

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Puncak Binaraga

Puncak Binaraga Coffe & Resto berdiri sejak tanggal 25 Maret 2023 yang beralamat di jalan Menara-Puncak Binaraga Kabupaten Labuhanbatu. Pemilik Cafe Puncak Binaraga adalah Ibu Fitri Sitepu. Cafe ini sudah berdiri sejak tiga tahun yang lalu dengan nama GB, lalu pemilik cafe Ibu Fitri Sitepu mengganti nama Cafe menjadi Puncak Binaraga Coffe & Resto.

Tujuan pergantian nama cafe menjadi Puncak Binarga Coffe & Resto adalah untuk memperkenalkan coffe dan makanan yang tersedia lebih berkualitas. Dimana pembuatan coffe sekarang menggunakan mesin dan makanan yang dijual sekarang juga sudah di masak didapur cafe sendiri dengan menghadirkan chef yang kompeten bukan dari pedagang lagi.

Visi misi pemilik cafe Ibu Fitri Sitepu adalah untuk menciptakan cafe yang menyajikan makanan berkualitas dengan menghadirkan chef yang kompeten dan untuk memberikan peluang bagi masyarakat agar dapat menikmati makanan yang berkualitas seperti makanan di Hotel Berbintang dengan harga yang masih terjangkau.

2. Analisis Deskriptif Identitas Responden Penelitian

Analisis ini menyajikan deskripsi responden atau objek penelitian yaitu pelanggan Cafe Puncak Binaraga dari objek penelitian akan dilakukan deskripsi diri para responden, meliputi: jenis kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin, pada tabel 4.1:

Tabel 4.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	60	60%
2.	Perempuan	40	40%
Jumlah		100	100%

Dari data Tabel 4.1 terlihat bahwa pelanggan Cafe Gelas Batu Puncak yang paling dominan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 60 responden (60%) dibandingkan jenis kelamin perempuan berjumlah 40 responden (40%).

3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

a. Analisis statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan (X_1)

Berikut ini hasil tanggapan mengenai variabel kualitas pelayanan dari responden penelitian :

Tabel. “4.2”

Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

NO ITEM	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	30	30,0%	67	67,0%
2	0	0%	0	0%	34	34,0%	63	63,0%
3	0	0%	10	10,0%	57	57,0%	30	30,0%
4	0	0%	0	0%	49	49,0%	48	48,0%
5	0	0%	0	0%	47	47,0%	50	50,0%
6	0	0%	0	0%	37	37,0%	60	60,0%
7	0	0%	0	0%	19	19,0%	78	78,0%
8	0	0%	0	0%	57	57,0%	40	40,0%
9	0	0%	0	0%	47	47,0%	50	50,0%
10	0	0%	0	0%	46	46,0%	51	51,0%

Dari tabel “4.2” tersebut dapat diuraikan keterangan sebagai berikut :

- 1) Untuk pertanyaan 1 (mampu menyajikan makanan dan minuman dengan cepat) 30 orang responden (30,0%) menjawab setuju dan 67 orang responden (67,0%) menjawab sangat setuju. Artinya penyajian makanan dan minuman memang cepat menurut konsumen, hal ini bisa dilihat dari angka maupun persentase antara kurang setuju, setuju dan sangat setuju dikarenakan persentase setuju dan sangat setuju lebih besar dari pada persentase kurang setuju.
- 2) Untuk pertanyaan 2 (memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pelanggan) 34 orang responden (34,0%) menjawab setuju dan 63 orang responden (63,0%) menjawab sangat setuju. Artinya pelayan memberi respon secara tepat menurut pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari persentase tanggapan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju lebih besar dari pada kurang setuju.

- 3) Untuk pertanyaan 3 (tidak membiarkan pelanggan berdiri lama ketika tempat penuh) 10 orang responden (10%) menjawab tidak setuju, 57 orang responden (57,0%) menjawab setuju dan 30 orang responden (30,0%) menjawab sangat setuju. Artinya karyawan di Cafe Puncak Binaraga bersikap perhatian terhadap para pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari persentasenya, karena pada pertanyaan ke 3 persentase setuju dan sangat setuju lebih besar dari pada persentase kurang setuju.
- 4) Untuk pertanyaan 4 (sigap dalam melayani) 49 orang responden (49,0%) menjawab setuju dan 48 orang responden (48,0%) menjawab sangat setuju. Artinya dalam pertanyaan ke 4 sikap karyawan di Cafe Puncak Binaraga perhatian terhadap konsumen. Hal ini bisa dilihat bahwa tanggapan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju lebih besar persentasenya dibandingkan dengan kurang setuju.
- 5) Untuk pertanyaan 5 (memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan cepat) 47 orang responden (47,0%) menjawab setuju dan 50 orang responden (50,0%) menjawab sangat setuju. Artinya karyawan di Cafe Puncak Binaraga peduli terhadap konsumen, hal ini bisa dilihat dari persentase yang diperoleh dari tanggapan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju lebih besar persentasenya dibandingkan dengan persentase kurang setuju.
- 6) Untuk pertanyaan 6 (cepat tanggap dalam melayani konsumen) 37 orang responden (37,0%) menjawab setuju dan 60 orang responden (60,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa para karyawan di Cafe Puncak Binaraga cepat tanggap terhadap konsumen. Hal ini dapat dilihat dari persentase setuju yang lebih besar dari persentase kurang setuju.
- 7) Untuk pertanyaan 7 (mampu membantu konsumen yang kebingungan memilih menu) 19 orang responden (19,0%) menjawab setuju dan 78 orang responden (78,0%) menjawab sangat setuju. Artinya karyawan di Cafe Puncak Binaraga peduli terhadap konsumen, hal ini bisa dilihat dengan cara membandingkan persentasenya bahwa persentase setuju jauh lebih besar dari persentase kurang setuju.

