

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang 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

1. Jenis Kelamin Responden

Gambaran umum mengenai pelanggan wood stairs cafe berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	54	54 %
Wanita	46	46 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa yang paling banyak merasakan kepuasan pada wood stais cafe adalah laki-laki sebanyak 54 orang atau sebesar 54%. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 3

2. Umur Responden

Gambaran umum mengenai pelanggan wood stais cafe berdasarkan umur pada saat pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
15 - 25 Tahun	42	42%
26 - 35 Tahun	33	33%
36 – 45 Tahun	25	25%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa yang paling dominan merasakan kepuasan pelanggan pada wood stairs cafe adalah responden dengan umur 15 – 25 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 42%. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 3.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel store atmosphere, kualitas produk dan kepuasan pelangganyang disebarakan kepada 100 responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Store Atmosphere (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Bagian depan <i>Wood Stairs Café</i> terlihat menarik.	35	35	38	38	23	23	4	4	0	0
2	Papan nama <i>Wood Stairs Café</i> terlihat jelas memiliki desain yang menarik.	33	33	45	45	21	21	1	1	0	0
3	Pintu masuk <i>Wood Stairs Café</i> luas sehingga memudahkan akses keluaran masuk ke dalam cafe tersebut.	29	29	46	46	20	20	5	5	0	0
4	Bangunan <i>Wood Stairs Café</i> tampak tinggi dan unik	21	21	46	46	30	30	2	2	1	1
5	Area <i>Wood Stairs Café</i> luas dan nyaman	21	21	39	39	35	35	5	5	0	0
6	Fasilitas Tempat Parkir	19	19	55	55	26	26	0	0	0	0

	<i>Wood Stairs Café</i> dijaga dengan baik dan terjamin										
7	Penggunaan Jenis Lantai <i>Wood Stairs Café</i> sangat menarik	9	9	46	46	37	37	7	7	1	1
8	Pencahayaan pada <i>Wood Stairs Cafe</i> mampu meningkatkan daya tarik cafe tersebut	12	12	37	37	36	36	15	15	0	0
9	Aroma ruangan di <i>Wood stair</i> harum	12	12	38	38	40	40	10	10	0	0
10	Musik yang dimainkan di <i>Wood Stairs Café</i> membuat saya merasa nyaman berlama - lama di dalamnya	21	21	45	45	30	30	4	4	0	0
11	Perabot Toko di <i>Wood Stairs Café</i> terlihat klasik	24	24	41	41	34	34	1	1	0	0
12	Suhu ruangan <i>Wood Stairs Café</i> membuat saya nyama	11	11	52	52	32	32	3	3	2	2
13	Lebar Lorong <i>Wood Stairs Café</i> sangat luas	19	19	55	55	26	26	0	0	0	0
14	Karyawan <i>Wood Stairs Café</i> sangat ramah	9	9	40	40	39	39	11	11	1	1
15	Kebersihan interior <i>Wood Stairs Café</i> terlihat bersih	22	22	54	54	22	22	2	2	0	0
16	Saya dapat membedakan ruangan (penjualan, pegawai, pelanggan	8	8	41	41	48	48	2	2	1	1
17	Klasifikasi penawaran <i>Wood Stairs Café</i> cukup menarik	14	14	56	56	29	29	1	1	0	0
18	Pelanggan mudah untuk bergerak karena penentuan pola lalu lintas sudah sesuai	35	35	44	44	19	19	2	2	0	0
19	Penempatan kebutuhan ruangan sudah baik	17	17	41	41	34	34	7	7	1	1
20	Pemetaan lokasi di <i>Wood Stairs Café</i> sudah baik	18	18	40	40	33	33	8	8	1	1
21	Penyusunan barang di <i>Wood Stairs Café</i> sudah tertata dengan baik	18	18	40	40	33	33	8	8	1	1
22	Macam – macam barang terlihat rapih dan terlihat sesuai tema	19	19	49	49	28	28	4	4	0	0
23	Pengaturan tema <i>Wood Stairs Café</i> sudah sesuai	34	34	45	45	19	19	2	2	0	0
24	Layar LED di live musik sudah tertata rapih	19	19	56	56	28	28	1	1	0	0

