

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

###### **a. Profil Perusahaan**

Cafe teraswara merupakan jenis usaha yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman, berdiri pada tahun 2016 cafe teraswara menarik perhatian warga sekitarnya, karena cafe teraswara di desain dengan tampilan yang membuat nyaman sehingga dari awal pendiriannya sampai sekarang cafe teraswara memiliki pelanggan yang cukup banyak.

Didirikan oleh bapak ade irawan, pada awal pendiriannya menggunakan modal 200, untuk mendesain tempat dan membeli segala perlengkapannya. Pada awal pendiriannya, cafe teraswara hanya memiliki 2 karyawan dan bapak ade sebagai kasir, namun dalam 3 bulan berjalan cafe teraswara telah memiliki 6 orang karyawan hingga sekarang.

Cafe teraswara beroperasi setiap hari mulai jam 3 sore hingga jam 11 malam, setiap harinya cafe teraswara selalu ramai di kunjungi pelanggan, terutama para remaja yang menjadikan cafe teraswara sebagai tempat nongkrong, karena diteraswara juga menyediakan live music sebagai sarana agar konsumen menjadi lebih nyaman berada di cafe teraswara. Café teraswara akan selalu meningkatkan pelayanannya didalam memberikan kepuasan bagi para pelanggan yang datang.

**b. Visi dan Misi**

Visi dan misi cafe teraswara adalah sebagai berikut :

**VISI :**

Pelayanan terbaik adalah kunci keberhasilan suatu usaha

**Misi :**

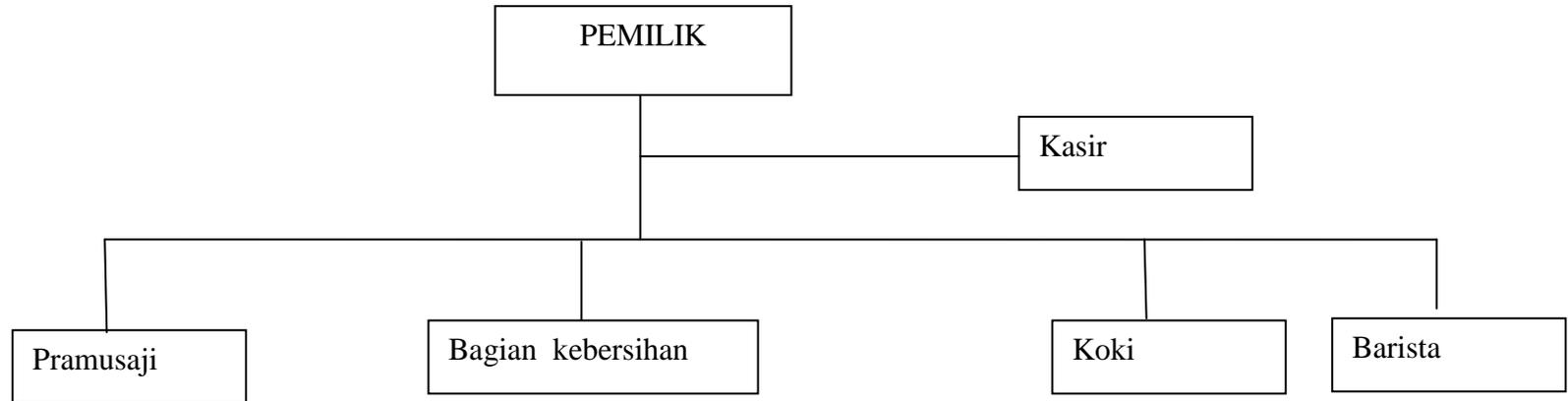
Prima dalam pelayanan lezat dalam rasa ramah dalam harga.

**c. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi merupakan susunan secara sistematis mengenai jabatan didalam suatu organisasi atau perusahaan, Struktur Organisasi dapat digunakan untuk melihat posisi kepala bagian dan divisi yang menjadi tanggung jawabnya.

