

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN INTREPRESTASI HASIL

4.1. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian

4.1.1. Sejarah Dan Profil Ichi Sushi

Banyaknya kuliner asing yang masuk di Indonesia, kota Gresik sekarang pun sudah mulai bermunculan berbagai tempat makan yang menyajikan menu makanan khas Jepang dan sushi menjadi menu utamanya. Sushi sendiri merupakan makanan yang terdiri dari nasi yang dibentuk bersama lauk berupa makanan laut, daging, sayuran mentah ataupun sudah dimasak. Sushi mempunyai rasa asam yang lembut karena dibumbui dengan campuran cuka beras, garam. Selain penampilannya yang menarik dan menggugah selera, sushi juga memiliki rasa yang enak dan termasuk makanan yang sehat.

Di kota Gresik, Ichi Sushi merupakan restoran yang menyuguhkan dengan menu makanan khas Jepang. Ichi Sushi mulai dibuka pada tanggal 7 Desember 2013 oleh Rendy Bagus Ariawan yang merupakan pemilik restoran Ichi Sushi, karena kecintaannya dengan makanan Jepang khususnya sushi. Restoran yang berada di Jl. Kalimantan 187 GKB ini memiliki dua lantai dengan suasana yang nyaman serta menawarkan menu sushi seperti halnya restoran sushi yang berada di Jepang. Menu yang ditawarkan pun beragam mulai dari sushi, ramen, dan curry dengan kualitas yang menyamai restoran tapi dengan harga terjangkau. Menu sushi dibandrol dari harga Rp 21.000, menu donburi dan curry dari harga Rp. 25.000. Jam buka Ichi Sushi sendiri saat Sabtu – Kamis 11.00 – 22.00 dan Jum'at 13.00 – 22.00 (Ichi Sushi;2017).

Tak membutuhkan waktu lama untuk Ichi Sushi dapat berkembang, dengan adanya media sosial dan dari omongan mulut ke mulut membuat restoran ini mendapat sambutan yang bagus dari banyak kalangan. Dengan banyaknya restoran sushi di kota – kota besar menjadikan Ichi Sushi mengatur strategi untuk dapat menyuguhkan menu dengan harga yang terjangkau tapi tetap menggunakan produk lokal yang berkualitas.

4.1.2. Visi Dan Misi Ichi Shusi GKB Gresik

1. Visi

Menjadi pioneer restoran Jepang di Gresik dan mengenalkan makanan khas Jepang kepada semua kalangan dengan layanan terbaik dan dengan bahan baku terbaik merupakan visi dari Ichi Sushi.

2. Misi

Memberikan pelayanan serta kualitas makanan yang terbaik untuk menjadikan makanan Jepang dapat diterima semua kalangan terutama warga Gresik.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Responden yang di tentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang. Setiap responden diberi lembar kuesioner untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan. Penelitian ini akan mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

4.2.2. Deskripsi Responden

1. Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – laki	46	46
Perempuan	54	54
Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa jumlah persentase jenis kelamin yang paling tinggi adalah Perempuan yaitu 54 responden atau 54%, dan jumlah persentase jenis kelamin Laki-laki yaitu 46 responden . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Ichi Sushi mayoritas jenis kelamin Perempuan.

2. Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini :

$$a = \text{usia tertinggi} - \text{usia terendah}$$

$$= 50 - 17 = 33$$

$$b = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 (2)$$

$$= 1 + 6,6 = 7,6$$

$$= 8$$

$$p = a / b$$

$$= 33 / 8 = 4,125 = 4$$

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Orang	Presentase%
17 – 21 tahun	13	13
22 – 26 tahun	20	20
27 – 31 tahun	28	28
32 – 36 tahun	14	14
37 – 41 tahun	12	12
42 – 46 tahun	6	6
47 – 51 tahun	7	7
Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah)

Tabel 4.2 menunjukkan jumlah dan presentase usia responden dalam penelitian ini yaitu didominasi usia 27-31 tahun dengan jumlah responden sebanyak 28 dan presentasi mencapai 28%.