25	Gambar dan poster <i>Wood Stairs Café</i> terlihat menarik dan sesuai tema	13	13	55	55	31	31	1	1	0	0
----	--	----	----	----	----	----	----	---	---	---	---

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel store atmosphere adalah pernyataan 1, dengan pernyataan “Bagian depan *Wood Stairs Café* terlihat menarik.” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden (35,0%), setuju 38 responden (38,0%), netral 23 responden (23,0%), tidak setuju sebanyak 4 responden atau (4,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 16 dengan pernyataan “Saya dapat membedakan ruangan (penjualan, pegawai, pelanggan)” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (8,0%), setuju 41 responden (41,0%), netral 48 responden (48,0%), tidak setuju sebanyak 2 responden atau (2,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 5.

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kemudahan pelanggan dalam memilih makan dan minurn pada <i>Wood Stairs Café</i>	23	23,0	44	44,0	29	29,0	4	4,0	0	0
2	Makanan dan minuman di <i>Wood Stairs Café</i> terlihat menarik	25	25,0	41	41,0	33	33,0	1	1,0	0	0
3	Makanan dan minuman yang di pesan sesuai dengan harapan tanpa ada yang kurang	12	12,0	52	52,0	31	31,0	3	3,0	2	2,0
4	Makanan dan minuman di <i>Wood Stairs Café</i> masih sangat fresh	21	21,0	54	54,0	25	25,0	0	0	0	0
5	Makanan dan minuman di <i>Wood Stairs Café</i> sangat	10	10,0	41	41,0	38	38,0	10	10,0	1	1,0

	memuaskan										
6	Makanan dan minuman <i>Wood Stairs Café</i> memiliki aroma dan warna menarik	23	23,0	53	53,0	22	22,0	2	2,0	0	0
7	Karyawan <i>Wood Stairs Café</i> sangat membantu memilih makan dan minuman sesuai dengan lidah saya	9	9,0	42	42,0	47	47,0	1	1,0	1	1,0
8	Cita rasa makanan dan minuman di <i>Wood Stairs Cafés</i> sangat cocok	15	15,0	56	56,0	428	28,0	1	1,0	0	0
9	Menu makanan tertentu seperti (pizza, hotplate, aneka soup dan lain – lain) terjaga suhu atau temprатурnya	36	36,0	43	43,0	19	19,0	2	2,0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kualitas produk adalah pernyataan 9, dengan pernyataan “Menu makanan tertentu seperti (pizza, hotplate, aneka soup dan lain – lain) terjaga suhu atau tempraturnya” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden (36,0%), setuju 43 responden (43,0%), netral 19 responden (19,0%), tidak setuju 4 sebanyak 2 responden atau (2,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara Pernyataan yang paling rendah direspon adalah pernyataan 7 adalah “Karyawan *Wood Stairs Café* sangat membantu memilih makan dan minuman sesuai dengan lidah saya” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju 9 (9,0%), setuju 42 responden (42,0%), netral 47 responden (47,0%), tidak setuju 1 responden (1,0%), sangat tidak setuju 1 responden (1,0%).

