

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Restoran Sederhana**

##### **4.1.1 Sejarah Restoran Sederhana**

Restoran Sederhana adalah sebuah perusahaan waralaba yang bergerak dibidang jasa boga atau makanan. Dengan ciri khas masakan Padang, Bapak H. Bustaman sebagai pendiri sekaligus pemilik yang telah begitu gigih dan tekun sehingga Restoran Sederhana telah menjadi salah satu perusahaan wara laba terbesar di Indonesia dengan hampir seratus jaringan restoran yang tersebar diseluruh kota-kota besar di Indonesia maupun manca negara.

Semasa kecil Bustaman hidup susah. Bermacam-macam pekerjaan telah ia jalani, dari menjual pisang goreng hingga sebagai kernet. Setelah cukup umur, ia pergi merantau ke Jakarta. Disini ia mengawali kariernya sebagai pedagang asongan, dan pada tahun 1972 membuka Warung Makan Padang di kawasan Bendungan Hilir, Jakarta.

Dalam mengelola restoran, Bustaman selalu menyesuaikannya dengan lidah orang kebanyakan. Sehingga ia mengurangi rasa pedas

dalam masakannya. Ia juga memiliki hidangan khusus, yakni Ayam Pop dan Gulai Kepala Kakap yang telah dikenal luas. Pada tahun 1997, Bustaman mematenkan merek dagang "Sederhana" ke Direktorat Jenderal Hak atas Kekayaan Intelektual, dan mewaralabakan merek tersebut. Sejak itu usahanya terus berkembang.

Dia sempat bersengkata dengan Djamilus Djamil, salah seorang kerabatnya yang juga menggunakan merek dagang "Sederhana" pada restoran yang dikelolanya. Namun akhirnya mereka berdamai, dan Djamilus diwajibkan untuk menambahkan merek dagangnya menjadi "Sederhana Bintaro". Untuk melindungi merek Sederhana, pada tahun 2000 ia membentuk perusahaan berbadan hukum yang diberi nama PT. Sederhana Citra Mandiri. Saat ini lebih dari 70 restoran miliknya tersebar di berbagai kota di Indonesia dan Malaysia.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Restoran Sederhana**

##### **a. Visi Restoran**

“Pada tahun 2023, Menjadi jaringan rumah makan terbesar di indonesia, yang menyajikan makanan padang yang berkualitas dan pelayanan yang cepat serta bersahabat dalam rangka memenuhi selera dan kepuasan pelanggan”.

## **b. Misi Restoran**

- Membangun organisasi dan sistem manajemen yang handal serta sumber daya manusiayang berdedikasi dan profesional.
- Mengembangkan usaha keseluruh pelosok Indonesia, termasuk pasar Internasional.
- Memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pemlik, pemegang saham dan pegawai.
- Mengembangkan inovasi demi kelangsungan dan ketahanan perusahaan.
- Mengembangkan hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra usaha dan para pemasok.

## **4.2 Gambaran Umum Responden**

Gambaran umum responden bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan Restoran Sederhana Indralaya sebanyak 170 responden yang digolongkan berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada bulan Februari tahun 2020 yang berlokasi di Restoran Sederhana Indralaya, Kabupaten

Ogan Ilir (OI) Tepatnya Di Jalan Lintas Timur KM 32,5 dengan menyebarkan kuesioner kepada 170 orang responden, maka dapat digambarkan karakteristik responden sebagai berikut:

#### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada pelanggan Restoran Sederhana Indralaya, yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**jenis kelamin**

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid laki-laki | 90        | 52.9    | 52.9          | 52.9               |
| perempuan       | 80        | 47.1    | 47.1          | 100.0              |
| Total           | 170       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden pelanggan Restoran Sederhana Indralaya dengan jumlah responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 90 orang dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 80 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelanggan Restoran Sederhana Indralaya lebih banyak berjenis kelamin laki-laki daripada perempuan.