Adapun Struktur cafe teraswara dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini

**STRUKTUR ORGANISASI CAFE TERASWARA**



**Gambar 4.1**

**d. Tugas dan Tanggung jawab****1) Pemilik**

Tugas nya adalah :

1. Bertanggung jawab terhadap kebijakan cafe
2. Mengawasi keberlangsungan kegiatan operasional
3. Memikirkan inovasi-inovasi baru
4. Menggaji karyawan
5. Memberikan kenyamanan bagi para pelanggan

**2) Kasir**

Tugasnya adalah :

1. Menerima uang
2. Membuat pembukuan cafe
3. Memberikan laporan kepada pemilik

**3) Pramusaji**

Tugasnya adalah :

1. Melayani konsumen
2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Menerima pembayaran
4. Memberikan laporan kepada pemilik

**4) Bagian kebersihan**

Tugasnya adalah :

1. Memastikan kebersihan cafe

2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Mencuci piring
4. Menjaga suasana café agar tetap rapi, bersih dan wangi

**5) Koki**

Tugasnya adalah :

1. Menyiapkan makanan yang telah di pesan
2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Memasak

**6) Barista**

Tugasnya adalah :

1. Meayani konsumen
2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Membuat kopi

## 2. Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Cafe Teraswara dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat umur.

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	40	66,66
Perempuan	20	33,34
Total	60	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 40 orang atau 66,66%, sedangkan perempuan 20 orang atau 33,34%.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase
Sarjana	25	41,66
SMA/ sederajat	35	58,34
Total	60	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh bahwa responden yang berpendidikan SMA Sederajat yaitu 35 orang atau 41,66%. Sedangkan yang berpendidikan sarjana yaitu 25 orang atau 41,66% .

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase
<23 Tahun	37	61,66
>23 Tahun	23	38,34
Total	60	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah dibawah 23 tahun sebanyak 37 orang atau 61,66%.

### 3. Deskriptif Variabel Penelitian

#### a. Deskriptif Jawaban Responden Kualitas pelayanan

Deskriptif tentang kualitas pelayanan pada Cafe Teraswara dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	30	50,0	30	50,0	-	-	-	-	-	-	60	100
2	33	55,0	27	45,0	-	-	-	-	-	-	60	100
3	23	38,3	37	61,7	-	-	-	-	-	-	60	100
4	35	58,3	25	41,7	-	-	-	-	-	-	60	100
5	38	63,3	22	36,7	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 30 responden atau sebanyak 50,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 30 responden atau sebanyak 50,0% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 33 responden atau sebanyak 55,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 27 responden atau sebanyak 45,0% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 23 responden atau sebanyak 38,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 37 responden atau sebanyak 61,7% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 35 responden atau sebanyak 58,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 41,7% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 38 responden atau sebanyak 63,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 22 responden atau sebanyak 36,7% menjawab setuju.

#### **b. Deskriptif jawaban responden tentang harga**

Deskriptif tentang harga pada Cafe Teraswara dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan responden tentang harga**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
2	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
4	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100
5	35	58,3	25	41,7	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.

5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 35 responden atau sebanyak 58,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 41,7% menjawab setuju

**c. Deskriptif jawaban responden tentang promosi**

Deskriptif tentang promosi pada Cafe Teraswara dapat dilihat pada tabel

4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan responden tentang promosi**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100
2	35	58,3	25	41,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
4	21	35,0	39	65,0	-	-	-	-	-	-	60	100
5	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.

2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 35 responden atau sebanyak 58,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 41,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 21 responden atau sebanyak 35,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 39 responden atau sebanyak 65,0% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.

**d. Deskriptif jawaban responden tentang fasilitas**

Deskriptif tentang fasilitas di Cafe Teraswara dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan responden tentang fasilitas**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100
2	26	46,3	34	53,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100
4	25	41,7	35	58,3	-	-	-	-	-	-	60	100
5	39	65,0	21	35,0	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 26 responden atau sebanyak 46,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 34 responden atau sebanyak 53,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.

4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 25 responden atau sebanyak 53,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 35 responden atau sebanyak 46,7% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 39 responden atau sebanyak 65,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 21 responden atau sebanyak 35,0% menjawab setuju.