3. Pendidikan

Deskripsi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Orang	Presentase %
SMP	13	13
SMA	38	38
D3	22	22
S1	27	27
Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah)

Dari tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA mayoritas yaitu sebanyak 38 orang atau sebanyak 38 % pendidikan Sekolah Menengah Atas.

4.3. Tanggapan Responden

Langkah-langkah dalam menentukan tanggapan responden sebagai berikut:

Skor tertinggi – skor terendah

$$(5 \times 100) - (1 \times 100) = 500 - 100 = 400$$

$$P = \frac{400}{5}$$

$$= 80$$

Tabel 4.4
Tanggapan Responden

No	Skala	Kriteria
1	100 – 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 – 261	Tidak Setuju
3	262 – 342	Cukup Setuju
4	343 – 423	Setuju
5	424 – 504	Sangat Setuju

Sumber: Data primer diolah 2017

Berikut ini hasil dari pengamatan kuisisioner tentang Harga diambil dari data yang diolah sesuai dengan tabel berikut:

4.3.1. Harga (X1)

Harga diukur berdasarkan penilaian responden Ichi Sushi GKB Gresik terhadap beberapa indikator harga. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 100 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Tanggapan Dan Penilaian Responden Harga(X1)

Item	Sangat tidak Setuju (1)		Tidak Setuju (2)		Cukup Setuju (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Skor Total
	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	
X1.1	0	0	5	10	27	81	44	176	24	120	387
X1.2	1	1	2	4	27	81	42	168	28	140	394
X1.3	0	0	3	6	28	84	43	172	26	130	392
Rata-rata											391

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap harga berikut :

1. Berdasarkan kuesioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 387, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa harga terjangkau.
2. Berdasarkan kuesioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 394, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa ada Potongan atau diskon harga.
3. Berdasarkan kuesioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 392, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa kualitas harga yang dibayar.
4. Berdasarkan kuisisioner variabel harga diperoleh rata-rata tanggapan dengan total skor 391, yang berarti bahwa secara umum responden memiliki tanggapan yang baik setuju dengan variabel Harga.

4.3.2. Kualitas Layanan (X2)

Kualitas layanan diukur berdasarkan penilaian responden. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuesioner yang didistribusikan kepada 100 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Tanggapan Dan Penilaian Responden Kualitas Layanan (X2)

Item	Sangat tidak Setuju (1)		Tidak Setuju (2)		Cukup Setuju (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Skor Total
	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	
X1.1	0	0	8	16	26	78	48	192	18	90	376
X1.2	0	0	4	8	31	93	39	156	26	130	387
X1.3	0	0	6	12	28	84	45	180	21	105	381
X1.4	0	0	4	8	30	90	50	200	16	80	378
X1.5	0	0	3	6	28	84	45	180	24	120	390
Rata-rata											382,4

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Kualitas layanan sebagai berikut :

1. Berdasarkan kuesioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 376, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa Ichi Sushi menyediakan fasilitas yang lengkap.
2. Berdasarkan kuesioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 387, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa proses layanan di Ichi Sushi sangat cepat dan memuaskan.
3. Berdasarkan kuesioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 381, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa karyawan Ichi Sushi melayani dengan baik.

4. Berdasarkan kuesioner pada item keempat, pendapat responden diperoleh total skor 378, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa sikap karyawan Ichi Sushi sangat sopan dan dapat dipercaya.
5. Berdasarkan kuesioner pada item kelima, pendapat responden karyawan Ichi Sushi peka dalam memahami kebutuhan konsumen diperoleh total skor 390, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa karyawan Ichi Sushi peka dalam memahami kebutuhan konsumen.
6. Berdasarkan kuesioner variabel kualitas layanan diperoleh rata-rata tanggapan dengan total skor 382,4 yang berarti bahwa secara umum responden memiliki tanggapan yang baik atau dengan kata lain responden setuju dengan variabel Kualitas Layanan.