#### 4.2.2 Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada pelanggan Restoran Sederhana Indralaya, yaitu:

**Tabel 4.2**  
**Data Responden Berdasarkan Pendidikan**  
**Pendidikan**

|          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sd | 11        | 6.5     | 6.5           | 6.5                |
| Smp      | 27        | 15.9    | 15.9          | 22.4               |
| Sma      | 63        | 37.1    | 37.1          | 59.4               |
| s1       | 69        | 40.6    | 40.6          | 100.0              |
| Total    | 170       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, menjelaskan bahwa tingkat pendidikan responden pelanggan Restoran Sederhana Indralaya yang tamat SD berjumlah 11 orang, yang tamat SMP berjumlah 27 orang, yang tamat SMA berjumlah 63 orang, dan yang selesai S1 berjumlah 69 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pelanggan Restoran Sederhana Indralaya berdasarkan pendidikan yaitu lebih banyak yang tamat S1.

#### 4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada pelanggan Restoran Sederhana Indralaya, yaitu:

**Tabel 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**  
**Pekerjaan**

|              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Petani | 23        | 13.5    | 13.5          | 13.5               |
| wiraswasta   | 35        | 20.6    | 20.6          | 34.1               |
| mahasiswa    | 72        | 42.4    | 42.4          | 76.5               |
| Pns          | 40        | 23.5    | 23.5          | 100.0              |
| Total        | 170       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.3 tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan pelanggan Restoran Sederhana Indralaya sebagai Petani berjumlah 23 orang, Wiraswasta 35 orang, Mahasiswa 72 orang, dan PNS 40 orang. Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pelanggan Restoran Sederhana Indralaya berdasarkan pekerjaan yaitu lebih banyak Mahasiswa.

#### **4.2.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung**

Berikut karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung pada pelanggan Restoran Sederhana Indralaya, yaitu:

**Tabel 4.4**

**Data Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung**

| <b>Berkunjung</b> |           |         |               |                    |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                   | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid <2 kali     | 23        | 13.5    | 13.5          | 13.5               |
| 2 kali            | 95        | 55.9    | 55.9          | 69.4               |
| >2 kali           | 52        | 30.6    | 30.6          | 100.0              |
| Total             | 170       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut menunjukkan bahwa responden berdasarkan frekuensi berkunjung pembelian <2 kali berjumlah 23 orang, pembelian 2 kali berjumlah 95 orang, pembelian >2 kali 52 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden frekuensi berkunjungnya adalah 2 kali.

### **4.3 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan suatu informasi yang telah diperoleh dari responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.

### 4.3.1 Uji Validitas

Untuk mengukur tingkat validitas tiap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, maka dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan jumlah nilai  $r_{hitung}$  dengan jumlah nilai  $r_{tabel}$ . *Degree of Freedom* (df) =  $n - 2$ , dimana  $n$  merupakan jumlah sampel penelitian dan  $k$  adalah jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Sehingga besarnya (df) dapat dihitung dengan jumlah responden sebanyak 170 orang, maka (df) =  $170 - 2 = 168$ , sedangkan taraf signifikansi yang ditentukan sebesar 0,05. Sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,1506 sementara untuk nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*, yang apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Uji Validitas**

| <b>Variabel</b>                     | <b>Item Pertanyaan</b> | <b><i>Corrected Item<br/>Total Correlation</i></b> | <b>r Tabel</b> | <b>Valid</b> |
|-------------------------------------|------------------------|--|----------------|--------------|
| <b>Kualitas<br/>Produk<br/>(X1)</b> | <b>Pertanyaan 1</b>    | <b>0.391</b>                                       | <b>0.1506</b>  | <b>Valid</b> |
|                                     | <b>Pertanyaan 2</b>    | <b>0.416</b>                                       | <b>0.1506</b>  | <b>Valid</b> |
|                                     | <b>Pertanyaan 3</b>    | <b>0.271</b>                                       | <b>0.1506</b>  | <b>Valid</b> |
|                                     | <b>Pertanyaan 4</b>    | <b>0.547</b>                                       | <b>0.1506</b>  | <b>Valid</b> |
|                                     | <b>Pertanyaan 5</b>    | <b>0.497</b>                                       | <b>0.1506</b>  | <b>Valid</b> |
|                                     | <b>Pertanyaan 6</b>    | <b>0.363</b>                                       | <b>0.1506</b>  | <b>Valid</b> |