8) Untuk pertanyaan 8 (memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial)

57 orang responden (57,0%) menjawab setuju dan 40 orang responden (40,0%) menjawab sangat setuju. Artinya karyawan di Cafe Puncak Binaraga bersikap adil dalam terhadap konsumen. Hal ini bisa dilihat dari persentase setuju yang lebih besar dari persentase kurang setuju.

9) Untuk pertanyaan 9 (fasilitas lengkap (kursi,meja, dll) bersih dan dalam keadaan baik.)

47 orang responden (47,0%) menjawab setuju dan 50 orang responden (50,0%) menjawab sangat setuju. Artinya fasilitas di Cafe Puncak Binaraga memang lengkap, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang lebih besar dari pada kurang setuju.

10) Untuk pertanyaan 10 (peralatan makanan dan minuman yang digunakan bersih) 46

orang responden (46,0%) menjawab setuju dan 51 orang responden (51,0%) menjawab sangat setuju. Artinya di Cafe Puncak Binaraga peralatan makanan dan minuman bersih. Hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang lebih besar dari persentase kurang setuju.

b. Analisis statistik deskriptif variabel cafe atmosphere (X_2)

Berikut ini hasil tanggapan mengenai variabel lokasi dari responden penelitian :

Tabel. “4.3”

Tanggapan Responden Variabel cafe atmosphere (X_2)

NO ITEM	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	10	10,0%	87	87,0%
2	0	0%	0	0%	1	1,0%	96	96,0%
3	0	0%	1	0%	20	20,0%	76	76,0%
4	0	0%	0	0%	25	25,0%	72	72,0%
5	0	0%	0	0%	25	25,0%	72	72,0%
6	0	0%	16	16%	64	64,0%	17	17,0%
7	0	0%	0	0%	69	69,0%	28	28,0%
8	0	0%	0	0%	41	41,0%	56	56,0%
9	0	0%	0	0%	23	23,0%	74	74,0%
10	0	0%	0	0%	29	29,0%	68	68,0%

Dari tabel “IV-5” tersebut dapat diuraikan keterangan sebagai berikut :

- 1) Untuk pertanyaan 1 (pintu masuk yang ada memudahkan konsumen keluar masuk dan berlalu lalang) 10 orang responden (10,0%) menjawab setuju dan 87 orang responden (87,0%) menjawab sangat setuju. Artinya pintu masuk Cafe Puncak Binaraga lebar dan memudahkan konsumen berlalu-lalang. Hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju bahwa persentase setuju dan sangat setuju besar.
- 2) Untuk pertanyaan 2 (tempat parkir cukup luas untuk menampung kendaraan konsumen) 1 orang responden (1,0%) menjawab setuju dan 96 orang responden (96,0%) menjawab sangat setuju. Artinya di Cafe Puncak Binaraga tempat parkir luas, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju bahwa persentase setuju dan sangat setuju besar.
- 3) Untuk pertanyaan 3 (cafe memiliki pencahayaan ruangan dan pewarnaan yang menarik) 1 orang responden (1,0%) menjawab tidak setuju, 20 orang responden (20,0%) menjawab setuju dan 76 orang responden (76,0%) menjawab sangat setuju. Artinya pencahayaan ruangan Cafe Puncak Binaraga menarik, hal ini bisa dilihat bahwa banyak responden yang menjawab setuju dan sangat setuju dari pada tidak setuju, hal ini terbukti bahwa persentase setuju dan sangat setuju lebih besar dari pada persentase tidak setuju.
- 4) Untuk pertanyaan 4 (suhu udara didalam cafe tidak terasa terlalu panas maupun terlalu dingin) 25 orang responden (25,0%) menjawab setuju dan 72 orang responden (72,0%) menjawab sangat setuju. Artinya udara Cafe Puncak Binaraga memang tidak terlalu panas maupun terlalu dingin, hal ini bisa dilihat dari persentasenya bahwa persentase setuju dan sangat setuju besar.
- 5) Untuk pertanyaan 5 (area tiap tempat dicafe terasa luas) 25 orang responden (25,0%) menjawab setuju dan 72 orang responden (72,0%) menjawab sangat setuju. Artinya tiap tempat di Cafe Puncak Binaraga luas, hal ini bisa dilihat dari persentase yang ditunjukkan pada jawaban setuju dan sangat setuju yang besar.

