

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskriptif adalah yang merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian, dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hal ini dilakukan untuk memenuhi beberapa asumsi yang telah ditetapkan dalam pengujian hipotesis dengan deskripsi data responden, peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari pengujian data kuesioner hasil jawaban responden yang berjumlah 100 orang konsumen yang berkunjung di rumah makan geprek bensu di bandar lampung, yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan peneliti pada uji frekuensi diketahui gambaran atau deskripsi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan responden dalam penelitian ini, yaitu dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Frekuensi Data Kuesioner

Jawaban Karakteristik berdasarkan jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	34	34,0%
2.	Perempuan	66	66,0%
Total		100	100,0%

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas adalah hasil uji frekuensi dapat diketahui karakteristik responden menunjukkan bahwa dari total keseluruhan data 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang konsumen (66,0%), yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar lampung.

Tabel 4.2
Hasil Uji Frekuensi Data Kuesioner
Jawaban Responden Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No.	Perkerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil	9	9,0%
2.	Pegawai Swasta	18	18,0%
3.	Lain-lain	22	22,0%
4.	Wiraswasta	23	23,0%
5.	Mahasiswa/Pelajar	28	28,0%
Total		100	100,0%

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas adalah hasil uji frekuensi dapat diketahui karakteristik responden menunjukkan bahwa dari total keseluruhan data 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan mahasiswa atau pelajar, sebanyak 28 orang konsumen (28,0%), yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar lampung.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil pengujian data-data kuesioner jawaban responden yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan uji frekuensi data pada masing-masing variabel independen yaitu, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga, serta variabel dependen yaitu kepuasan Konsumen Pada Rumah makan geprek benu di bandar lampung, dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Frekuensi Data Kuesioner Jawaban Responden
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

NO	Faktor-Faktor	Tanggapan Konsumen	
		Tidak Setuju	Setuju
1	Geprek Benu Selalu Update Info Terbaru	49	51
2	Geprek Benu Berlokasi pada daerah strategis	45	55
3	Geprek Benu Selalu Memberikan Promosi Menarik	57	43
4	Harga Geprek Benu Cukup Terjangkau Semua Kalangan	56	44
5	Minat Konsumen Yang Terus Meningkat	46	54
6	Menu Makanan yang ditawarkan bervariasi	31	69
7	Rasa Geprek Benu yang Khas	27	73
8	Kebersihan Tempat Makan Yang Terjaga	32	68
9	Kerapihan Tempat Makan Yang Terjaga	37	63
10	Tata Letak Benu Yang Unik dan Menarik	25	75
11	Karyawan Yang Sigap, Tanggap, dan Ramah	65	35
12	Terdapat Kotak Kritik dan Saran untuk konsumen	51	49
13	Cukup untuk menampung banyak konsumen	47	53
14	Makanan Yang Disajikan Selalu Fresh dan Bersih	53	47
15	Fasilitas Keamanan dan Personel yang Memadai	26	74
16	Konsumen Merasa Nyaman Berada di Geprek Benu	33	67
17	Penyajian makanan yang cepat, rapih dan bersih	15	85
18	Tersedia Wastafel, Toilet, Hand wash, TV, Lahan Parkir	52	48

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.3, dapat kita lihat bahwa terdapat 18 faktor-faktor kepuasan konsumen dengan jawaban “Setuju” dan “Tidak Setuju” dengan proporsi jawaban masing-masing. Faktor yang mendapat jawaban “Setuju” paling banyak adalah faktor ke-17 yaitu “Penyajian makanan yang cepat, bersih dan rapih” dengan jumlah 85 jawaban, Sedangkan yang mendapat jawaban “Tidak Setuju” paling banyak adalah faktor ke-11 yaitu “Karyawan Yang Sigap, Tanggap, dan Ramah” dengan jumlah jawaban 65.

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Uji Cochran Q Test

Cochran Qtest digunakan untuk menganalisis tingkat keberhasilan/kesuksesan data secara statistik, menguji hipotesa pada beberapa variable yang berhubungan secara dikotomi yang memiliki nilai mean yang sama. Cochran Q-test ini digunakan jika datanya berbentuk nominal, lebih dari dua sampel, datanya tidak bebas dan memiliki respon biner seperti Setuju (1) versus Tidak Setuju (0) atau ya (1) versus tidak (0).

Hipotesis yang dibangun pada penelitian ini adalah:

Ho: Semua faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang memiliki proporsi jawab YA yang sama

Ha: Semua faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang memiliki proporsi jawab YA yang berbeda

Keputusan inferensi adalah :