**e. Deskriptif jawaban responden tentang kepuasan pelanggan**

Deskriptif tentang kepuasan pelanggan pada Cafe Teraswara dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	22	36,7	38	63,3	-	-	-	-	-	-	60	100
2	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	34	56,7	26	43,3	-	-	-	-	-	-	60	100
4	27	45,0	33	55,0	-	-	-	-	-	-	60	100
5	40	66,7	20	33,3	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 22 responden atau sebanyak 36,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 38 responden atau sebanyak 63,3% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 34 responden atau sebanyak 56,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 26 responden atau sebanyak 43,3% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 27 responden atau sebanyak 45,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 33 responden atau sebanyak 55,0% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 40 responden atau sebanyak 66,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 20 responden atau sebanyak 33,3% menjawab setuju.

#### **4. Analisis Uji Asumsi Klasik**

##### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Cara yang sering digunakan dalam uji normalitas yaitu :

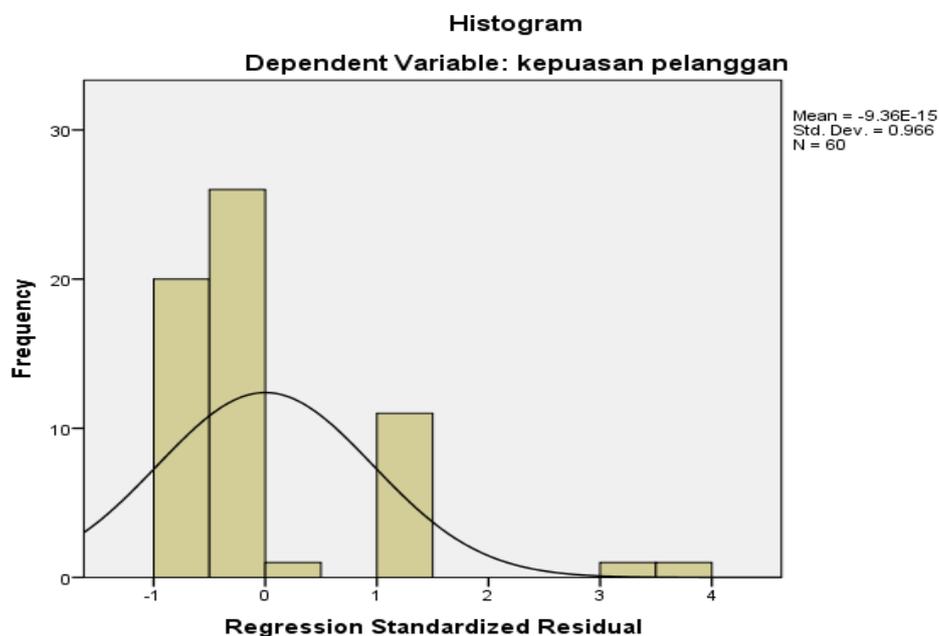
- Tampilan grafik histogram

Tampilan grafik histogram yang memberikan pola distribusi normal akan menyebar secara merata ke kiri dan kekanan.

- grafik Normal PP plot.

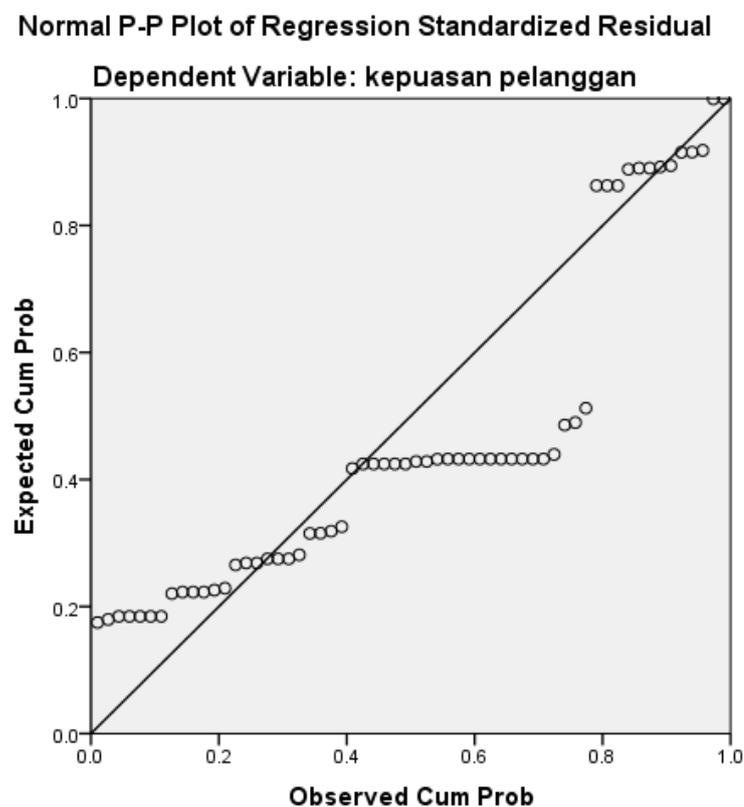
Jika Grafik Normal Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berikut ini adalah grafik histogram dan grafik normal pp plot yang digunakan untuk melihat apakah model regresi bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak.