- 6) Untuk pertanyaan 6 (penempatan meja dan kursi memudahkan konsumen berlalu lalang) 16 orang responden (16,0%) menjawab tidak setuju, 64 orang responden (64,0%) menjawab setuju dan 17 orang responden (17,0%) menjawab sangat setuju. Artinya penempatan meja dan kursi di Cafe Puncak Binaraga memudahkan konsumen berlalu lalang, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang lebih besar dari pada tidak setuju.
- 7) Untuk pertanyaan 7 (buku pilihan produk yang ada sudah memberikan informasi yang cukup) 69 orang responden (69,0%) menjawab setuju dan 28 orang responden (28,0%) menjawab sangat setuju. Artinya buku pilihan produk di Cafe Puncak Binaraga sudah memberikan informasi yang cukup, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang besar.
- 8) Untuk pertanyaan 8 (buku pilihan produk yang ada memiliki desain yang menarik) 41 orang responden (41,0%) menjawab setuju dan 56 orang responden (56,0%) menjawab sangat setuju. Artinya buku pilihan produk di Cafe Puncak Binaraga memiliki desain yang menarik, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang besar.
- 9) Untuk pertanyaan 9 (penataan meja dan kursi diluar ruangan rapi dan beraturan) 23 orang responden (23,0%) menjawab setuju dan 74 orang responden (74,0%) menjawab sangat setuju. Artinya penataan meja dan kursi di Cafe Puncak Binaraga rapi dan beraturan, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang besar.
- 10) Untuk pertanyaan 10 (adanya pepohonan membuat udara diluar terasa sejuk) 29 orang responden (29,0%) menjawab setuju dan 68 orang responden (68,0%) menjawab sangat setuju. Artinya adanya pepohonan di luar Cafe Puncak Binaraga membuat udara terasa sejuk, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang besar.

c. Analisis statistik deskriptif variabel harga (X_3)

Berikut ini hasil tanggapan mengenai variabel harga dari responden penelitian :

Tabel. “4.4”**Tanggapan Responden Variabel harga (X_3)**

NO ITEM	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	17	17,0%	80	80,0%
2	0	0%	0	0%	33	33,0%	64	64,0%
3	0	0%	0	0%	64	64,0%	33	33,0%
4	0	0%	0	0%	62	62,0%	35	35,0%
5	0	0%	0	0%	63	63,0%	34	34,0%
6	0	0%	0	0%	49	49,0%	48	48,0%
7	0	0%	0	0%	39	39,0%	58	58,0%
8	0	0%	0	0%	40	40,0%	57	57,0%
9	0	0%	0	0%	53	53,0%	44	44,0%
10	0	0%	36	36%	57	57,0%	4	4,0%

Dari tabel “4.4” tersebut dapat diuraikan keterangan sebagai berikut :

- 1) Untuk pertanyaan 1 (harga makanan dan minuman terjangkau) 17 orang responden (17,0%) menjawab setuju, 80 orang responden (80,0%) menjawab sangat setuju. Artinya harga makanan/minuman di Cafe Puncak Binaraga masih terjangkau, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju besar.
- 2) Untuk pertanyaan 2 (harga makanan dan minuman sesuai dengan daya beli konsumen) 33 orang responden (33,0%) menjawab setuju dan 64 orang responden (64,0%) menjawab sangat setuju. Artinya harga makanan/minuman di Cafe Puncak Binaraga sesuai dengan daya beli konsumen, Hal ini bisa dilihat dari persentase dari jawaban responden yang hanya menjawab antara setuju dan sangat setuju.
- 3) Untuk pertanyaan 3 (harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas dan cita rasanya) 64 orang responden (64,0%) menjawab setuju dan 33 orang responden (33,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa harga menu makanan/minuman di Cafe Puncak Binaraga sesuai dengan kualitas atau rasanya. Hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju besar.
- 4) Untuk pertanyaan 4 (harga makanan dan minuman sesuai dengan yang diharapkan) 62 orang responden (62,0%) menjawab setuju dan 35 orang responden (35,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa harga yang ditetapkan di Cafe Puncak

Binaraga sesuai dengan yang diharapkan konsumen, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju besar.

