

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah Data yang menggambarkan telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki-Laki	23
2	Perempuan	72
Jumlah		95

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden, Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin yang paling dominan adalah responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 72 orang dengan total keseluruhan 95 responden.

2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)
1	17-25 Tahun	35

2	26-35 Tahun	36
3	36-45 Tahun	14
4	46-55 Tahun	10
Jumlah		95

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan Usia, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden, Karakteristik responden berdasarkan Usia yang paling dominan adalah responden berusia 26-35 sebanyak 16 orang dengan total keseluruhan 95 responden.

3. Karakteristik responden berdasarkan Status

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Status

No	Status	Jumlah (Orang)
1	Single	38
2	Sudah Berkeluarga	57
Jumlah		95

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Status, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden, Karakteristik responden berdasarkan Status, yang paling dominan adalah responden yang berstatus Sudah berkeluarga sebanyak 57 orang dengan total keseluruhan 95 responden,

4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	SMA	42
2	D3	29
3	S1	19
4	S2	4

5	S3	1
Jumlah		95

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden, Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir responden yang paling dominan adalah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 42 orang dengan total keseluruhan 95 responden.

5. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Mahasiswa	9
2	Karyawan Swasta	25
3	PNS	23
4	Wiraswasta	32
5	Profesional (Dokter, Pengacara, dll)	3
6	Karyawan BUMN	3
Jumlah		95

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden, Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan responden yang paling dominan adalah responden yang mempunyai pekerjaan sebagai Wiraswasta dengan total keseluruhan 95 responden.

6. Karakteristik responden berdasarkan Rata-rata pengeluaran

Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan Rata-rata pengeluaran

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	< 1 Juta	1
2	1-3 Jjuta	54

3	3-5 Juta	34
4	5-7 Juta	6
Jumlah		95

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan Rata-rata pengeluaran, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden, Karakteristik responden berdasarkan Rata-rata pengeluaran perbulan sebesar 1-3 Juta sebanyak 53 orang dengan total keseluruhan 95 responden.

4.2 Deskripsi Masing-masing Jawaban Responden

Tabel 4.7 Deskripsi Data Berdasarkan *Tangible* (X1)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	ST	STS
		1	2	3	4	5
1	Area Parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman	1	6	20	40	28
2	Peralatan penunjang kegiatan operasional yang memadai	0	9	19	27	40
3	Interior Kinar Resto menarik	1	8	22	34	30
4	Meja dan kursi yang digunakan oleh pengunjung saat makan di restoran sudah nyaman	0	11	21	29	34
5	Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit)	2	7	23	37	26
6	Tampilan daftar menu Kinar Resto jelas	0	10	27	28	30
7	Cara berpakaian karyawan Kinar Resto menarik	1	6	20	40	28

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa pernyataan tentang *Tangible* yang paling tinggi direspon adalah pernyataan nomor 2 yaitu “Peralatan penunjang kegiatan operasional yang memadai” dan pernyataan dengan nilai terendah adalah nomor 5 yaitu “Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit)”. Dengan menampilkan seluruh jawaban responden sebanyak 95 responden.

Tabel 4.8 Deskripsi Data Berdasarkan Pernyataan *Reliability* (X2)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	ST	STS
		1	2	3	4	5
1	Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikan	0	9	19	27	40
2	Layanan Kinar Resto sesuai waktu yang dijanjikan	1	8	22	34	30
3	Makanan dan minuman yang disajikan karyawan Kinar Resto sesuai dengan pesanan pelanggan	0	11	21	29	34
4	Layanan Kinar Resto konsisten	2	7	23	37	26

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa pernyataan tentang Reliability yang paling tinggi direspon adalah pernyataan nomor 1 yaitu Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikan dan pernyataan dengan nilai terendah adalah nomor 4 yaitu Layanan Kinar Resto konsisten. Dengan menampilkan seluruh jawaban responden sebanyak 95 responden.

Tabel 4.9 Deskripsi Data Berdasarkan Pernyataan Responsiveness (X3)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	ST	STS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Kinar Resto sigap dalam menjaga kualitas layanan saat resto ramai	0	10	27	28	30
2	Karyawan Kinar Resto cepat dalam menangani permintaan pelanggan	1	3	18	43	30
3	Karyawan Kinar Resto selalu ada dan siap sesuai dengan jam operasional Kinar Resto	0	9	17	36	33

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa pernyataan tentang Responsiveness yang paling tinggi direspon adalah pernyataan nomor 3 yaitu Karyawan Kinar Resto selalu ada dan siap sesuai dengan jam operasional Kinar Resto. Dengan menampilkan seluruh jawaban responden sebanyak 95 responden.