|                                |                      |              |               |              |
|--------------------------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|
|                                | <b>Pertanyaan 7</b>  | <b>0.518</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 8</b>  | <b>0.462</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 9</b>  | <b>0.399</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 10</b> | <b>0.229</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 11</b> | <b>0.531</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 12</b> | <b>0.591</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 13</b> | <b>0.384</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 14</b> | <b>0.381</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 15</b> | <b>0.530</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 16</b> | <b>0.489</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 17</b> | <b>0.556</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 18</b> | <b>0.476</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Kualitas Pelayanan (X2)</b> | <b>Pertanyaan 1</b>  | <b>0.397</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 2</b>  | <b>0.627</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 3</b>  | <b>0.439</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 4</b>  | <b>0.416</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 5</b>  | <b>0.397</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 6</b>  | <b>0.532</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 7</b>  | <b>0.603</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 8</b>  | <b>0.324</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 9</b>  | <b>0.414</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 10</b> | <b>0.342</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 11</b> | <b>0.499</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 12</b> | <b>0.504</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 13</b> | <b>0.383</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 14</b> | <b>0.423</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 15</b> | <b>0.531</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Harga (X3)</b>              | <b>Pertanyaan 1</b>  | <b>0.496</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 2</b>  | <b>0.414</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 3</b>  | <b>0.409</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                                | <b>Pertanyaan 4</b>  | <b>0.260</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |

|                               |                     |              |               |              |
|-------------------------------|---------------------|--------------|---------------|--------------|
|                               | <b>Pertanyaan 5</b> | <b>0.495</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 6</b> | <b>0.308</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 7</b> | <b>0.242</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 8</b> | <b>0.394</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b> | <b>Pertanyaan 1</b> | <b>0.344</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 2</b> | <b>0.308</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 3</b> | <b>0.437</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 4</b> | <b>0.435</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 5</b> | <b>0.308</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 6</b> | <b>0.323</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 7</b> | <b>0.339</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 8</b> | <b>0.396</b> | <b>0.1506</b> | <b>Valid</b> |
|                               | <b>Pertanyaan 9</b> | <b>0.381</b> | <b>0.1816</b> | <b>Valid</b> |

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.1816) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan positif.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten antar item pertanyaan. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>                | <b>Reliabilitas Cooficient</b> | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>Standar</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------|-------------------|
| <b>Kualitas Produk (X1)</b>    | <b>18 Pertanyaan</b>           | <b>0.844</b>                   | <b>0,60</b>    | <b>Reliabel</b>   |
| <b>Kualitas Pelayanan (X2)</b> | <b>15 Pertanyaan</b>           | <b>0.834</b>                   | <b>0,60</b>    | <b>Reliabel</b>   |
| <b>Harga (X3)</b>              | <b>8 Pertanyaan</b>            | <b>0.690</b>                   | <b>0,60</b>    | <b>Reliabel</b>   |
| <b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>  | <b>9 Pertanyaan</b>            | <b>0.690</b>                   | <b>0,60</b>    | <b>Reliabel</b>   |

*Sumber: Data primer diolah tahun 2020*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliable.