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya akan kembali mengunjungi dan membeli produk di <i>Wood Stairs Café</i>	35	35,0	44	44,0	19	19,0	2	2,0	0	0
2	Saya akan menceritakan ke hal yang positif tentang <i>Wood Stairs Café</i> kepada orang lain	18	18,0	40	40,0	33	33,0	8	8,0	1	1,0
3	Saya akan menjadikan <i>Wood Stairs Café</i> Tempat favorite saya	34	34,0	45	45,0	19	19,0	2	2,0	0	0
4	Saya akan merekomendasikan <i>Wood Stairs Café</i> kepada rekan saya	13	13,0	55	55,0	31	31,0	1	1,0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kualitas produk adalah pernyataan 1 dengan pernyataan “Saya akan kembali mengunjungi dan membeli produk di *Wood Stairs Café*” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden (35,0%), setuju 44 responden (44,0%), netral 19 responden (19,0%), tidak setuju sebanyak 2 responden atau (2,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 4 dengan pernyataan “Saya akan merekomendasikan *Wood Stairs Café* kepada rekan saya” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden (13,0%), setuju 55 responden (55,0%), netral 31 responden (31,0%), tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 9.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Store Atmosphere (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Simpulan
Butir 1	0,395	0,361	Valid
Butir 2	0,469	0,361	Valid
Butir 3	0,460	0,361	Valid
Butir 4	0,383	0,361	Valid
Butir 5	0,377	0,361	Valid
Butir 6	0,405	0,361	Valid
Butir 7	0,489	0,361	Valid
Butir 8	0,525	0,361	Valid
Butir 9	0,468	0,361	Valid
Butir 10	0,516	0,361	Valid
Butir 11	0,525	0,361	Valid
Butir 12	0,500	0,361	Valid
Butir 13	0,462	0,361	Valid
Butir 14	0,561	0,361	Valid
Butir 15	0,520	0,361	Valid
Butir 16	0,369	0,361	Valid
Butir 17	0,543	0,361	Valid
Butir 18	0,528	0,361	Valid
Butir 19	0,405	0,361	Valid
Butir 20	0,614	0,361	Valid
Butir 21	0,614	0,361	Valid
Butir 22	0,488	0,361	Valid
Butir 23	0,523	0,361	Valid
Butir 24	0,533	0,361	Valid
Butir 25	0,481	0,361	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel store atmosphere (X1) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai store atmosphere. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,614 dan paling rendah 0,377. Dengan demikian seluruh item pernyataan store atmosphere dinyatakan valid sehingga hasil olah dapat dilihat pada lampiran 10.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk (X2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Simpulan
Butir 1	0,633	0,361	Valid
Butir 2	0,625	0,361	Valid
Butir 3	0,619	0,361	Valid
Butir 4	0,523	0,361	Valid
Butir 5	0,482	0,361	Valid
Butir 6	0,654	0,361	Valid
Butir 7	0,496	0,361	Valid
Butir 8	0,595	0,361	Valid
Butir 9	0,663	0,361	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel kualitas produk (X2) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kualitas produk. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,654 dan paling rendah 0,482. Dengan demikian seluruh item pernyataan kualitas produk dinyatakan valid sehingga hasil olah dapat dilihat pada lampiran 10.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Simpulan
Butir 1	0,889	0,396	Valid
Butir 2	0,589	0,396	Valid
Butir 3	0,877	0,396	Valid
Butir 4	0,748	0,396	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kepuasan Pelanggan (Y) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,889 dan paling rendah 0,589. Dengan demikian seluruh item pernyataan kepuasan pelanggan dinyatakan valid sehingga hasil olah dapat dilihat pada lampiran 10.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel X1, variabel X2, dan instrumen variabel Y menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 20.0. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien r	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2014, h:250)

Berdasarkan tabel 4.9 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Store Atmosphere	0,864	0,8000 – 1,0000	Reliabel Sangat Tinggi
Kualitas Produk	0,762	0,6000 – 0,7999	Reliabel Tinggi
Kepuasan Pelanggan	0,764	0,6000 – 0,7999	Reliabel Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.10 nilai cronbach's alpha sebesar 0,864 untuk store atmosphere (X1) dengan tingkat reliabel sangat tinggi, 0,762 untuk variabel kualitas produk (X2) dengan tingkat reliabel tinggi, dan 0,764 untuk variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil olah dapat dilihat pada lampiran 11.