Tolak Ho dan terima Ha, jika $Q_{hit} > Q_{Tab}$

Terima Ho dan tolak Ha, jika $Q_{hit} < Q_{Tab}$

Tabel 4.4
Tahap Uji Cochran Q Test

Tahap	Q-Hitung	X2 Tabel	Uji	Keterangan
1	125,744	27,587	Ho ditolak	Mengeluarkan X11 (Karyawan Yang Sigap, Tanggap, dan Ramah)
2	104,084	26,296	Ho ditolak	Mengeluarkan X3 (Geprek Benu Selalu Memberikan Promosi Menarik)
3	92,878	24,995	Ho ditolak	Mengeluarkan X14 (Makanan Yang Disajikan Selalu Fresh dan Bersih)
4	85,074	23,684	Ho ditolak	Mengeluarkan X12 (Terdapat Kotak Kritik dan Saran untuk konsumen)
5	78,832	22,362	Ho ditolak	Mengeluarkan X18 (Tersedia Wastafel, Toilet, Hand wash, TV, Lahan Parkir)
6	71,947	21,026	Ho ditolak	Mengeluarkan X4 (Harga Geprek Benu Cukup Terjangkau Semua Kalangan)
7	54,696	19,675	Ho ditolak	Mengeluarkan X1 (Geprek Benu Selalu Update Info Terbaru)
8	45,177	18,307	Ho ditolak	Mengeluarkan X13 (Cukup untuk menampung banyak konsumen)
9	32,215	16,918	Ho ditolak	Mengeluarkan X5 (Minat Konsumen Akan Geprek benu yang Terus meningkat)
10	25,292	15,507	Ho ditolak	Mengeluarkan X2 (Geprek Benu Berlokasi pada daerah strategis)
11	14,792	14,067	Ho ditolak	Mengeluarkan X9 (Kerapihan Tempat Makan Yang Terjaga)
12	10,713	12,591	Ho diterima	Semua Jawaban Memiliki Jawaban Setuju Yang Sama

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa uji Cochran diadakan adalah sebanyak 12 tahap untuk mencari faktor mana yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan destinasi wisata dari wisatawan domestik nusantara. Dari 18 Faktor akhirnya didapatkan 7 faktor yang paling dominan dan penting pada kepuasan konsumen Geprek Benu. Setelah mengetahui faktor-faktor apa saja yang terpenting bagi kepuasan konsumen Geprek Benu, kita dapat membuat ranking peringkat kepentingan faktor-faktor tersebut berdasarkan jawaban “Setuju” dan “Tidak Sejuju “ yang diberikan oleh konsumen Geprek Benu. Hasil peringkat faktor-faktor penting yang

dipertimbangkan oleh para konsumen Geprek Benu dapat di lihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Daftar Ranking Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen

Faktor	Tidak Setuju	Setuju	Peringkat
Penyajian makanan yang cepat, rapih dan bersih	15	85	1
Tata Letak Benu Yang Unik dan Menarik	25	75	2
Fasilitas Kemanan dan Personel yang Memadai	26	74	3
Rasa Geprek Benu yang Khas	27	73	4
Menu Makanan yang ditawarkan bervariasi	31	69	5
Kebersihan Tempat Makan Yang Terjaga	32	68	6
Konsumen Merasa Nyaman Berada di Geprek Benu	33	67	7

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.5, telah didapatkan bahwa terdapat 7 faktor penting yang diperhatikan konsumen, peringkat awal terdapat pada faktor “Penyajian makanan yang cepat, rapih dan bersih” dan peringkat akhir terdapat pada faktor “Konsumen Merasa Nyaman Berada di Geprek Benu”. Apabila kita meng-analisis kembali faktor yang ada diperingkat awal, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen telah merasa puas dengan kebersihan dan penyajian produk, hiburan dan luas area parkir yang ada pada geprek benu. Setelah itu dapat kita lihat kembali peringkat selanjutnya yang telah dirasa puas oleh konsumen, antara lain, Layout, Keamanan, Rasa Produk, Menu Makanan dan Kenyamanan. 11 Faktor yang telah dikeluarkan belum menjadi faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Dapat kita interpretasikan bahwa 11 faktor yang telah dikeluarkan belum dirasakan oleh para konsumen Geprek Benu

4.3 Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menyebutkan terdapat 7 faktor yang diperhatikan atau dianggap penting oleh konsumen Geprek Benu yang menjadi faktor kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan Uji Cochran Q-Test yang digunakan untuk menganalisis tingkat keberhasilan/kesuksesan data secara statistik, menguji hipotesa pada beberapa variable yang berhubungan secara dikotomi yang memiliki nilai mean yang sama. Pada awalnya, terdapat 18 faktor yang diduga menjadi pertimbangan dalam menentukan kepuasan konsumen, tetapi setelah dilakukan pengujian, maka hanya tersisa 7 faktor saja yang diperhatikan dan sudah dirasakan oleh para konsumen. Dapat kita simpulkan kembali bahwa 11 faktor lainnya belum dirasakan oleh para konsumen, hal ini tentunya mendukung fenomena empiris atau temuan dilapangan yang terdapat pada Latar Belakang. Uji Cochran ini dilakukan sebanyak 12 tahap untuk menentukan faktor yang paling diperhatikan dengan respon (1) dan (0) atau “Setuju” dan “Tidak Setuju” dengan hipotesis H_0 : Semua faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen memiliki proporsi jawab Setuju YA yang sama dan H_a : Semua faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen memiliki proporsi jawab setuju YA yang berbeda, dengan Keputusan inferensi adalah tolak H_0 dan terima H_a , jika $Q_{hit} > Q_{Tab}$, dan terima H_0 dan tolak H_a , jika $Q_{hit} < Q_{tab}$. Setelah dilakukan Uji Cochran Q Test, maka dilakukan kembali uji analisis faktor untuk menentukan faktor yang paling berpengaruh diantara 7 faktor yang telah didapatkan pada uji sebelumnya, hasil uji Analisis Faktor menyatakan bahwa hanya ada satu faktor yang paling berpengaruh diantara ke-7 faktor, Yaitu : Faktor X7 “Rasa Geprek Benu Yang Khas”