**Gambar 4.2**  
**Grafik Histogram**

Tampilan grafik histogram diatas memberikan pola distribusi normal Karena menyebar secara merata kekiri dan kekanan, serta terbentuk bentuk lonceng. Hal ini menunjukkan bahwa regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal.



**Gambar 4.3**

**Grafik Normal P-P Plot**

Pada Gambar P-P Plot diatas ini terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas, Sehingga menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidak nya variabel independent yang memiliki kemiripan dengan variabel independent lainnya dalam satu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel independent tersebut.

Perhitungan uji independen antar variabel bebas dapat dilihat dari hasil analisis collinearity statistik.

Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ( $Tolerance > 0.10$ ) dan (2) *Variance inflation faktor* ( $VIF < 10$ ). Hasil pengujian untuk uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Kualitas pelayanan	.254	3.944
Harga	.229	3.133
Promosi	.132	2.562
Fasilitas	.225	3.234

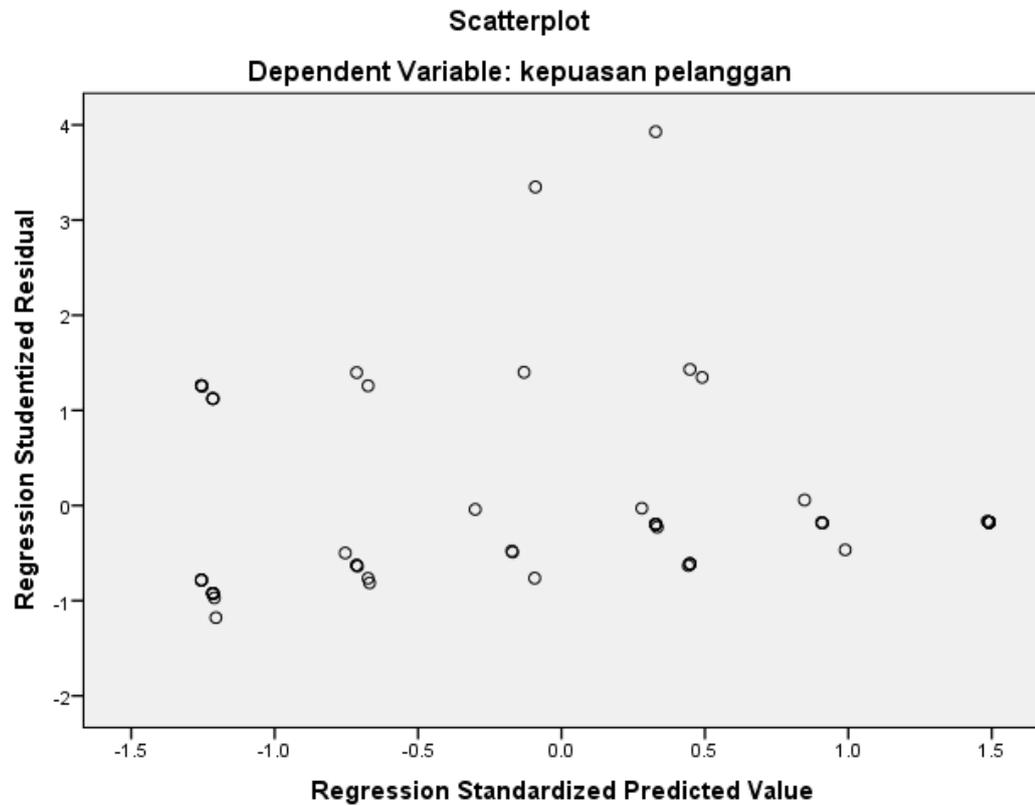
Sumber : Data Primer diolah, 2023

Tabel 4.9 di atas memperlihatkan nilai tolerance variabel kualitas pelayanan adalah 0,254 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,944 lebih kecil

dari 10, nilai tolerance variabel harga adalah 0,229 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,133 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel promosi adalah 0,132 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 2,562 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel fasilitas adalah 0,225 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,234 lebih kecil dari 10. Hal ini berarti tidak terjadi problem multikolinearitas atau korelasi yang tinggi antar faktor yang terbentuk.