- 5) Untuk pertanyaan 5 (harga makanan dan minuman sesuai dengan cita rasanya) 63 orang responden (63,0%) menjawab setuju dan 34 orang responden (34,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa harga makanan/minuman di Cafe Puncak Binaraga sesuai dengan cita rasanya, hal ini dapat dilihat dari persentase tanggapan responden yang dominan menjawab setuju dan sangat setuju.
- 6) Untuk pertanyaan 6 (harga makanan dan minuman lebih rendah dari tempat lain) 49 orang responden (49,0%) menjawab setuju dan 48 orang responden (48,0%) menjawab sangat setuju. Artinya harga makanan/minuman di Cafe Puncak Binaraga lebih rendah dari tempat lain. Hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju lebih dominan.
- 7) Untuk pertanyaan 7 (Daya saing harga di Cafe Puncak Binaraga lebih ekonomis dibandingkan cafe lain) 7 orang orang responden (14,0%) menjawab kurang setuju, 32 orang responden (64,0%) menjawab setuju dan 11 orang responden (22,0%) menjawab sangat setuju. Artinya daya saing harga di Cafe Mawar memang lebih ekonomis dibandingkan cafe lain, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang lebih besar dari kurang setuju.
- 8) Untuk pertanyaan 8 (harga makanan dan minuman lebih ekonomis dibanding tempat lain) 40 orang responden (40,0%) menjawab setuju dan 57 orang responden (57,0%) menjawab sangat setuju. Artinya harga makanan/minuman di Cafe Puncak Binaraga u lebih ekonomis, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang besar.
- 9) Untuk pertanyaan 9 (harga makanan dan minuman paket tersedia) 53 orang responden (53,0%) menjawab setuju dan 44 orang responden (44,0%) menjawab sangat setuju. Artinya harga makanan/minuman paket tersedia, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju yang besar.
- 10) Untuk pertanyaan 10 (pada hari HUT cafe harga makanan dan minuman memiliki potongan) 36 orang responden (36,0%) menjawab tidak setuju, 57 orang responden

(57,0%) menjawab setuju dan 4 orang responden (4,0%) menjawab sangat setuju.

Artinya harga makanan/minuman memiliki potongan di hari HUT cafe, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju lebih besar dari tidak setuju.

d. Analisis statistik deskriptif variabel kepuasan pelanggan (Y)

Berikut ini hasil tanggapan mengenai variabel kepuasan pelanggan dari responden penelitian :

Tabel. “4.5”

Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO ITEM	STS		TS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	22	22,0%	75	75,0%
2	0	0%	0	0%	53	53,0%	44	44,0%
3	0	0%	0	0%	62	62,0%	35	35,0%
4	0	0%	0	0%	47	47,0%	52	52,0%
5	0	0%	0	0%	44	44,0%	53	53,0%
6	0	0%	0	0%	62	62,0%	35	35,0%
7	0	0%	0	0%	58	58,0%	39	39,0%
8	0	0%	1	2,0%	61	61,0%	35	35,0%
9	0	0%	0	0%	48	48,0%	49	49,0%
10	0	0%	1	1%	41	41,0%	57	57,0%

Dari tabel “4.5” tersebut dapat diuraikan keterangan sebagai berikut :

- 1) Untuk pertanyaan 1 (pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan) 22 orang responden (22,0%) menjawab setuju dan 75 orang responden (75,0%) menjawab sangat setuju. Artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase dari jawaban responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju.
- 2) Untuk pertanyaan 2 (cita rasa dan harga makanan sesuai dengan harapan pelanggan) 53 orang responden (53,0%) menjawab setuju dan 44 orang responden (44,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa konsumen merasa harga makanan dan minuman sesuai dengan cita rasa, hal ini bisa dilihat dari persentase setuju dan sangat setuju besar.

- 3) Untuk pertanyaan 3 (cita rasa makanan yang enak membuat saya ingin datang kembali) 62 orang responden (62,0%) menjawab setuju dan 35 orang responden (35,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa para konsumen ingin berkunjung kembali karena cita rasa makanan yang enak. Hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase setuju dan sangat setuju.
- 4) Untuk pertanyaan 4 (harga makanan dan minuman yang terjangkau membuat saya ingin datang kembali) 47 orang responden (47,0%) menjawab setuju dan 52 orang responden (52,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa pengunjung ingin datang kembali karena harga makanan dan minuman yang terjangkau. Hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase setuju dan sangat setuju.
- 5) Untuk pertanyaan 5 (fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai.) 44 orang responden (44,0%) menjawab setuju dan 53 orang responden (53,0%) menjawab sangat setuju. Artinya konsumen merasa fasilitas dan nyaman yang diberikan sesuai, hal ini bisa dilihat dari persentase dari tanggapan responden yang menyatakan lebih mengarah kepada setuju dan sangat setuju.
- 6) Untuk pertanyaan 6 (suasana cafe dan cita rasa makanan membuat pelanggan puas) 62 orang responden (62,0%) menjawab setuju dan 35 orang responden (35,0%) menjawab sangat setuju. Artinya suasana dan cita rasa makanan membuat pelanggan puas, hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase setuju dan sangat setuju.
- 7) Untuk pertanyaan 7 (kualitas pelayanan yang baik dan harga terjangkau membuat pelanggan ingin berkunjung kembali) 58 orang responden (58,0%) menjawab setuju dan 39 orang responden (39,0%) menjawab sangat setuju. Artinya kualitas pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau membuat pelanggan ingin berkunjung kembali, hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase antara setuju dan sangat setuju.
- 8) Untuk pertanyaan 8 (saya ingin berkunjung kembali karena suasana yang nyaman dan cita rasa makanan yang berkualitas) 1 orang responden (1,0%) menjawab tidak setuju, 61 orang responden (61,0%) menjawab setuju dan 35 orang responden (35,0%) menjawab sangat setuju. Artinya konsumen ingin berkunjung kembali

karena suasana yang nyaman dan cita rasa makanan yang berkualitas, hal ini bisa dilihat dari perbandingan antara tidak setuju, setuju dan sangat setuju. Bahwa dari perbandingan tersebut persentase setuju dan sangat setuju lebih besar dari pada tidak setuju.