4.3.3. *Store Atmosphere* (X3)

Persepsi atas harga diukur berdasarkan penilaian responden Ichi Sushi GKB Gresik terhadap beberapa indikator *Store Atmosphere*. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuesioner yang didistribusikan kepada 100 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Tanggapan Dan Penilaian Responden *Store Atmosphere* (X3)

Item	Sangat tidak Setuju (1)		Tidak Setuju (2)		Cukup Setuju (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Skor Total
	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	
X3.1	0	0	8	16	27	81	47	188	18	90	375
X3.2	0	0	1	2	45	135	50	200	4	20	372
X3.3	0	0	0	0	40	120	58	232	2	10	380
X3.4	0	0	6	12	26	78	53	212	15	75	377
Rata-rata											376

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap *Store Atmosphere* sebagai berikut :

1. Berdasarkan kuesioner pada item pertama, pendapat responden diperoleh total skor 375, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa mampu memberikan kenyamanan yang membuat betah konsumen.
2. Berdasarkan kuesioner pada item kedua, pendapat responden diperoleh total skor 372, yang berarti sebagian besar responden setuju desain interior Ichi Sushi sangat memuaskan dan modern.
3. Berdasarkan kuesioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 380, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa Ichi Sushi sangat menjaga kebersihannya.
4. Berdasarkan kuesioner pada item keempat, pendapat responden diperoleh total skor 377, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa suasana dalam restoran sangat senang dan tidak gaduh.
5. Berdasarkan kuesioner variabel *Store Atmosphere* diperoleh rata-rata tanggapan dengan total skor 376 yang berarti bahwa secara umum responden

memiliki tanggapan yang baik atau dengan kata lain responden setuju dengan variabel *Store Atmosphere*.

4.3.4. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen diukur berdasarkan penilaian responden terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuesioner didistribusikan telah diolah sesuai dengan tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8
Tanggapan Dan Penilaian Responden Kepuasan Konsumen (Y)

Item	Sangat tidak Setuju (1)		Tidak Setuju (2)		Cukup Setuju (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Skor Total
	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	Σ	Skor	
X1.1	0	0	3	6	34	102	45	180	18	90	378
X1.2	0	0	4	8	27	81	55	220	14	70	379
X1.3	0	0	3	6	40	120	35	140	22	110	376
Rata-rata											378

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kepuasan konsumen sebagai berikut :

1. Berdasarkan kuesioner pada item pertama pendapat responden diperoleh total skor 378, yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan harapan.
2. Berdasarkan kuesioner pada item kedua, pendapat responden total skor 379, yang berarti sebagian besar responden setuju bahan makanan yang dibuat Ichi Sushi berkualitas.
3. Berdasarkan kuesioner pada item ketiga, pendapat responden diperoleh total skor 376 yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa untuk

merekomendasikan Ichi sushi kepada keluarga, saudara, teman dan kerabat lainnya.

4. Berdasarkan kuesioner variabel kepuasan konsumen diperoleh rata-rata tanggapan dengan total skor 378 yang berarti bahwa secara umum responden memiliki tanggapan yang baik atau dengan kata lain responden setuju dengan variabel Kepuasan Konsumen.

4.4. Uji Instrumen

4.4.1. Uji Validitas

Pada penelitian ini digunakan kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Dalam uji validitas isi suatu butir pernyataan atau variabel dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel.

Berikut ini hasil dari pengamatan kuesioner tentang uji validitas diambil dari data yang diolah melalui aplikasi *spss*, hasil dari data yang sudah diolah sudah tampak seperti pada tabel diberikut ini:

Tabel 4.9
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
1.	X1				
	X1.1	0,824	0,1966	0,000	Valid
	X1.2	0,798	0,1966	0,000	Valid
	X1.3	0,795	0,1966	0,000	Valid
2.	X2				
	X2.1	0,670	0,1966	0,000	Valid
	X2.2	0,709	0,1966	0,000	Valid
	X2.3	0,708	0,1966	0,000	Valid
	X2.4	0,567	0,1966	0,000	Valid
	X2.5	0,508	0,1966	0,000	Valid
3.	X3				
	X3.1	0,795	0,1966	0,000	Valid
	X3.2	0,733	0,1966	0,000	Valid
	X3.3	0,642	0,1966	0,000	Valid
	X3.4	0,694	0,1966	0,000	Valid
	Y				
4.	Y1	0,791	0,1966	0,000	Valid
	Y2	0,777	0,1966	0,000	Valid
	Y3	0,813	0,1966	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Keterangan :