## 4.4 Hasil Analisis Data

### 4.4.1 Uji Asumsi Klasik

#### 4.4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Uji statistic yang dapat digunakan adalah uji statistic non parametric *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). cara mendeteksinya adalah dengan melihat nilai signifikansi residual, jika signifikansi lebih dari 0,05 maka residual terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas yang dilakukan dengan bantuan program IBBM SPSS *versi 23* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**

**Uji Normality Kolmogorov-Smirnov Test  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                          | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N                                |                          | 170                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean                     | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation           | 4.40718067              |
|                                  | Most Extreme Differences |                         |
|                                  | Absolute                 | .063                    |
|                                  | Positive                 | .049                    |
|                                  | Negative                 | -.063                   |
| Test Statistic                   |                          | .827                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                          | .501                    |

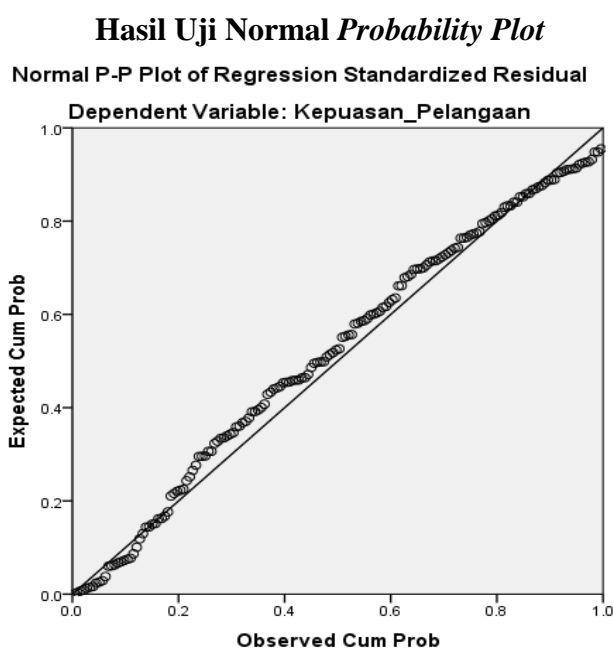
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Pada tabel diatas diketahui bahwa hasil uji Normality *Kolmogorov- Smirnov Test* menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal yakni *Asymp.sig* > 0,05. Pada hasil diatas diperoleh taraf signifikansi adalah  $0,501 > 0,05$ .

**Gambar 4.1**



Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Pada gambar 4.1 terlihat jelas bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonalnya. Dapat disimpulkan bahwa nilai residual yang dihasilkan normal, sehingga dapat dinyatakan bahwa dengan uji normal probability plot juga data terdistribusi normal.

#### 4.4.1.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Uji multikolinieritas berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen lainnya dalam suatu model regresi. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksinya apakah suatu model mengalami multikolinieritas. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas yaitu nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10,00. Berdasarkan hasil perhitungan yang digunakan melalui SPSS versi 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

#### **Uji Multikolinieritas *Tolerance* dan VIF**

| Model              | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-------------------------|-------|
|                    | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)         |                         |       |
| 1 Kualitas_Produk  | .544                    | 1.840 |
| Kualitas_Pelayanan | .442                    | 2.265 |
| Harga              | .613                    | 1.632 |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF pada masing-masing variable < dari 10.00. Kemudian nilai tolerance pada masing-masing variable > dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variable independent tersebut tidak terjadi masalah multikolinieritas.

#### 4.4.1.3 Uji Heterokedastitas

Uji heterokedastitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dengan menggunakan uji glejser. Dengan ketentuan nilai dari signifikansi variabel hubungan Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Harga (X3) lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala heterokedastitas dengan tabel sebagai berikut:

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

| Model                 | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                       |       |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)            | 4.568 | .000 |                         |       |
| 1 Kualitas_P<br>roduk | .794  | .428 | .544                    | 1.840 |

|                        |        |      |      |       |
|------------------------|--------|------|------|-------|
| Kualitas_P<br>elayanan | -.932  | .353 | .442 | 2.265 |
| Harga                  | -1.936 | .055 | .613 | 1.632 |