4.3 Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Normalitas Sampel

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan Uji Non Parametik *One-Sampel Kolmogorov – Smirnov Test*, dirumuskan dengan hipotesis :

Rumus Hipotesis :

Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

Ha : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Apabila $Sig < 0,05$ maka Ho ditolak (distribusi sampel tidak normal)

Apabila $Sig > 0,05$ maka Ho diterima (distribusi sampel normal)

Dari rumus hipotesis dan kriteria pengambilan keputusan maka dibawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Store Atmosphere	0,878	0,05	Sig > 0,05	Normal
Kualitas Produk	0,490	0,05	Sig > 0,05	Normal
Kepuasan Pelanggan	0,080	0,05	Sig > 0,05	Normal

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwa store atmosphere (X1) One-Sample Kolmogorov Test-Smirnov dengan tingkat signifikan diperoleh $0,878 > 0,05$ maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai untuk kualitas produk(X2) dengan tingkat signifikan diperoleh $0,490 > 0,05$ maka berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai untuk kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat signifikan diperoleh data $0,080 > 0,05$ maka data berasal dari populasi berdistribusi normal.

4.3.2 Hasil uji Linieritas

Rumusan Hipotesis:

Ho: model regresi berbentuk linier

Ha: model regresi tidak berbentuk linier

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika probabilitas (Sig) $< 0,05$ (Alpha) maka Ho ditolak

Jika probabilitas (Sig) $> 0,05$ (Alpha) maka Ho diterima

Tabel 4.13 Hasil uji linieritas

No	Variabel	Sign F	Alpa	Kondisi	Keterangan
1	Store Atmosphere	0,352	0,05	Sig F $> 0,05$	Ho diterima
2	Kualitas Produk	0,249	0,05	Sig F $> 0,05$	Ho diterima

Sumber : diolah pada tahun 2018

Variabel X1 terhadap Y

Dari tabel 4.16 didapat nilai Sign F $0,352 > \alpha (0,05)$ atau nilai Fhitung = $1,111 < Ftabel$ yaitu 3.10. Dengan demikian Sig $> \alpha$ dan Fhitung $< Ftabel$, maka Ho diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 14.

Variabel X2 terhadap Y

Dari tabel 4.16 didapat nilai Sig $0,249 > \alpha (0,05)$ atau nilai Fhitung = $1,247 < Ftabel$ yaitu 3.10. Dengan demikian Sig $> \alpha$ dan Fhitung $< Ftabel$,

maka H_0 diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 14.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen.

Prosedur pengujian :

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

2. Jika nilai tolerance < 0.1 maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai tolerance > 0.1 maka tidak ada gejala multikolinieritas.

Tabel 4.14 uji multikolinieritas

Variabel	VIF		Kondisi	Simpulan
Suasana Café	2,996	10	$VIF < 10$	Tidak ada gejala multikolinieritas
Kualitas Produk	2,996	10	$VIF < 10$	Tidak ada gejala multikolinieritas

Dari hasil perhitungan pada tabel coefficients store atmosphere nilai $VIF = 2,996 \leq 10$ atau nilai collinierity tolerance = 0,334 $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas. VIF kualitas produk = 2,996 ≤ 10 atau nilai collinierity tolerance = 0,334 diatas 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas.

4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas, penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik. Dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di

bawah sumbu Y. Berikut hasil pengolahan dengan menggunakan program spss 20.0

Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas

			Correlations		
			Suasana Cafe	Kualitas Produk	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Suasana Cafe	Correlation	1.000	.835**	-.035
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.732
		N	100	100	100
	Kualitas Produk	Correlation	.835**	1.000	.012
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.908
		N	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation	-.035	.012	1.000
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.732	.908	.
		N	100	100	100

Sumber :Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel Coefficients di ketahui bahwa nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) variabel Suasana Café (X1) sebesar 0,732 dan variabel Kualitas Produk sebesar 0,908. Karena nilai kedua variabel independen (X) lebih besar dari nilai 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala heteroskedastisitas.