1. X₁ = Harga
 - X_{1.1} = Harga di Ichi Sushi terjangkau
 - X_{1.2} = Memberikan potongan harga pada transaksi tertentu
 - X_{1.3} = Kualitas menu Ichi Sushi yang dipesan sesuai yang dibayar

2. X₂ = Kualitas Layanan
 - X_{2.1} = Ichi Sushi menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai
 - X_{2.2} = Proses layanan Ichi Sushi sangat cepat dan memuaskan
 - X_{2.3} = Karyawan Ichi Sushi melayani dengan baik
 - X_{2.4} = Karyawan Ichi Sushi sangat sopan dan dapat dipercaya
 - X_{2.5} = Ichi Sushi peka dalam memahami kebutuhan konsumen

3. X₃ = Store Atmosphere
 - X_{3.1} = Ichi Sushi memberikan kenyamanan yang membuat betah konsumen
 - X_{3.2} = Desain interior yang diberikan Ichi Sushi sangat modern
 - X_{3.3} = Ichi Sushi sangat menjaga kebersihannya
 - X_{3.4} = Suasana dalam restoran sangat tenang dan tidak gaduh

4. Y = Kepuasan Konsumen

- Y₁ = Pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan harapan
 Y₂ = Bahan makanan yang dibuat Ichi Sushi sangat berkualitas
 Y₃ = Bersedia merekomendasikan Ichi Sushi kepada keluarga dll

Dari hasil uji validitas instrumen semua variabel didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,1966. Jadi seluruh butir pernyataan dari variabel independen maupun dependen terbukti valid.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *alpha* $>0,60$. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan aplikasi SPSS, pengujian reliabilitas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Item	Alpha	Reliabel	Keterangan
Harga	0,829	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	0,751	0,60	Reliabel
Store Atmosphere	0,785	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,824	0,60	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa masing-masing variabel nilai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Ghozali, 2013;106). Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan aplikasi SPSS, pengujian multikolinearitas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11
Koefisien *tolerance value* dan VIF Masing – masing variabel

Variabel Bebas	<i>Tolerance Value</i>	VIF	Keterangan
Harga	0.666	1.501	Nonmultikolinieritas
Kualitas Layanan	0.422	2.370	Nonmultikolinieritas
Store Atmosphere	0.568	1.761	Nonmultikolinieritas