Tabel 4.10 Deskripsi Data Berdasarkan Pernyataan Assurance (X4)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	ST	STS
----	-------------------	-----	----	---	----	-----

		1	2	3	4	5
1	Karyawan memberikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan kepada pelanggan	2	14	27	28	24
2	Karyawan Kinar Resto mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap	0	8	32	35	20
3	Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam meyakinkan pelanggan tentang kualitas kinar resto	1	4	28	36	26
4	Karyawan Kinar Resto terampil dalam melayani pelanggan	3	7	37	31	17

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa pernyataan tentang Assurance yang paling tinggi direspon adalah pernyataan nomor 3 yaitu Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam meyakinkan pelanggan tentang kualitas kinar resto dan pernyataan dengan nilai terendah adalah nomor 4 yaitu Karyawan Kinar Resto terampil dalam melayani pelanggan. Dengan menampilkan seluruh jawaban responden sebanyak 95 responde.

Tabel 4.11 Deskripsi Data Berdasarkan Pernyataan *Empaty* (X5)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	ST	STS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaik an pelayananya	1	17	19	30	28
2	Karyawan Kinar Resto bersedia memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa special	1	12	24	28	30
3	Karyawan Kinar Resto mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	0	16	16	31	32
4	Karyawan Kinar Resto memberi layanan sepenuh hati	0	4	22	23	46

5	Karyawan yang sabar dan senang hati dalam melayani pelanggan	1	6	23	36	29
6	Karyawan Kinar Resto bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan	5	12	13	30	35

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa pernyataan tentang Empaty yang paling tinggi direspon adalah pernyataan nomor 4 yaitu Karyawan Kinar Resto memberi layanan sepenuh hati dan pernyataan dengan nilai terendah adalah nomor 1 yaitu Karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya. Dengan menampilkan seluruh jawaban responden sebanyak 95 responden.

Tabel 4.12 Deskripsi Data Berdasarkan Pernyataan *customer satisfaction* (Y)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	ST	STS
		1	2	3	4	5
1	Kepuasan yang saya dapat saat berkunjung pada Kinar Resto diBandar Lampung membuat saya akan datang kembali.	3	10	17	30	35
2	Secara keseluruhan pelayanan Kinar Resto terasa memuaskan	0	5	19	36	35
3	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan	0	7	12	35	41
4	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan teman untuk datang ke Kinar Resto	1	6	9	32	47
5	Saya akan datang kembali ke restoran ini	1	4	12	39	39

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa pernyataan tentang Kepuasan Pelanggan yang paling tinggi direspon adalah pernyataan nomor 4 yaitu Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan teman untuk datang ke Kinar Resto dan pernyataan dengan nilai terendah adalah nomor 1 yaitu Kepuasan yang saya dapat saat berkunjung pada Kinar Resto diBandar Lampung membuat saya akan datang kembali. Dengan menampilkan seluruh jawaban responden sebanyak 95 responden

4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji butir pertanyaan yang disebarkan pada sampel yang bukan responden sebenarnya. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen (Sugiyono, 2017). Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment* melalui program SPSS Versi 20.0

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* (X₁)

Item Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,719	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,760	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,680	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,551	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,648	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,708	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,719	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas variabel *Tangible* dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *Tangible*. Hasil yang didapatkan yaitu nilai *r_{hitung}* lebih besar dari *r_{tabel}*, dimana nilai *r_{hitung}* paling tinggi yaitu 0,760 pada pernyataan butir 2 yaitu “Peralatan penunjang kegiatan operasional yang memadai”.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X₂)

Item Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,753	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,667	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,658	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,735	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas variabel *Reliabilitas* dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *Reliabilitas*. Hasil yang

didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,753 pada pernyataan butir 1 yaitu “Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikan”.

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X₃)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,612	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,847	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,692	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji validitas variabel Responsiveness dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Responsiveness. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,847 pada pernyataan butir 2 yaitu “Karyawan Kinar Resto cepat dalam menangani permintaan pelanggan”.

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X₄)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,577	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,791	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,727	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,484	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji validitas variabel Assurance dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Assurance. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,792 pada pernyataan butir 2 yaitu “Karyawan Kinar Resto mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap”.

Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (X₅)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
-----------------	--------------	-------------	---------	----------

Butir 1	0,474	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,604	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,734	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,715	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,854	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,651	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji validitas variabel Empaty dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Empaty. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,854 pada pernyataan butir 5 yaitu “Karyawan yang sabar dan senang hati dalam melayani pelanggan”.

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel *customer satisfaction* (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,819	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,855	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,892	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,937	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,826	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kepuasan Pelanggan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,937 pada pernyataan butir 2 yaitu Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan teman untuk datang ke Kinar Resto.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap. Uji reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha cronbach*. Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang

digunakan dapat dipercaya, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap.

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Alpa cronbach	Keterangan
----------	---------------	------------

Tan	0,800	Realiabilitas Tinggi
Reli	0,654	Realiabilitas Sedang
Res	0,533	Realiabilitas Sedang
Ass	0,538	Realiabilitas Sedang

Emp	0,757	Realiabilitas Tinggi
Cust	0,915	Realiabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 hasil perhitungan uji Reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas instrumen karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari (0,60). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data berstatus reliabel.

4.4 Hasil Uji Persyaratan analisis data

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas sampel bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Alat uji yang digunakan adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Dalam uji normalitas dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
<i>Tangible</i>	0.182	0.05	Sig>0.05	Normal
<i>Reliability</i>	0.106	0.05	Sig>0.05	Normal
<i>Responsiveness</i>	0.220	0.05	Sig>0.05	Normal
<i>Assurance</i>	0.012	0.05	Sig>0.05	Normal
<i>Empathy</i>	0.301	0.05	Sig>0.05	Normal
<i>Customer satisfaction</i>	0.024	0.05	Sig>0.05	Normal

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel output 4.20 diketahui bahwa nilai semua variabel adalah lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan seluruh variabel berdistribusi Normal.

4.4.2 Uji Linieritas

Uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0.05. dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variabel Y merupakan fungsi linier dari gabungan variabel-variabel X.

Tabel 4.21 Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Sig	Alpha	Keterangan
----	----------	-----	-------	------------

1	<i>Tangible</i> (x1) terhadap <i>customer satisfaction</i>	0,320	0,05	Regresi Linier
2	<i>Reliability</i> (x2) terhadap <i>customer satisfaction</i>	0,436	0,05	Regresi Linier
3	<i>Responsiveness</i> (x3) terhadap <i>customer satisfaction</i>	0,104	0,05	Regresi Linier
4	<i>Assurance</i> (X4) terhadap <i>customer satisfaction</i>	0,505	0,05	Regresi Linier
5	<i>Empaty</i> (X5) terhadap <i>customer satisfaction</i>	0,012	0,05	Regresi Linier

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

1. Variabel *tangible* (X1) terhadap *caustomer satisfaction* (Y)

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai sig pada baris diketahui bahwa nilai Linierity sebesar 0,320 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan variabel berbentuk regresi linier.

2. Variabel *reliability* (X2) terhadap *caustomer satisfaction* (Y)

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai sig pada baris diketahui bahwa nilai Linierity sebesar 0,436 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan variabel berbentuk regresi linier.

3. Variabel *responsivness* (X3) terhadap *caustomer satisfaction* (Y)

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai sig pada baris diketahui bahwa nilai Linierity sebesar 0,104 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan variabel berbentuk regresi linier

4. Variabel *assurance* (X4) terhadap *caustomer satisfaction* (Y)

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai sig pada baris diketahui bahwa nilai Linierity sebesar 0,505 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan variabel berbentuk regresi linier

5. Variabel *empathy* (X5) terhadap *caustomer satisfaction* (Y)

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai sig pada baris diketahui bahwa nilai Linierity sebesar 0,012 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan variabel berbentuk regresi linier

4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Diperoleh nilai determinasi (R square) sebagaimana pada tabel *summary* di bawah ini:

Tabel 4.22 Tabel Uji Determinasi

Variabel	R	R Square
<i>Tangible</i> (x1) <i>Reliability</i> (x2) <i>Responsiveness</i> (x3) <i>Assurance</i> (x4) <i>Empathy</i> (x5)	0,781	0,610