- 9) Untuk pertanyaan 9 (bersedia merekomendasikan cafe GB kepada teman/kerabat) 48 orang responden (48,0%) menjawab setuju dan 49 orang responden (49,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa konsumen bersedia merekomendasikan cafe kepada teman/kerabat, hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase setuju dan sangat setuju.
- 10) Untuk pertanyaan 10 (saya mengatakan hal-hal baik kepada teman/kerabat tentang cafe ini) 1 orang responden (1,0%) menjawab tidak setuju, 41 orang responden (41,0%) menjawab setuju dan 57 orang responden (57,0%) menjawab sangat setuju. Artinya bahwa konsumen mengatakan hal-hal baik kepada teman/kerabatnya, hal ini bisa dilihat dari besarnya persentase setuju dan sangat setuju dari pada persentase tidak setuju.

4. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memberikan keyakinan mengenai kesesuaian alat ukur yang digunakan peneliti dalam mengukur sebuah konsep penelitian. Parameter sebuah kuesioner dapat diyakini valid apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$ atau tingkat signifikansi (α) = 0,05.

a. Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,460	0,1996	Valid
X1.2	0,339	0,1996	Valid
X1.3	0,597	0,1996	Valid
X1.4	0,552	0,1996	Valid
X1.5	0,599	0,1996	Valid

X1.6	0,380	0,1996	Valid
X1.7	0,563	0,1996	Valid
X1.8	0,518	0,1996	Valid
X1.9	0,592	0,1996	Valid
X1.10	0,330	0,1996	Valid

Berdasarkan pengujian instrumen penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan yang meliputi 10 item, diperoleh hasil nilai $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,1996$ Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item indikator yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan telah valid.

b. Variabel X2 (Café Atmosphere)

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,596	0,1996	Valid
X2.2	0,678	0,1996	Valid
X2.3	0,818	0,1996	Valid
X2.4	0,762	0,1996	Valid

X2.5	0,810	0,1996	Valid
X2.6	0,560	0,1996	Valid
X2.7	0,658	0,1996	Valid
X2.8	0,664	0,1996	Valid
X2.9	0,680	0,1996	Valid
X2.10	0,233	0,1996	Valid

Berdasarkan pengujian instrumen penelitian pada variabel Cafe Atmosphere yang meliputi 10 item, diperoleh hasil nilai rhitung > r tabel = 0,1996 Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item indikator yang digunakan pada variabel cafe atmosphere telah valid.

c. Variabel X3 (Harga)

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X3.1	0,626	0,1996	Valid
X3.2	0,650	0,1996	Valid
X3.3	0,745	0,1996	Valid
X3.4	0,746	0,1996	Valid
X3.5	0,773	0,1996	Valid
X3.6	0,679	0,1996	Valid
X3.7	0,603	0,1996	Valid
X3.8	0,657	0,1996	Valid
X3.9	0,562	0,1996	Valid
X3.10	0,290	0,1996	Valid

Berdasarkan pengujian instrumen penelitian pada variabel Harga yang meliputi 10 item, diperoleh hasil nilai rhitung > r tabel = 0,1996. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item indikator yang digunakan pada variabel harga telah valid.

d. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Y1	0,581	0,1996	Valid

Y2	0,760	0,1996	Valid
Y3	0,858	0,1996	Valid
Y4	0,692	0,1996	Valid
Y5	0,628	0,1996	Valid
Y6	0,828	0,1996	Valid
Y7	0,777	0,1996	Valid
Y8	0,830	0,1996	Valid
Y9	0,685	0,1996	Valid
Y10	0,650	0,1996	Valid

Berdasarkan pengujian instrumen penelitian pada variabel Kepuasan Pelanggan yang meliputi 10 item, diperoleh hasil nilai r hitung $>$ r tabel = 0,1996. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item indikator yang digunakan pada variabel kepuasan pelanggan telah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan konsistensi jawaban kuesioner dari data penelitian. Parameter sebuah kuesioner dapat diyakini reliabel apabila *cronbach alpha* $>$ 0,6 dalam penelitian berikut hasil uji reliabilitas:

a) Koefisien Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.630	.669	10

Berdasarkan hasil perhitungan untuk pertanyaan sebanyak 10 item didapatkan hasil 0,630. Hasil uji reliabilitas telah memenuhi syarat $>$ 0,6 maka untuk keseluruhan kuesioner pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dinyatakan reliabel.