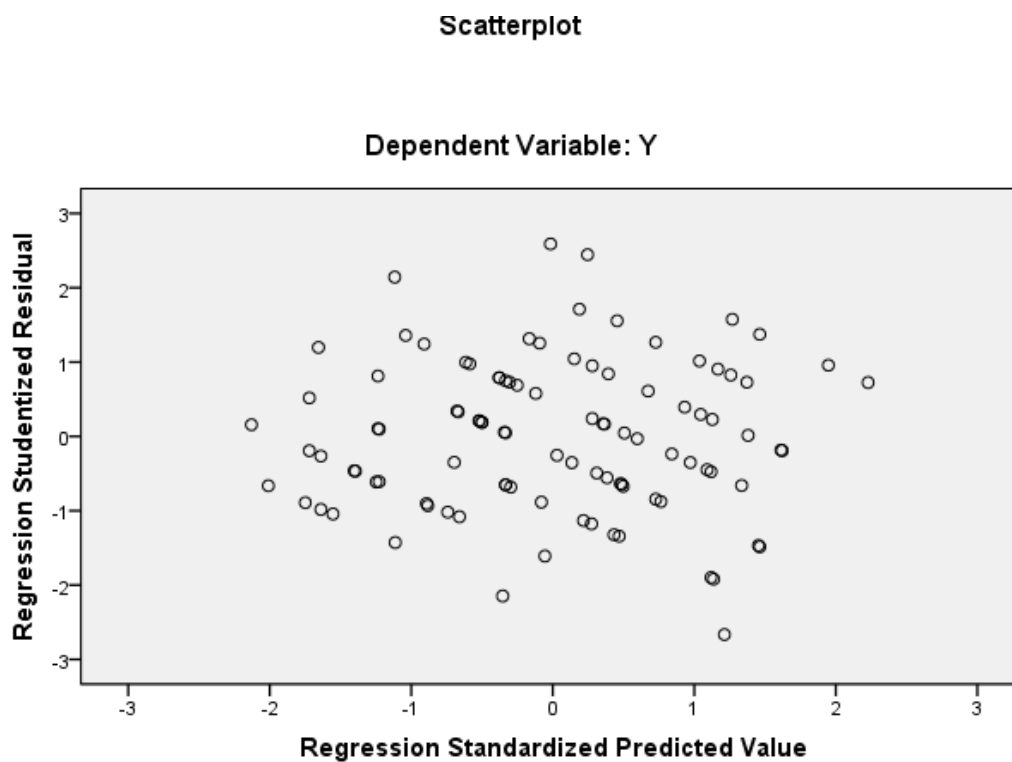
Sumber: Lampiran 4

Dari hasil pengelolaan data diperoleh nilai *tolerance value* lebih kecil dari 10 dan VIF lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memiliki masalah multikolinearitas.

4.5.2. Uji Heteroskedastisitas

Deteksi adanya heteroskedastisitas diuji melalui chart scatterplot dengan dasar analisis, jika titik-titik yang terdapat dalam charts tersebut membentuk pola titik-titik yang teratur seperti gelombang, melebar kemudian menyempit berarti terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013;139). Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan

aplikasi SPSS, pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 4.1 berikut :



Sumber: Lampiran 4

Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas

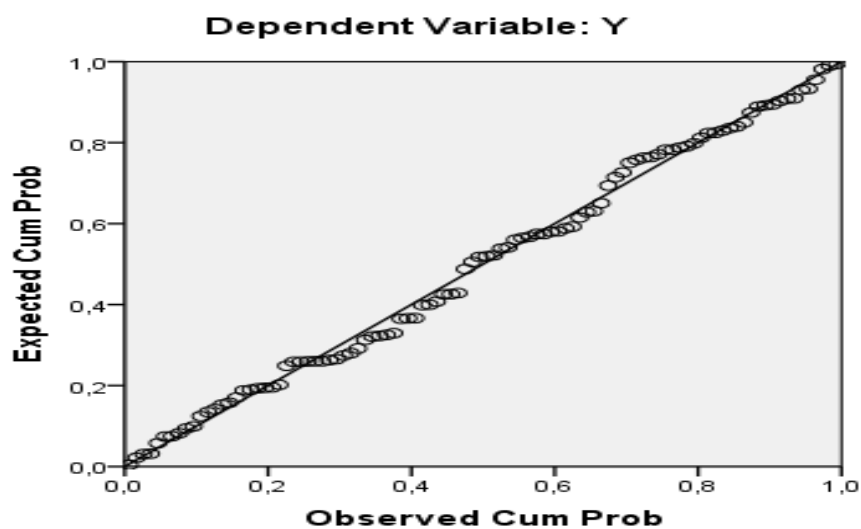
Gambar. 4.1 menjelaskan sebaran data penelitian dalam scatterplot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas heteroskedastisitas.