Sumber: diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 terlihat bahwa koefisien korelasi diperoleh R sebesar 0,781 atau 78,10 % berarti tingkat hubungan antara *Empaty*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Tangible* terhadap *Kepuasan pelanggan* Hubungannya tinggi. Sedangkan nilai R Square (R^2) diperoleh sebesar 0,610 atau 61,00 % *Kepuasan Pelanggan* dipengaruhi oleh *Empaty*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Tangible* tingkat hubungannya sedang. Selebihnya 39,00 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang di hasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen di perlukan pembuktian terhadap kebenaran hipotesis

Tabel 4.23 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-,828	1,865	
	<i>Tangible</i>	,135	,130	,170
	<i>Reliability</i>	,173	,181	,133
	<i>Responsiveness</i>	,342	,143	,208
	<i>Assurance</i>	,237	,100	,178

Empaty	,320	,073	,351
--------	------	------	------

Sumber: diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.23 merupakan hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: dapat dilihat bahwa konstanta $a = -0,828$ koefisien $b_1 = 0,135$, $b_2 = 0,173$, $b_3 = 0,342$, $b_4 = 0,237$ $b_5 = 0,320$ sehingga persamaan regresi yaitu :

$$Y = -0,828 + 0,135X_1 + 0,173X_2 + 0,342X_3 + 0,237X_4 + 0,320X_5$$

1. Nilai konstanta sebesar $-0,828$ menyatakan bahwa jika tidak ada skor Empaty, Assurance, Responsiveness, Reliability dan Tangible ($X = 0$) maka skor Kepuasan Pelanggan karyawan sebesar $-0,828$.
2. Koefisien regresi variabel Tangible (X_1) sebesar $0,135$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Tangible akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar $0,135$
3. Koefisien regresi variabel Reliability (X_2) sebesar $0,173$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Reliability maka akan meningkatkan Kepuasan pelanggan sebesar $0,173$.
4. Koefisien regresi variabel Responsiveness (X_3) sebesar $0,342$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Responsiveness maka akan meningkatkan Kepuasan pelanggan sebesar $0,342$.
5. Koefisien regresi variabel Assurance (X_4) sebesar $0,237$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Assurance maka akan meningkatkan Kepuasan pelanggan sebesar $0,237$.
6. Koefisien regresi variabel (X_5) sebesar $0,320$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan *Empathy* maka akan meningkatkan Kepuasan pelanggan sebesar $0,173$.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual atau dengan kata lain menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara parsial dalam menerangkan variabel terikat. Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$. Hipotesis yang diajukan dan kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24 Tabel coefficients uji t

Variabel	Sig	Kondisi	Simpulan
<i>Tangible</i>	,301	Sig>0,005	Tidak berpengaruh
<i>Reliability</i>	,341	Sig>0,005	Tidak berpengaruh
<i>Responsiveness</i>	,019	Sig<0,005	Berpengaruh
<i>Assurance</i>	,021	Sig<0,005	Berpengaruh
<i>Empathy</i>	,000	Sig<0,005	Berpengaruh

Sumber: data diolah tahun 2020

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Tangible* (X1) terhadap *Customer Satisfaction* (Y)

Rumusan Hipotesis

Ho = *Tangible* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y)
Pada kinar resto

Ha = *Tangible* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada
Kinar resto

Kreteria Pengambilan Keputusan :

Apabila Signifikan (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak

Apabila Signifikan (Sig) > 0,05 maka Ho diterima Atau

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho ditolak

Berdasarkan tabel 4.24 bahwa sig 0,301 > 0,05, hasil ini berarti Ho ditolak, dengan kata lain *Tangible* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada kinar resto.

2. Pengaruh *Reliability* (X2) terhadap *Customer Satisfaction* (Y)

Rumusan Hipotesis

Ho = *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Pada kinar resto.

Ha = *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y)
Pada kinar resto.

Kreteria Pengambilan Keputusan :

Apabila Signifikan (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak

Apabila Signifikan (Sig) > 0,05 maka Ho diterima Atau

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho ditolak

Berdasarkan tabel 4.24 bahwa sig 0,341 > 0,05, hasil ini berarti Ho ditolak, dengan kata lain Reliability (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) pada Kinar resto.

3. Pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap *Customer Satisfaction*(Y)

Rumusan Hipotesis

Ho = *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada kinar resto.