### **c. Uji Heteroskedaritas**

Uji heteroskedaritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak mengalami gejala heteroskedaritas, dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain, hal ini disebut homoskedaritas. Hasil pengujian heteroskedaritas dengan menggunakan metode gambar dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut :



**Gambar 4.4**  
**Uji Heteroskedaritas**

Berdasarkan Gambar 4.4 terlihat bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol,serta tidak membentuk pola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi hipotesis penelitian ini tidak terdapat unsur heteroskedaritas.

## 5. Analisis Regresi Linier Berganda

### a. Analisis Regresi Berganda

**Tabel 4.10**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.913	.850		2.250	.028
1					
Kualitas pelayanan	.268	.266	.375	2.531	.007
Harga	.640	.213	.644	3.934	.000
Promosi	.290	.098	.220	3.095	.000
Fasilitas	.535	.232	.530	3.594	.001

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2023

Berdasarkan Tabel 4.10 maka dapat dibuat persamaan yaitu :

$$Y = 0,247 + 0,382 + 0,177 + 0,615 + 0,139$$

1. Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,268. Berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,268 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,268.
2. Koefisien regresi harga menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,640. Berarti setiap peningkatan harga sebesar 0,640 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,640.

3. Koefisien regresi promosi menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,290. Berarti setiap peningkatan promosi sebesar 0,290 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,290.
4. Koefisien regresi fasilitas menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,535. Berarti setiap peningkatan fasilitas sebesar 0,535 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,535.
5. Nilai Konstanta sebesar 1,913 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sebesar 1,913 tanpa adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, harga, promosi dan fasilitas.

**b. Uji Parsial (Uji T)**

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apakah secara parsial variabel independent memberikan pengaruh terhadap variabel dependent. Hasil uji t dapat dilihat 4.11 dibawah ini :

**Tabel 4.11**  
**Uji parsial (Uji T)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.913	.850		2.250	.028
1					
Kualitas pelayanan	.268	.266	.375	2.531	.007
Harga	.640	.213	.644	3.934	.000
Promosi	.290	.098	.220	3.095	.000
Fasilitas	.535	.232	.530	3.594	.001

Sumber : data diolah menggunakan SPSS 20 :2023

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $t_{\text{hitung}}$ . Diketahui  $T_{\text{tabel}}$  pada distribusi  $Df_1=0,05:2= 0,025$ ,  $Df_2=n-k =60-5=55$ , sehingga  $t_{\text{tabel}}$  dapat diketahui dengan melihat tabel  $t$  pada kolom ke 0,025 pada baris ke 55 yaitu 2,004.

Berdasarkan tabel 4.11 maka dapat dilihat bahwa :

1. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 2,531,  $t_{\text{tabel}}$  2,004 ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ), dengan nilai signifikan  $0,007 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk harga adalah sebesar 3,934,  $t_{\text{tabel}}$  2,004 ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan

ha diterima. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Nilai t hitung untuk promosi adalah sebesar 3,095, t tabel 2,004 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Nilai t hitung untuk fasilitas adalah sebesar 3,594, t tabel 2,004 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### c. Uji Simultan (Uji F)

Uji f dilakukan untuk menguji secara simultan (secara bersama-sama) apakah variabel independent memberikan pada Cafe Teraswara.