4.5.3. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013;163) yaitu:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan aplikasi SPSS, pengujian normalitas pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 4.2 berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Lampiran 4

Gambar 4.2
Uji Normalitas

4.5.4. Uji Autokorelasi

Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan dengan pengujian terhadap nilai uji Durbin Watson. Jika nilai Durbin Watson berada diantara D_u dan $4-D_u$ maka tidak terjadi autokoelasi. Dari tabel Durbin

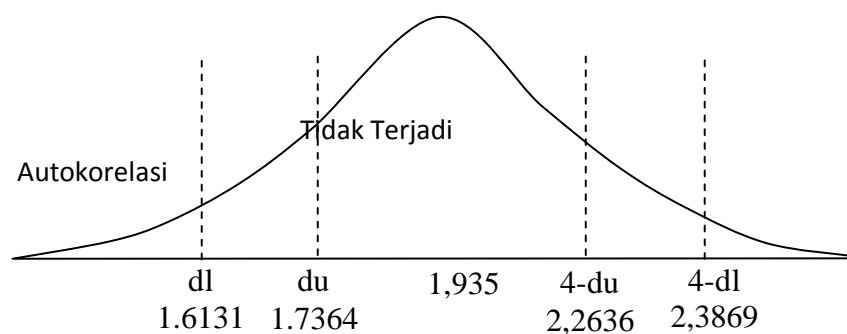
Watson diketahui jumlah variabel bebas $K=3$ sedangkan jumlah pengamatan 100 maka di peroleh $d_l = 1.6131$ dan $d_u = 1.7364$

Tabel 4.12
Nilai Durbin Watson

	Nilai	Keterangan
Durbin Watson	1.935	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Olahan Data (2017)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson 1.935 terletak antara batas atas d_u (1.7364) dan $4-d_u$ (2,2636), maka dapat di simpulkan tidak terdapat autokorelasi pada model regresi ini.



Gambar 4.3
Kurva Durbin Watson

4.6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel dependen. Variabel-variabel independennya adalah Harga (X_1), Kualitas Layanan(X_2), *Store Atmosphere*(X_3).

4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Harga, Kualitas Layanan dan *Store Atmosphere* berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik.

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	kepuasan Konsumen
a	=	Nilai konstanta
X ₁	=	Harga
X ₂	=	Kualitas Layanan
X ₃	=	<i>Store Atmosphere</i>
b ₁	=	Koefisien regresi dari X ₁
b ₂	=	Koefisien regresi dari X ₂
b ₂	=	Koefisien regresi dari X ₃
e	=	Error

Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13
Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.818	1.160		1.567	.120
	Harga	.244	.088	.266	2.781	.007
	Kualitas layanan	.190	.086	.266	2.217	.029
	Store Atmosphere	.200	.081	.255	2.467	.015

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Lampiran 4

Dari tabel 4.12, persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai yaitu:

$$Y = 1,818 + 0,244X_1 + 0,190X_2 + 0,200X_3 + e$$

1. Nilai konstanta 1,818 menunjukkan apabila Harga (X1), Kualitas layanan(X2) dan *Store Atmosphere* (X3), bernilai 0, maka Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik(Y) adalah sebesar 1,818. Hal ini berarti tanpa adanya atau sebelum variabel Harga (X1), Kualitas Layanan (X2) dan *Store Atmosphere* (X3), dalam restoran maka besarnya Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik(Y) adalah sebesar 1,818.
2. Nilai Harga (X1) 0,224 menunjukkan bahwa jika X1 berubah, maka Y akan berubah sebesar 0,244. Dengan anggapan Kualitas Layanan (X2) dan *Store Atmosphere* (X3) tetap.
3. Nilai Kualitas Layanan (X2) 0,190 menunjukkan bahwa jika X2 berubah, maka Y akan berubah sebesar 0,190. Dengan anggapan Harga (X1) dan *Store Amosphere* (X3) tetap.
4. Nilai *Store Amosphere* (X3) 0,200 menunjukkan bahwa jika X3 berubah, maka Y akan berubah sebesar 0,200. Dengan anggapan Harga (X1) dan Kualitas Layanan (X2) tetap.