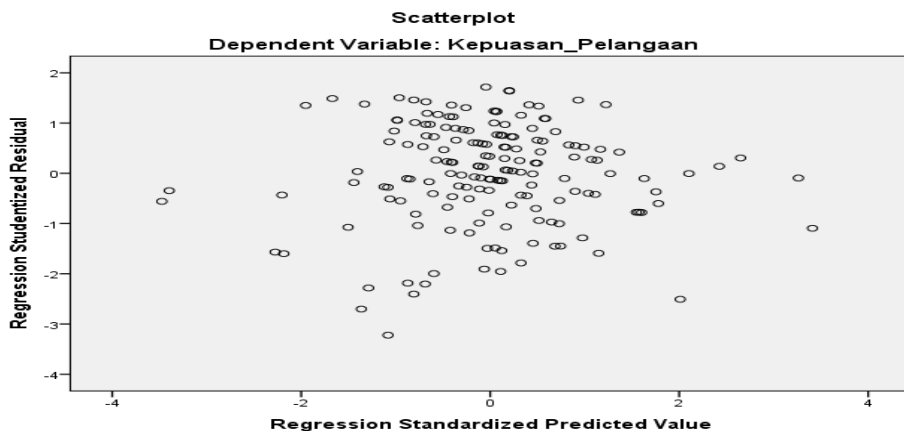
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Berdasarkan pada tabel 4.9 di atas, nilai signifikan variable kualitas produk  $0,428 > 0,05$ , nilai signifikan variable kualitas pelayanan  $0,353 > 0,05$  dan signifikan variable harga  $0,055 > 0,05$ .

**Gambar 4.2**

**Hasil Uji Heterokedastitas (Scatte Plot)**



Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-tik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.



#### 4.4.1.4 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dapat dilihat dari nilai Sig. Linierity dan Sig. Deviation from Linierity. Jika nilai Sig < 0,05 maka model regresi adalah linier dan juga sebaliknya.

**Tabel 4.10**

#### Uji Linieritas

##### Measures of Association

|   | R     | R Squared | Eta  | Eta Squared |
|---|-------|-----------|------|-------------|
| Kepuasan_Pelanggan *<br>Kualitas_Produk | -.080 | .006      | .648 | .420        |

##### Measures of Association

|  | R    | R Squared | Eta  | Eta Squared |
|--|------|-----------|------|-------------|
| Kepuasan_Pelanggan *<br>Kualitas_Pelayanan | .078 | .006      | .496 | .246        |

##### Measures of Association

|                               | R    | R Squared | Eta  | Eta Squared |
|-------------------------------|------|-----------|------|-------------|
| Kepuasan_Pelanggan *<br>Harga | .167 | .028      | .425 | .181        |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Berdasarkan hasil masing-masing nilai  $\eta > \eta^2$  hal ini menunjukkan bahwa variable penelitian adalah linier dengan menggunakan test for linearity. Artinya, regresi linier dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Restoran Sederhana Indralaya. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

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

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant )        | 34.563                      | 2.796      |                           | 12.362 | .000 |
|       | Kualitas_Produk    | .123                        | .047       | .268                      | 2.641  | .009 |
|       | Kualitas_Pelayanan | .069                        | .065       | .120                      | 1.066  | .288 |

|       |      |      |      |       |      |
|-------|------|------|------|-------|------|
| Harga | .237 | .102 | .223 | 2.331 | .021 |
|-------|------|------|------|-------|------|

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh koefisien sebagai masing-masing variabel dengan bantuan SPSS versi 23 diperoleh persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 34.563 + 0.123X_1 + 0.069X_2 + 0,237X_3 + e$$

Hasil regresi linier berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 34,563 berarti jika variabel kualitas produk (x1), kualitas pelayanan (x2), dan harga (x3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah 34,563. Dan nilai konstanta yang positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen. Apabila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu-satuan, maka variabel kepuasan pelanggan akan naik atau terpenuhi.
2. Koefisien regresi kualitas produk (X1) sebesar 0,123. Artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,123. Koefisien

bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

3. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,064. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,069. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
4. Koefisien regresi harga ( $X_3$ ) sebesar 0,237. Artinya jika harga mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,237. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara harga dengan kepuasan pelanggan.