4.4.3 Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Hipotesis yang akan diuji adalah :

H_0 :tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

H_a :terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika $d < d_l$, berarti terdapat autokorelasi positif
2. Jika $d > (4-d_u)$, berarti terdapat autokorelasi negatif
3. Jika $d_u < d < (4-d_l)$, berarti tidak terdapat autokorelasi
4. Jika $d_l < d < d_u$ atau $(4-d_u)$, berarti tidak dapat disimpulkan

Tabel 4.15 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	0,744	0,545	1,624	2,014

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Produk, Total Store Atmosphere

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Sumber :Data diolah pada tahun 2018

Dari hasil output di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 2,014. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 100, serta $k = 2$ (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai d_L sebesar 1,634 dan d_U sebesar 1,715. Maka nilai DW $2,014 > 1,715 < (2-1,715) = 0,285$ yang berarti dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif.

4.5 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = kepuasan pelanggan

a = Konstanta

X_1 = Store Atmosphere

X2 = Kualitas Poduk

b1 = koefisien regresi untuk variabel store atmosphere

b2 = koefisien regresi untuk variabel kualitas produk

Tabel 4.16 Hasil perhitungan

Model	Coefficients	
	B	Std Error
(Constant)	-1,580	1,632
Suasana Café	,091	,030
Kualitas Produk	,250	0,70

Sumber :Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.16 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

$$Y = -1,580 + 0,091 (X1) + 0,250(X2)$$

➤ Koefisien konstanta (Y)

Variabel (Y) atau dalam hal ini adalah kepuasan pelanggan tetap sebesar -1,580 dengan anggapan bahwa variabel lainnya konstan.

➤ Koefisien store atmosphere (X1)

Setiap penambahan 1 satuan variabel store atmosphere (X_1) maka kepuasan pelanggan (Y) akan bertambah sebesar 0,091 satuan.

➤ Koefisien Kualitas Produk (X2)

Setiap penambahan 1 satuan variabel Kualitas Produk(X_2) maka kepuasan pelanggan (Y) akan bertambah sebesar 0,250 satuan.

➤ Berdasarkan hasil nilai beta maka diketahui **seberapa besar pengaruh** Store Atmosphere(X_1) terhadap Kepuasan pelanggan(Y) adalah sebesar 0,363.

➤ Berdasarkan hasil nilai beta maka diketahui **seberapa besar pengaruh** Kualitas Produk(X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) adalah sebesar 0,418.

- Besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dapat dilihat dari nilai beta. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena diperoleh nilai beta sebesar 0.418.

Tabel 4.17 Hasil Uji Model Summary

Variabel	R	R ² (R Square)
Suasana Cafe (X1), Kualitas Produk (X2)	0,744	0,554

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Dari tabel 4.17 diatas, diperoleh nilai koefisien determinan R Squares sebesar 0,554 (55.4%) kepuasan pelanggan dipengaruhi store atmosphere (X1), Kualitas produk (X2) dan sisanya 44,6% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya. Sedangkan hubungan store atmosphere, kualitas produk secara bersama terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,744 (74,4%). Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 18.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan, yaitu pengujian hipotesis melalui uji t pada penelitian ini mengenai Suasana Cafe (X1), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 4.18 Hasil Perhitungan uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	alpha	Kondisi	Simpulan
Suasana Café	3,090	1,660	0,001	0,05	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Berpengaruh
Kualitas Produk	3,561	1,660	0,004	0,05	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Berpengaruh

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

1. Pengaruh Suasana Café (X₂) Terhadap kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada Suasana Café (X₁) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,090 sedangkan nilai t tabel dengan df (df=100-2=98) adalah 1,660 jadi t hitung (3,090) > t tabel (1,660), dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga di simpulkan bahwa produk (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) konsumen *Wood Stairs Cafe* Bandar Lampung.

2. Pengaruh Kualitas Produk (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada variable Kualitas Produk(X₂) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,561 sedangkan nilai t tabel dengan df (df=100-2=98) adalah 1,660 jadi t hitung (3,561) > t tabel (1,660), dengan demikian Ho di tolak dan Ha di terima sehingga disimpulkan bahwaharga (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) konsumen *Wood Stairs Cafe* Bandar Lampung.