4.6.2. Koefisien determinasi (R^2) dan koefisien korelasi ganda

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam

menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini :

Tabel 4.14
Hasil Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.940(a)	.884	.881	.329	2.265

Sumber : Lampiran 4

1. Berdasarkan data diatas maka diperoleh nilai Adjusted R Square = 0,881 dapat dikatakan bahwa perubahan variabel terikat Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 88.1% disebabkan oleh variabel Harga (X1), Kualitas Layanan (X2) dan *Store Atmosphere* (X3) sedangkan selebihnya sebesar 11.9% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut.
2. Berdasarkan data diatas maka diperoleh nilai R Square = 0,884 artinya bahwa variabel Harga (X1), Kualitas Layanan (X2) dan *Store Atmosphere* (X3) mampu menjelaskan bahwa perubahan dalam variable terikat Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 88.4% sedangkan selebihnya sebesar 11.6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut.
3. $R = 0,940$ artinya kuatnya hubungan antar variabel independen (X) bersama-sama terhadap variabel (Y) yaitu 94%.

4.7. Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh secara parsial variabel Harga (X1), Kualitas Layanan (X2) dan *Store Atmosphere* (X3) terhadap Kepuasan

Konsumen (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik statistik uji t (parsial).

4.7.1. Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji seberapa jauh satu variabel bebas (*independen*) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (*dependen*). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap antara lain :

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : b_1 = 0$ artinya variabel Harga (X_1) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

$H_a : b_1 \neq 0$ artinya variabel Harga (X_1) ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

$H_0 : b_2 = 0$ artinya variabel Kualitas Layanan (X_2) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

$H_a : b_2 \neq 0$ artinya variabel Kualitas Layanan (X_2) ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

$H_0 : b_3 = 0$ artinya variabel *Store Atmosphere* (X_3) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

$H_a : b_3 \neq 0$ artinya variabel *Store Atmosphere* (X_3) ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

b. Menentukan taraf signifikansi

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan pengujian dua arah (*2-tailed*) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

2 = *two tail test*

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan

- 1) Apabilat $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< \alpha(0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial ada pengaruhnya antara Harga (X_1), Kualitas Layanan (X_2) dan *Store Atmosphere* (X_3), terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 4.15
Hasil Analisis Uji Koefisien Parsial (Uji t)

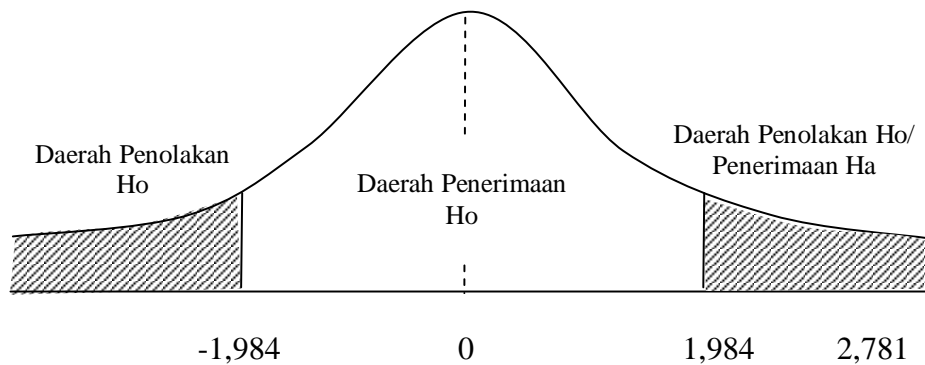
Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.818	1.160		1.567	.120
	Harga	.244	.088	.266	2.781	.007
	Kualitas Layanan	.190	.086	.266	2.217	.029
	<i>Store Atmosphere</i>	.200	.081	.255	2.467	.015

