan kepada konsumen	0,463	0,361	<i>Valid</i>
5.	Tingkat pengetahuan karyawan mengenai menu	0,605	0,361	<i>Valid</i>
<b>B. <i>Food Attributes</i></b>				
6.	Tingkat kemenarikan tampilan makanan	0,504	0,361	<i>Valid</i>
7.	Tingkat kemenarikan variasi menu	0,547	0,361	<i>Valid</i>
8.	Tingkat kelezatan rasa makanan	0,806	0,361	<i>Valid</i>
9.	Tingkat kesegaran makanan	0,470	0,361	<i>Valid</i>
10.	Tingkat kesesuaian temperatur makanan	0,712	0,361	<i>Valid</i>
11.	Tingkat keharuman aroma makanan	0,806	0,361	<i>Valid</i>
12.	Tingkat ukuran porsi makanan	0,492	0,361	<i>Valid</i>
<b>C. <i>Physical Environment Attributes</i></b>				
13.	Tingkat kemenarikan design interior restoran	0,939	0,361	<i>Valid</i>

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

14.	Tingkat kenyamanan music yang diputar di lingkungan restoran	0,939	0,361	<i>Valid</i>
15.	Tingkat kesesuaian pencahayaan	0,778	0,361	<i>Valid</i>
16.	Tingkat kesesuaian warna restoran	0,744	0,361	<i>Valid</i>
17.	Tingkat kebisingan suara di restoran	0,653	0,361	<i>Valid</i>
18.	Tingkat kemenarikan pemandangan di restoran	0,939	0,361	<i>Valid</i>
<b>D. <i>Innovative and Convenience</i></b>				
19.	Tingkat jarak lokasi restoran	0,763	0,361	<i>Valid</i>
20.	Tingkat ketersediaan area parkir	0,729	0,361	<i>Valid</i>
21.	Keluasan area tempat makan	0,745	0,361	<i>Valid</i>
22.	Tingkat jarak antara fasilitas 1 dengan fasilitas lainnya di dalam restoran	0,453	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Berdasarkan Tabel 3.5 hasil uji validitas menunjukkan bahwa angket kuesioner yang diuji kepada 30 responden dengan tingkat derajat kebebasan ( $df = n-2$ ), maka didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Hasil pengujian validitas instrument penelitian memperlihatkan bahwa semua butir pertanyaan (44 item) valid karena skor  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361).

### 3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Instrumen penelitian selain valid, juga harus dapat dipercaya (reliabel). Menurut Sugiyono (2013, hlm. 121) menyatakan bahwa “*instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama dalam waktu berbeda.*”

Rumus yang dipergunakan adalah *alpha* atau *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. Menurut Sugiyono (2012, hlm 132) Skala *likert* digunakan

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) sebagai berikut :

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

Sumber : Husein Umar (2013, hlm 170)

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varians total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ( $\sum \sigma^2$ ) sebagai berikut :

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

Sumber : Husein Umar (2013, hlm 170)

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$\sigma$  = nilai varians

$x$  = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan uji realibilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika instrumen dikatakan reliabel apabila *Cronbach alpha* > 0,70.
2. Jika instrumen dikatakan tidak reliabel apabila *Cronbach alpha* < 0,70.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah realibilitas dari variabel *restaurant attributes* sebagai instumen variabel (X) dan kepuasan konsumen.

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan SPSS *Statistics 20* dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item  $Ca$  hitung  $\geq Ca$  minimal dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel karena  $Ca$  hitung  $\geq 0,70$ . Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *Statistics 20 for windows* diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut:

**TABEL 3.6**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS *RESTAURANT ATTRIBUTES***  
**DAN KEPUASAN KONSUMEN**

No.	Variabel	$Ca$ hitung	$Ca$ minimal	Keterangan
1.	<i>Restaurant Attributes (Perceived)</i>	0,821	0,70	Reliabel
2.	Kepuasan Konsumen ( <i>Expected</i> )	0,925	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

### 3.2.7 Rancangan 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 diajakuan. Kuesioner merupakan alat yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

#### 3.2.7.1 Rancangan 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, hlm. 480)

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH *RESTAURANT ATTRIBUTES* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

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, hlm. 493)
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X 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.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis data deskriptif mengenai penerapan *restaurant attributes* yang terdiri dari *services attributes* (X1), *food attributes* (X2), *physical environment attributes* (X3) dan *innovative and convenience* (X4).
2. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan konsumen yang terdiri dari *excepted* dan *perceived* pada restoran Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada dan Sapulidi.

### 3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan secara statistik. Setelah data seluruh responden terkumpul lalu dilakukan analisis data. Langkah-langkah yang dilakukan untuk analisis verifikatif pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Method of Successive Interval (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode skala untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Jadi, MSI dapat dikatakan mentransformasi data pengukuran ordinal menjadi interval. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Install add ins *Successive.xla* pada *Microsoft Excel*.