b) Koefisien Reliabilitas Variabel X2 (Cafe Atmosphere)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.833	.845	10

Berdasarkan hasil perhitungan untuk pertanyaan sebanyak 10 item didapatkan hasil 0,833. Hasil uji reliabilitas telah memenuhi syarat $> 0,6$ maka untuk keseluruhan kuesioner pada variabel X2 (Cafe Atmosphere) dinyatakan reliabel.

c) Koefisien Reliabilitas Variabel X3 (Harga)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.834	10

Berdasarkan hasil perhitungan untuk pertanyaan sebanyak 10 item didapatkan hasil 0,830. Hasil uji reliabilitas telah memenuhi syarat $> 0,6$ maka untuk keseluruhan kuesioner pada variabel X3 (Harga) dinyatakan reliabel.

d) Koefisien Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.902	10

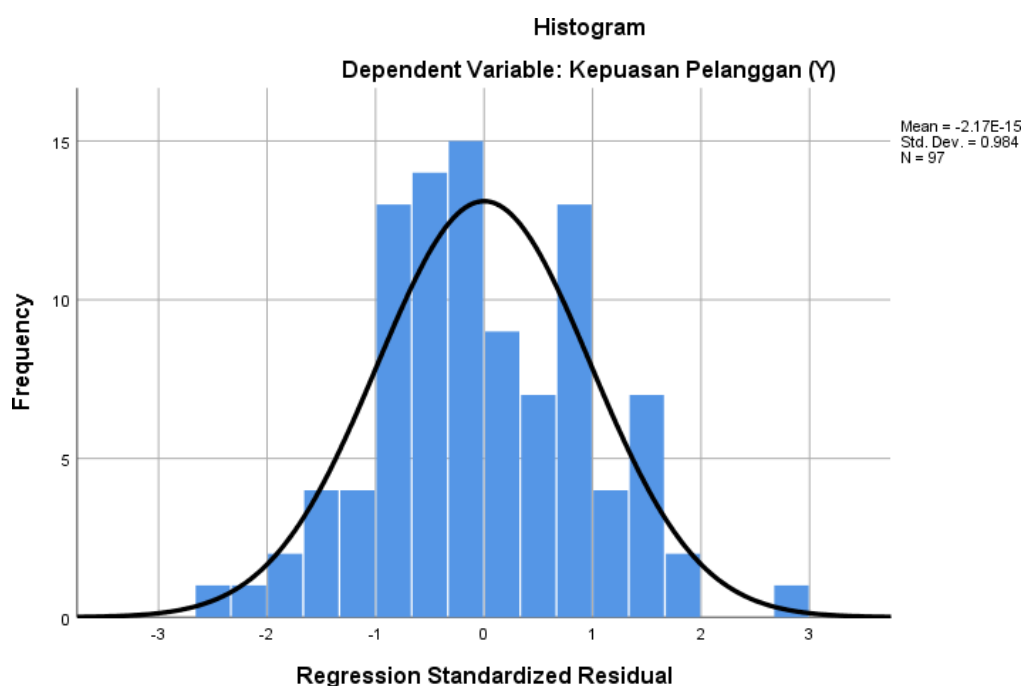
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pertanyaan sebanyak 10 item didapatkan hasil 0,902. Hasil uji reliabilitas telah memenuhi syarat $> 0,6$ maka

untuk keseluruhan kuesioner pada variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dinyatakan reliabel.

5. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Untuk menguji apakah sisaan model berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan grafik P-P Plot. Adapun grafik histogram dan grafik P-P plot sebagai berikut.



Berdasarkan grafik histogram di atas dapat dikatakan normal karena membentuk lonceng dan tidak conrong ke kanan atau ke kiri sehingga histogram tersebut dinyatakan normal. Untuk grafik P-P plot dapat dilihat seperti berikut.

b. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak saling korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance* dan lawannya

yaitu *variance inflation factor* (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai umum yang bisa dipakai adalah nilai *tolerance* $> 0,1$ atau $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *tolerance* variabel dan *variance inflation factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :

- 5) $VIF > 10$ maka diduga mempunyai persoalan multikolinieritas.
- 6) $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas.
- 7) $Tolerance < 0,1$ maka diduga mempunyai persoalan multikolinieritas.
- 8) $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat multikolinieritas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-6,749	1,225		-5,510	,000		
Kualitaspelayanan	,103	,042	,061	2,484	,015	,643	1,556
Cafe atmosphere	,132	,043	,116	3,099	,003	,275	3,632
Harga	,970	,042	,846	23,303	,000	,295	3,394