#### **4.4.3 Uji Hipotesis**

Berkaitan dengan analisis regresi linier diatas ada 3 (tiga) alat analisis yang dipergunakan untuk menguji hipotesis tersebut, yaitu sebagai berikut:

##### **4.4.3.1 Uji t (Parsial)**

Uji t dimaksudkan untuk melihat signifikan dari pengaruh secara individual antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan (dalam regresi

manjemuk)<sup>67</sup>. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima, variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Nilai  $t_{tabel}$  yang didapat berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

n = jumlah observasi

k = jumlah variabel penelitian

df = n - k

df = 170 - 4 = 166

Nilai signifikansi yang digunakan adalah 5% (karena dua sisi, jadi signifikansinya 0,025) maka nilai  $t_{tabel} = 1,97436$ .

---

<sup>67</sup>Ali Baroroh, *Trik-trik analisis statistik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2008), hal 74.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji T Signifikansi Parsial**

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

| Model                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                          | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)               | 34.563                      | 2.796      |                           | 12.362 | .000 |
| Kualitas_Produk          | .123                        | .047       | .268                      | 2.641  | .009 |
| 1 Kualitas_Pelaya<br>nan | .069                        | .065       | .120                      | 1.066  | .288 |
| Harga                    | .237                        | .102       | .223                      | 2.331  | .021 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria berikut ini:

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tersebut tidak signifikan). Dengan berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis tersebut diterima (koefisien regresi signifikan). Dengan berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji t adalah sebagai berikut:

**a. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan**

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan dilihat dari tabel 4.13 diatas maka diperoleh  $t_{hitung} 2.641 > t_{tabel} 1,97436$ , dengan angka signifikansi untuk variabel kualitas produk (independen) adalah  $0,009$  ( $0,009 < \alpha = 0,05$ ). Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan dilihat dari tabel 4.13 diatas maka diperoleh  $t_{hitung} 1,066 < t_{tabel} 1,97436$ , dengan angka signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (independen) adalah  $0,288$  ( $0,288 > \alpha = 0,05$ ). Sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat

disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**c. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan**

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan dilihat dari tabel 4.13 diatas maka diperoleh  $t_{hitung} 2,331 > t_{tabel} 1,97436$ , dengan angka signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (independen) adalah 0,021 ( $0,021 < \alpha = 0,05$ ). Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**4.4.3.2 Uji F (Simultan)**

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji *Anova*, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau dengan kata lain yaitu untuk menguji apakah model regresi yang kita buat signifikan atau tidak signifikan.



Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi  $< 0,005$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

**Uji F (Simultan)**

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

| Model        | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 239.919        | 3   | 79.973      | 4.044 | .008 <sup>b</sup> |
| Residual     | 3282.528       | 166 | 19.774      |       |                   |
| Total        | 3522.447       | 169 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_Produk, Kualitas\_Pelayanan

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020*

Berdasarkan dari tabel 4.13 diatas nilai  $F_{hitung}$  adalah 4,044 dengan signifikansi 0,008. Adapun besarnya  $F_{tabel}$  dengan ketentuan signifikansi = 0,05 serta  $df_1 = (k - 1)$  atau  $(4 - 1) = 3$  dan  $df_2 = (n - k)$  atau  $(170 - 4) = 166$ , sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  3,05. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,044 > 3,05$ ) dan signifikan ( $0,008 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan

$H_0$  ditolak, berarti secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh antara kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### 4.4.3.3 Koefisien Determinasi R Square ( $R^2$ )

Koefisien detrminasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X (berapa bagian keragaman didalam variabel Y yang dapat dijelaskan oleh beragamnya nilai-nilai variabel X).<sup>68</sup> Berikut ini adalah hasil dari koefisien determinasi:

**Tabel 4.14**

#### Uji Koefisien Determinasi R Square ( $R^2$ )

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

| Mode | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1    | .261 <sup>a</sup> | .681     | .512              | 4.447                      |