**Tabel 4.12**  
**Uji Simultan (F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	173.059	4	43.265	71.505	.000 <sup>b</sup>
Residual	13.875	55	.252		
Total	186.933	59			

(Sumber : Data diolah menggunakan SPSS windows 20, 2023)

Nilai F tabel pada distribusi  $Df_1=k$ ,  $df_2=n-1-k=60-1-5=54$ , sehingga dapat dilihat pada tabel F yaitu kolom ke 5 pada baris ke 54 yaitu 2,38, maka berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa nilai F hitung  $71,505 > 2,38$ , dan nilai

signifikan  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

#### d. Koefisien Determinan

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.13**

#### **Determinasi**

#### **Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 <sup>a</sup>	.926	.920	.502

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2023

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,920. Hal ini berarti 92,00% variabel independent yaitu variabel kualitas pelayanan, harga, promosi dan fasilitas memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan konsumen, dan sisanya sebesar 8,00% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan seperti daftar menu, kenyamanan dll.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan**

Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,268. Berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,268 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,268.

Nilai t hitung untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 2,531, t tabel 2,004 ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ), dengan nilai signifikan  $0,007 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang telah dilakukan berhubungan dengan pemasaran produk adalah penelitian yang dilakukan oleh Agung lesmana (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan, dan Lingkungan kerja terhadap kepuasan konsumen konsumen pada toko Anugrah” hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- a) Secara parsial variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependent, hal ini ditunjukkan dari Nilai T hitung  $>$  T tabel ( $2,988 > 2,042$ ) dengan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ).
- b) Secara parsial variabel Lingkungan kerja berpengaruh terhadap variabel dependent, hal ini ditunjukkan dari Nilai T hitung  $>$  T tabel ( $3,078 > 2,042$ ) dengan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ).
- c) Secara simultan variabel independent berpengaruh positif dan signifikan

terhadap variabel dependent, hal ini terlihat dari nilai F hitung  $>$  F tabel.

Dan secara keseluruhan penelitian berpengaruh sebesar 65,78%.

## **2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan**

Koefisien regresi harga menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,640. Berarti setiap peningkatan harga sebesar 0,640 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,640.

Nilai t hitung untuk harga adalah sebesar 3,934, t tabel 2,004 (t hitung  $>$  t tabel), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

hal ini sejalan dengan Penelitian yang telah dilakukan berhubungan dengan persaingan adalah Penelitian yang dilakukan oleh Ramly (2011) dengan judul “Pengaruh persaingan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Pt. Bumi agung, Malang.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa persaingan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai T tabel  $3,342 > 2,045$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa persaingan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai T tabel  $2,876 > 2,045$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

### **3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan**

Koefisien regresi promosi menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,290. Berarti setiap peningkatan promosi sebesar 0,290 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,290.

Nilai t hitung untuk promosi adalah sebesar 3,095, t tabel 2,004 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Hamida (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh promosi dan fasilitas kerja Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Grand Permata Hotel” hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut Secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,665 > 2,042$ ) dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ ), fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $4,630 > 2,042$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ ), Secara simultan variabel promosi dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada grand permata hotel, hal ini diambil kesimpulan dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $78,388 > 3,33$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil determinan sebesar 0,833 atau 83,30 %, hal ini berarti promosi dan fasilitas kerja memberikan pengaruh sebesar 83,30%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti promosi, diskon, dll.

#### **4. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen**

Koefisien regresi fasilitas menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,535. Berarti setiap peningkatan fasilitas sebesar 0,535 akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,535.

Nilai t hitung untuk fasilitas adalah sebesar 3,594, t tabel 2,004 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sudiono (2015) dengan judul “Pengaruh persaingan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pelanggan pada Toko Sejahtera.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa persaingan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pelanggan, dengan nilai T tabel  $4,630 > 2,045$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pelanggan, dengan nilai T tabel  $2,432 > 2,045$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pelanggan.

## **5. Kualitas pelayanan, harga, promosi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai Konstanta sebesar 1,913 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sebesar 1,913 tanpa adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan konsumen.

Nilai F tabel pada distribusi  $Df_1=k$ ,  $df_2=n-1-k=60-1-5=54$ , sehingga dapat dilihat pada tabel F yaitu kolom ke 5 pada baris ke 54 yaitu 2,38, maka berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa nilai F hitung  $71,505 > 2,38$ , dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,920. Hal ini berarti 92,00% variabel independent yaitu variabel kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan konsumen memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan konsumen, dan sisanya sebesar 8,00% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan seperti promosi, fasilitas dll.