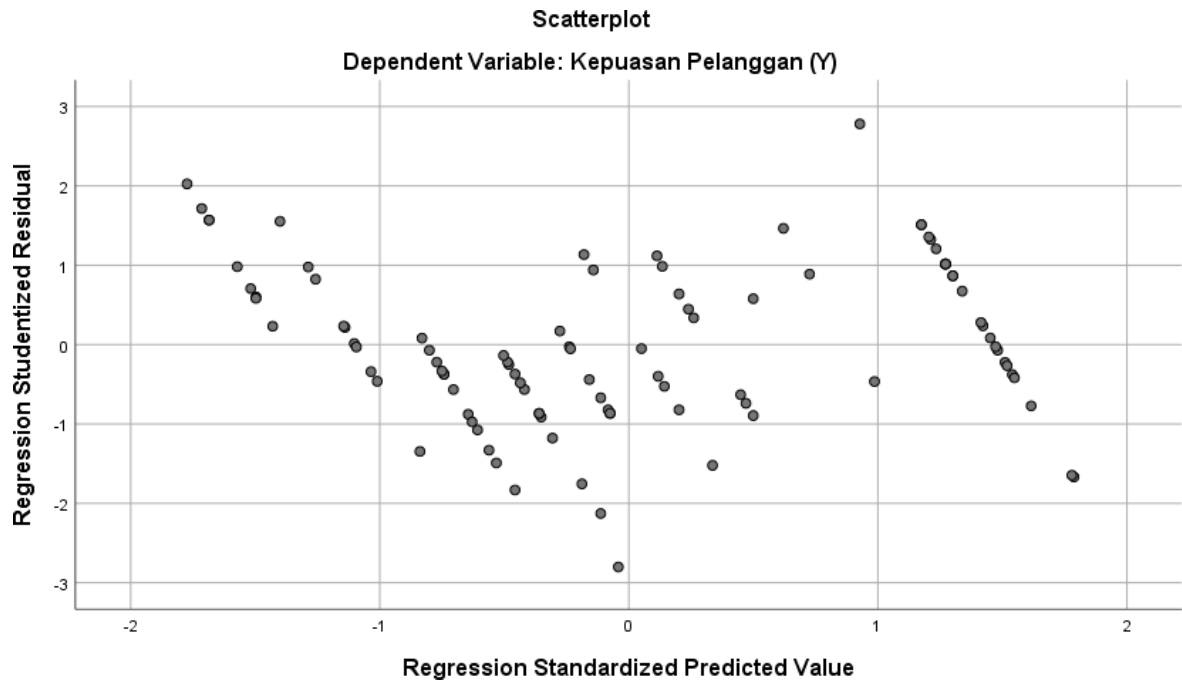
c. Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas ini digunakan dalam model regresi untuk melihat terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan yang lain. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas, model yang paling baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas pada satu model dapat dilihat pada gambar *Scatterplot model*.

Analisis pada gambar *Scatterplot* yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

- 3) Titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0

- 4) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 5) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.



Berdasarkan scatterplot di atas, diketahui bahwa sebaran dari titik-titik adalah acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa varians residual data tidak terdapat kasus heterokedastisitas.

6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

a. Uji F

Uji serentak atau uji F untuk menguji apabila variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan dengan variabel terikat, dengan langkah-langkah seperti berikut :

d) Merumuskan hipotesis H_0 dan H_a

H_0 : Variabel bebas (kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2) dan harga (X_3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan (Y))

H_a : Variabel bebas (kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2) dan harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan (Y)).

e) Menentukan Taraf Nyata (α) atau taraf signifikansi dan F_{tabel} .

- Taraf nyata pada umumnya yang digunakan adalah 5% (0,05) atau 1% (0,01).
- Nilai F_{tabel} memiliki derajat bebas, degree of freedom

(df) = $n - k - 1$ pada tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$

k = jumlah variabel penelitian

n = jumlah sampel/responden

f) Menentukan kriteria pengujian

- H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka koefisien regresi tidak signifikan.
- H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka koefisien regresi signifikan.

**Tabel “4.6”
Hasil Uji F**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1179.725	3	393.242	826.389	.000 ^b
	Residual	44.255	93	.476		
	Total	1223,089	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

- b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1), Cafe Atmosphere (X2), Harga (X3)

Dari tabel ANOVA diperoleh nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Karena nilai $\text{sig} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah bahwa kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga Kabupaten Labuhanbatu. Adapun cara lain untuk melihat uji F ini dapat membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Caranya yaitu dengan menentukan derajat bebas (df) untuk pembilang (df1) dengan rumus $\text{df1} = k - 1$. Lalu menentukan derajat bebas/*degree of freedom* (df) untuk penyebut df2 dengan rumus $\text{df2} = n - k$. Dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah data/sampel atau responden. Dalam penelitian ini nilai $k = 4$ dan $n = 96$. Maka nilai df1 dalam penelitian ini adalah $\text{df1} = 4 - 1 = 3$ dan $\text{df2} = 96 - 4 = 92$ sehingga dengan melihat F_{tabel} peneliti menggunakan rumus dalam mencari F_{tabel} yaitu dengan menggunakan aplikasi Mc-exel dengan rumus $\text{FINV}(0,05;3;92)$ untuk meyakinkan titik persentase distribusi F dengan probabilitas = 0,05 sehingga F_{tabel} yang diperoleh adalah 2,70. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 826.389. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($826.389 > 2,70$). Artinya bahwa kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga Kabupaten Labuhanbatu.

b. Uji T

Uji signifikan secara parsial (uji-t) digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Model pengujian hipotesis sebagai berikut :

Dari tabel *coeffecients* dapa dilihat bahwa pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis :

H_{01} = kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga.