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 4

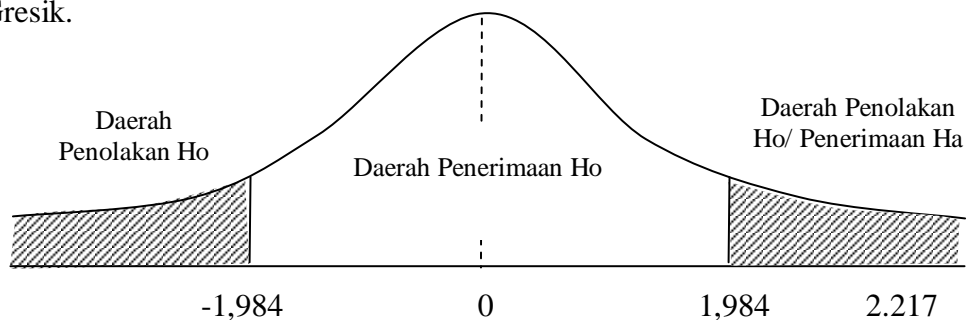
Hasil penelitian terhadap variabel Harga (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,781 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$

tabel dengan signifikan sebesar 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel Harga(X_1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik.



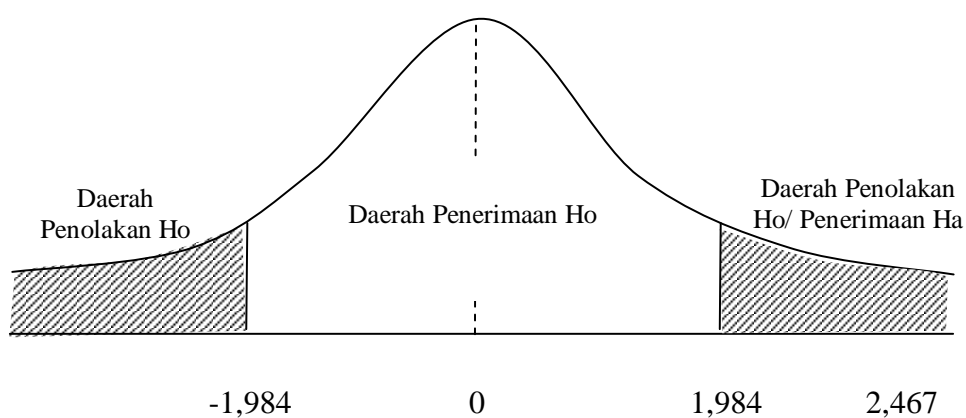
Gambar 4.4
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t
(Harga)

Hasil penelitian terhadap variabel Kualitas Layanan(X_2) diperoleh nilai thitung sebesar 2,217 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikan sebesar 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan (X_2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik.



Gambar 4.5
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t
(Kualitas layanan)

Hasil penelitian terhadap variabel *store atmosphere* (X_3) diperoleh nilai thitung sebesar 2.467 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Hasil ini menunjukkan bahwa thitung > t tabel dengan signifikan sebesar 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel *store atmosphere* (X_3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik.



Gambar 4.6
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji t
(Store Atmosphere)

4.8. Interpretasi Hasil Analisis

Berdasarkan penelitian dan analisis yang peneliti olah dengan menggunakan alat bantuan SPSS 20 *for windows* maka peneliti dapat menginterpretasikan hasil pembuktian hipotesis regresi secara parsial (uji t) ditunjukkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri dari Harga, Kualitas Layanan dan *Store Atmosphere* secara parsial terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen.

1. Harga (X_1) memperoleh t hitung sebesar (2,781), sedangkan t tabel sebesar (1,984) pada taraf signifikan 5%, dengan demikian hasil perhitungan statistik

menunjukkan bahwa secara parsial variabel Harga(X_1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik sesuai dengan pendapat Tjiptono (2009;13) pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula.

2. Kualitas Layanan(X_2) memperoleh t hitung sebesar (2,217), sedangkan t tabel sebesar (1,984) pada taraf signifikan 5%. dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik sesuai dengan pendapat Utami (2010;291) jika perusahaan melakukan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik.
3. *Store Atmosphere*(X_3) memperoleh t hitung sebesar (2,467), sedangkan t tabel sebesar (1,984) pada taraf signifikan 5%. dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Ichi Sushi GKB Gresik sesuai dengan pendapat Lovelock (2010;04) bahwa kondisi fisik lingkungan layanan yang dialami pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalamana layanan dan memperkuat (atau mengurangi) kepuasan pelanggan.