4.6.2 Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Pengujian regresi secara bersama-sama dilakukan untuk menguji hipotesis:

Ho = store atmosphere(X₁), kualitas produk(X₂), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan(Y) wood stairs cafe.

Ha =store atmosphere(X₁), kualitas produk(X₂),berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan(Y) wood stairs cafe.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima
- c. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
- d. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima

Tabel 4.20 Hasil Uji Anova

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	317,543	2	158,772	60,196	,000 ^b
Residual	255,847	97	2,638		
Total	573,390	99			

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Total Kualitas Produk, Total Store Atmosphere

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Pengujian Anova dipakai untuk menggambarkan tingkat pengaruh antara variabel store atmosphere(X1), kualitas produk(X2), terhadap variabel kepuasan pelanggan(Y) secara bersama-sama. Untuk menguji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5% dan derajat kebebasan pembilang sebesar $k - 1 = 2$ dan derajat kebebasan penyebut sebesar $n - k = 100 - 3 = 97$ sehingga diperoleh F tabel sebesar 3.09 dan F hitung 60,196. Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh F_{hitung} sebesar 60,196 sedangkan nilai F_{tabel} ($\alpha 0,05$) sebesar 3.09. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara store atmosphere(X1), kualitas produk(X2), secara simultan terhadap kepuasan pelanggan wood stairs cafe.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Hasil uji T Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pelanggan

Suasana café adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarannya yang dapat menarik konsumen untuk membeli produk (Kotler dan Keller 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel store atmosphere berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan wood stairs cafe dapat dilihat pada hasil pengujian pengumpulan data diatas. Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada nilai beta, maka dapat diketahui hubungan antara store atmosphere(X1) terhadap Kepuasan pelanggan(Y) adalah sebesar 0,091.

Hal ini menjadi permasalahan yang cukup menarik karena Wood Stairs Café merupakan café baru tetapi sudah bisa menarik pelanggan.

4.7.2 Hasil uji T kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Dalam pengenalan kebutuhan, kebutuhan utama pelanggan yang mengunjungi warung makanan adalah memenuhi rasa lapar, tetapi mereka menginginkan hiburan dan suasana yang nyaman (Tjiptono, 2008:3) semua itu diperoleh melalui pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan wood stairs cafe dapat dilihat pada hasil pengujian pengumpulan data diatas. Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada nilai beta, maka dapat diketahui hubungan antara Kualitas produk (X₂) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,250.

Wood Stairs Café mempunyai harapan agar jumlah konsumen mengkonsumsi produknya mengalami penambahan dalam penjualan di cafenya.

Hasil uji F

Melihat dari hasil uji F pada tabel Anova diperoleh nilai F hitung $60,196 > 3,09$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya store atmosphere, kualitas produk, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di wood stairs cafe. Hal ini menyatakan bahwa store atmosphere, kualitas produk, menjadi pertimbangan konsumen dalam merasakan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian persamaan regresi, variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas produk (X₂) dengan diperoleh nilai beta 0,250.

Berdasarkan teori kepuasan pelanggan didasari pada informasi tentang keunggulan suatu produk yang disusun sehingga menimbulkan rasa menyenangkan yang akan merubah seseorang

untuk merasa puas (Tjiptono, 2008, p156). Dalam pengenalan kebutuhan, kebutuhan utama pelanggan yang mengunjungi cafe adalah memenuhi rasa lapar, tetapi mereka menginginkan hiburan dan suasana yang nyaman (Tjiptono, 2008:3) semua itu diperoleh melalui atmosphere dan pelayanan yang memuaskan. Menurut Kotler dan Amstrong (2006) Sehingga dapat disimpulkan, semakin menarik stmosphere cafe dan kualitas produk-produk yang ditawarkan maka konsumen akan merasa semakin puas.