Ha = *Responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada kinar resto.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Apabila Signifikan (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak

Apabila Signifikan (Sig) > 0,05 maka Ho diterima Atau

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho ditolak

Berdasarkan tabel 4.24 bahwa sig 0,019 < 0,05, hasil ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima, dengan kata lain *Responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) pada Kinar resto.

4. Pengaruh *Assurance* (X4) terhadap *Customer Satisfaction*(Y)

Rumusan Hipotesis

Ho = *Assurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada kinar resto.

Ha = *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada kinar resto.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Apabila Signifikan (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak

Apabila Signifikan (Sig) > 0,05 maka Ho diterima Atau

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan α 0,05 maka Ho diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $\alpha 0,05$ maka H_0 ditolak

Berdasarkan tabel 4.24 bahwa sig $0,021 < 0,05$, hasil ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*(Y) pada Kinar resto.

5. Pengaruh *Empathy* (X5) terhadap *Customer Satisfaction*(Y)

Rumusan Hipotesis

$H_0 = Empathy$ (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y)
Pada kinar resto.

$H_a = Empathy$ (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y)
Pada kinar resto.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Apabila Signifikan (Sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Apabila Signifikan (Sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima Atau

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $\alpha 0,05$ maka H_0 diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $\alpha 0,05$ maka H_0 ditolak

Berdasarkan tabel 4.24 bahwa sig $0,000 < 0,05$, hasil ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) pada Kinar resto.

4.6.2 Uji F (Uji Simultan)

Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap *customer satisfaction* Pada Kinar Resto.

Tabel 4.25 Tabel Anova nilai F

Variabel	Sig	alpha	Kondisi	keterangan
<i>Tangible</i> (x1) <i>Reliability</i> (x2) <i>Responsiveness</i> (x3) <i>Assurance</i> (x4) <i>Empathy</i> (x5) Terhadap	0,000	0,05	$0,000 < 0,05$	Berpengaruh (H_0 ditolak dan H_a diterima)

<i>customer satisfaction (Y)</i>				
----------------------------------	--	--	--	--

Sumber: data diolah tahun 2020

Hipotesis *Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap *customer satisfaction* Pada Kinar Resto

sebagai berikut:

H_0 = Terdapat pengaruh *Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance* dan *Empaty* terhadap *customer satisfaction* Pada Kinar Resto.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh *Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance* dan *Empaty* terhadap *customer satisfaction* Pada Kinar Resto.

Ketentuan :

Jika probabilitas $< \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak

Jika probabilitas $> \alpha$ 0,05 maka H_0 diterima

Atau

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka pada α 0,05 ($dk=n-2$), H_0 diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka pada α 0,05 ($dk=n-2$), H_0 ditolak

Berdasarkan table 4.23 maka sig 0,000 $<$ 0,05 hasil ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan antara *Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance* dan *Empaty* terhadap *customer satisfaction* Pada Kinar Resto.

4.7 Pembahasan

Customer satisfaction merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian di atas menunjukkan bahwa yang pertama Variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Kinar Resto. Hal ini di karenakan Kemampuan Resto kinar dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan masih kurang baik sehingga pelanggan merasa tidak puas akan bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh Resto kinar. Fasilitas fisik yang diberikan seperti perlengkapan, peralatan

serta penampilan pegawai Resto Kinar belum cukup memberikan kepuasan pelanggan yang berkunjung.

Yang ke dua menunjukkan bahwa variabel *Reliability* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Resto Kinar. Hal ini disebabkan karena kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang di janjikan kepada konsumen secara akurat dan terpercaya sehingga konsumen tidak merasa puas dengan harapan yang dimiliki oleh pelayanan, ketepatan waktu serta sifat simpatik dari seorang pelayan.

Yang ketiga menunjukkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* Resto Kinar. Hal ini menunjukkan bahwa Resto Kinar memberikan respon yang cepat dan tepat kepada pelanggan yang mempunyai masalah, dan Resto Kinar dapat menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan di Resto Kinar.

Yang ke empat menunjukkan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Resto Kinar. Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan, kemampuan dan sopan santun para pegawai untuk membangun rasa percaya pada pelanggan di Resto Kinar sangat baik sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Yang ke lima menunjukkan bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Resto Kinar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Resto Kinar selalu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada para pelanggannya dengan dimana suatu perusahaan bisa memahami keinginan konsumen seperti kemauan dan keinginannya makan pelayanan yang akan diberikan Resto Kinar akan membuat nyaman pelanggan.