H_{a1} = kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga.

Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,015 nilai Sig < 0,05 (0,015 < 0,05) maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikansi yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai $T_{hitung} = 2,484$ dengan $T_{tabel} = 1,661$. Jadi, $T_{hitung} > T_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki kontribusi terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

- b) Pengaruh cafe atmosphere terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis :

H_{02} = cafe atmosphere tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga.

H_{a2} = cafe atmosphere mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga.

Hasil uji t pada variabel cafe atmosphere (X_2) diperoleh probabilitas sig sebesar 0,003 nilai sig < 0,05 (0,003 < 0,05) maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikansi yang berarti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu variabel cafe atmosphere (X_2) mempunyai $T_{hitung} = 3,099$ dengan $T_{tabel} = 1,661$. Jadi, $T_{hitung} > T_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel cafe atmosphere (X_2) memiliki kontribusi terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

- c) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis :

H_{03} = harga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga.

H_{a3} = harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga.

Hasil uji t pada variabel harga (X_3) diperoleh probabilitas sig sebesar 0,000 nilai sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikansi yang berarti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu variabel harga (X_3) mempunyai $T_{hitung} = 23,303$ dengan $T_{tabel} = 1,661$. Jadi, $T_{hitung} > T_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X_3) memiliki kontribusi terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

c. Koefisien Determinan

Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan besar kecilnya kontribusi pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga (X) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y), dimana $0 \leq R^2 \leq 1$. Bila R^2 semangkin mendekati nilai 1 maka menunjukkan semangkin kuatnya hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinan (R^2) semakin kecil atau mendekati 0 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Hasil pengolahan dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel : “4.8” berikut ini :

Tabel “4.8”

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.964	.963	.68982
a. Predictors: (Constant), Harga (X3), Kualitas Pelayanan (X1), CafeAtmosphere (X2)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)				

Tabel. 4.8” menunjukkan bahwa :

- a) $R = 0,982$ berarti hubungan variabel kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 98,2%. Artinya memiliki hubungan yang sangat erat. Untuk memastikan tipe hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. “4.9”

Hubungan Antar Variabel

Nilai	Interprestasi
0,0 - 0,19	Sangat Tidak Erat
0,2 - 0,39	Tidak Erat
0,4 - 0,59	Cukup Erat
0,6 - 0,79	Erat
0,8 - 0,99	Sangat Erat

- b) *R Square* sebesar 0,964 berarti 96,4% faktor kepuasan pelanggan pada Cafe Puncak Binaraga di Kabupaten Labuhanbatu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga. Sedangkan sisanya 3,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau 3,6% terdapat pada variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c) *Ajustted R Square* sebesar 0,963 berarti 96,3% faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga. Sedangkan sisanya 3,7% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau 3,7% terdapat pada variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- d) *Standart Error of the Estimate* adalah 0,68982. Artinya kesalahan dalam memprediksi kepuasan konsumen sebesar 6,8982%.

Tabel. “4.10”

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6.749	1.225		-5.510	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.103	.042	.061	2.484	.015
Cafe Atmosphere (X2)	.132	.043	.116	3.099	.003
Harga (X3)	.970	.042	.846	23.303	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel “4.10” diatas, terdapat nilai koefesien regresi dengan melihat hasil pada tabel *Coeffecients* pada kolom *Unstandarized Coeffecients* dalam kolom B terdapat nilai constant/konstanta sebesar -6,749 sedangkan nilai untuk coeffericients regresi pada kualitas pelayanan (X_1) = 0,103, cafe atmosphere (X_2) = 0,132, harga (X_3) = 0,970. Dari hasil tersebut dapat dirumuskan model regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian diinterpretasikan makna dari model regresi berganda tersebut yaitu :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

$$Y = -6,749 + 0,103 + 0,132 + 0,970$$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi diatas sebagai yaitu berikut :

- 1) Konstanta sebesar -6,749 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga diabaikan atau sama dengan nol, maka kepuasan konsumen adalah -6,749.
- 2) Koefesien regresi dari kualitas pelayanan sebesar 0,103. Artinya yaitu apabila setiap kenaikan tingkat kualitas pelayanan sebesar satu point maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,103, dan sebaliknya.
- 3) Koefesien regresi dari cafe atmosphere sebesar 0,132. Artinya yaitu apabila setiap kenaikan tingkat cafe atmosphere sebesar satu point maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,132, dan sebaliknya.