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_Produk, Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelangan

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23 tahun 2020

Dari tabel 4.14 tersebut telah diketahui bahwa nilai dari R Square adalah sebesar 0,681 atau 68,1%. Hal ini berarti besarnya

---

<sup>68</sup> Dergibsin Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistic Untuk Bsnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal259.

pengaruh variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 68,1% sisanya 31,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

#### **4.5 Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Restoran Sederhana Indralaya. Pembahasan dan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya**

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan dilihat dari tabel 4.13 diatas maka diperoleh  $t_{hitung} 2.641 > t_{tabel} 1,97436$ , dengan angka signifikansi untuk variabel kualitas produk (independen) adalah 0,009 ( $0,009 < \alpha = 0,05$ ). Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang

dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas produk adalah suatu produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Dengan kata lain kualitas produk merupakan suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena selera atau harapan konsumen pada suatu produk.

Dari hasil penelitian yang didapat melalui SPSS bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang ditawarkan oleh Restoran Sederhana Indralaya sudah memuaskan pelanggannya. Dengan demikian semakin baiknya mutu atau kualitas produk yang ditawarkan restoran maka akan meningkatkan keputusan pembelian pelanggan dan juga sebaliknya semakin kurang baiknya mutu atau kualitas produk yang ditawarkan restoran maka akan mengurangi keputusan pembelian pelanggan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Ryan Nur Harjanto, Dita Putri Anggraeni (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Nur Kumalasari (2018) dan Piter Liman (2016) yang

menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya**

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan dilihat dari tabel 4.13 diatas maka diperoleh  $t_{hitung} 1,066 < t_{tabel} 1,97436$ , dengan angka signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (independen) adalah 0,288 ( $0,288 > \alpha = 0,05$ ). Sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas sangat berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan restoran sederhana indralaya. Hal ini disebabkan karena metode penelitian yang digunakan bervariasi, serta subjek penelitian yang digunakan berbeda sehingga hasil penelitian yang didapatkan akan berbeda pula. Oleh karena itu semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh restoran sederhana indralaya maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggannya, dan juga sebaliknya semakin kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh restoran sederhana indralaya maka akan berkurang pula kepuasan pelanggannya.

Hubungan tidak signifikan ini diperkuat dengan hasil penelitian Piter Liman (2016) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Inka Junita Sembiring, Suharyono, Andriani Kusunawati (2014), Novemy Triyandari Nugroho (2014), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### **4.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya**

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan dilihat dari tabel 4.13 diatas maka diperoleh  $t_{hitung} 2,331 > t_{tabel} 1,97436$ , dengan angka signifikansi untuk variabel harga (independen) adalah 0,021 ( $0,021 < \alpha = 0,05$ ). Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Harga adalah senilai uang yang harus dibayarkan konsumen kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin dibelinya. Harga mempengaruhi keputusan pelanggan dalam melakukan pembelian, semakin tinggi harga, maka keputusan pembelian rendah, sebaliknya jika harga rendah, maka keputusan pembelian tinggi. Pada hakekatnya pemilihan suatu produk dipengaruhi oleh pengetahuan, pendapat, dan keyakinan, ketiga faktor tersebut sangat berkaitan dengan tingkat pengalaman sebagai landasan pokok manusia untuk dapat berpikir menggunakan logika. Seseorang atau pelanggan akan memilih produk mana yang lebih bagus, sesuai dengan

harga atau biaya, maka jika sudah sesuai dengan harapannya berarti pelanggan akan merasa puas.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran sederhana indralaya. Artinya, bahwa semakin tinggi kelayakan tingkat harga maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin rendah harga semakin rendah pula kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdul Gofur (2019), Zahrina Fadilah (2015), Ade Syarif Maulana (2016), yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan restoran sederhana indralaya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Priscilia D. Rondonuwu (2013) yang menyatakan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.