- b. Jalankan aplikasi *Microsoft Excel*.
  - c. Buka data yang akan diolah menjadi MSI.
  - d. Klik *Toolbar Statistics*.
  - e. Pilih *Succesive Interval*.
  - f. Pada Menu *Input* pilih data *range*, lalu drag data yang akan di MSI.
  - g. Pada Menu *Output* pilih kolom tempat MSI.
  - h. Pilih Next.
  - i. Pada Menu *Select Variables*, pilih seluruh item yang akan di MSI-kan.
  - j. Pilih Next.
  - k. Pada Menu *Min Value* isi dengan 1 dan *Max Value* dengan 5.
  - l. Klik Menu *Display Summary*, lalu Next.
  - m. Klik *Finish*.
2. Menyusun data ; Menyeleksi data Kegiatan seleksi data ditunjukkan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
  3. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul;
  4. Tabulasi data
    - a. Memberi skor pada setiap item.
    - b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
    - c. Mengubah jenis data, dan
    - d. Menyusun ranking pada setiap item.
  5. Menganalisis data ; Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.

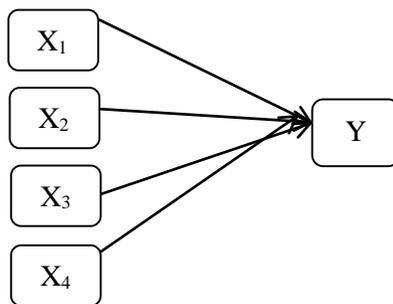
Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) *Restaurant Attributes* yang terdiri dari empat dimensi yaitu *service attributes*, *food attributes*, *physical environment attributes*, dan *innovative and convenience* terhadap variabel dependen (Y) kepuasan konsumen terdiri dari *expected* dan *perceived*, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan : Y = Nilai variabel terikat yang diprediksikan

$a$  = Konstanta atau bila harga  $X = 0$   
 $b$  = 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  $X_1$  (*service attributes*),  $X_2$  (*food attributes*),  $X_3$  (*physical environment attributes*), dan  $X_4$  (*Innovative and convenience*) adalah variabel penyebab.

Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Maka terlebih dahulu hipotesis yang menyatakan sub variable independen yang paling dominan terhadap variable dependen digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar 3.1 sebagai berikut:



**GAMBAR 3.1**  
**REGRESI LINEAR BERGANDA**

Keterangan:

- $X_1$  = *Service Attributes*
- $X_2$  = *Food Attributes*
- $X_3$  = *Physical Environment Attributes*
- $X_4$  = *Innovative and Convenience*
- $Y$  = Kepuasan Konsumen
- $\longrightarrow$  = Hubungan Kausalitas

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

**PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

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

**a. Uji Asumsi Normalitas**

Uji normalitas merupakan cara untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik 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*.

**b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Apabila heteroskedastisitas diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu maka suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi.

**c. Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear. Sedangkan jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y tidak linear.

**d. Uji Asumsi Autokorelasi**

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu periode  $t$  (berada) dan kesalahan pengganggu periode  $t-1$  (sebelumnya).

**e. Uji Asumsi Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda ada atau tidak. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat akan terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas yaitu

nilai VIF (*variance inflation factor*). Apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10 maka suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas.

#### 1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi secara serentak bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang diteliti seperti variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ , dan  $X_4$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) dan menunjukkan antara kedua variabel tersebut seberapa besar hubungan yang terjadi. Nilai  $R$  yaitu antara 0 sampai 1, maka jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

#### 2. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui secara serentak persentase sumbangan pengaruh variabel independen  $X_1$  (*service attributes*),  $X_2$  (*Food Attributes*),  $X_3$  (*physical environment attributes*), dan  $X_4$  (*Innovative and convenience*) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) Kepuasan konsumen. Koefisien determinasi menyatakan besarnya kecilnya nilai variabel  $X$  terhadap  $Y$ .  $R^2 = 0$ , 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

Tujuan dari pengujian hipotesis 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 apakah  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Secara Simultan

Pengujian secara simultan berfungsi untuk membuktikan bahwa variabel independen ( $X$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) secara serentak.

Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji  $F$  dengan rumus:

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

Sumber: Sugiyono (2012, hlm 257)

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y.
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y.

Rumusan hipotesisnya adalah:

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *restaurant attributes* yang terdiri dari *service attributes* (X1), *food attributes* (X2), *physical environment attributes* (X3) dan *innovative and convenience* (X4) terhadap kepuasan konsumen.
- b.  $H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *restaurant attributes* yang terdiri dari *service attributes* (X1), *food attributes* (X2), *physical environment attributes* (X3) dan *innovative and convenience* (X4) terhadap kepuasan konsumen.

## 2. Secara Parsial

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dengan rumus:

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

Sumber: Sugiyono (2012, hlm 250)

Kriteri pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Service Attributes* terhadap kepuasan konsumen.  
Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Service Attributes* terhadap kepuasan konsumen.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Food Attributes* terhadap kepuasan konsumen.  
Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Food Attributes* terhadap kepuasan konsumen.
- c. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Physical Environment Attributes* terhadap kepuasan konsumen.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Physical Environment Attributes* terhadap kepuasan konsumen.

- d. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Innovative and Convenience* terhadap kepuasan konsumen.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Innovative and Convenience* terhadap kepuasan konsumen.