

PENGARUH SUASANA RESTO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAN'S RESTO DAN CAFE LAHAT

Heri Fitriadi*¹

¹STIE Sereho Lahat Jalan Taman Rekreasi Riban Kemambang Kelurahan Bandar Jaya
Lahat

e-mail: *¹ dhilahat1@gmail.com,

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh suasana resto dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pada kepuasan pelanggan pada Lan's Resto dan Cafe Lahat baik secara simultan dan parsial. Sampel yang diambil sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Insidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana terdapat dua variabel yaitu suasana resto dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (*dependent*). Dengan menggunakan sumber data diantaranya: data primer, data sekunder, populasi dan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Serta menggunakan alat ukur validitas dan reliabilitas, uji prasyarat analisis, selanjutnya menggunakan metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis berupa uji t dan uji F. Serta koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 23.0. Dari hasil penelitian tersebut, dilihat secara parsial dengan uji t bahwa suasana resto terdapat berpengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dengan thitung (7,858) > 2,000, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan thitung (11,611) > ttabel (2,000) Selanjutnya dalam uji pengaruh secara simultan dengan uji F menunjukkan bahwa suasana resto dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan Fhitung (175,825) > Ftabel (2,72). Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat kepada semua pihak.

Kata kunci : Suasana Resto, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of restaurant atmosphere and service quality on customer satisfaction at Lan's Resto and Cafe Lahat both simultaneously and partially. The samples taken were 90 respondents. The sampling technique uses incidental sampling. This research uses quantitative research where there are two variables, namely restaurant atmosphere and service quality as the independent variable (*independent*) and customer satisfaction as the dependent variable. By using data sources including: primary data, secondary data, population and samples. Data collection methods used were: observation, interviews and questionnaires to a number of respondents. As well as using the validity and reliability measurement tools, the analysis prerequisite test, then using the data analysis method using multiple regression analysis, hypothesis testing in the form of t test and F test. As well as the correlation coefficient and the coefficient of determination. Data analysis in this study used SPSS 23.0. From the results of this study, seen partially with the t test that the restaurant atmosphere has a positive effect on customer satisfaction with tcount (7,858) > 2,000, service quality has a positive effect on customer satisfaction with tcount (11,611) > ttabel (2,000). Simultaneously with the F test shows that the restaurant atmosphere and service quality have a

significant effect on customer satisfaction with $F_{count} (175.825) > F_{table} (2.72)$. It is hoped that the results of this research will be of benefit to all parties.

Keywords : *Resto atmosphere, Service Quality and Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bidang usaha pelayan jasa makanan atau rumah makan adalah salah satu atau beberapa jenis usaha yang sedang diminati oleh pengusaha saat ini. Peningkatan jumlah rumah makan yang ada di daerah Kota Lahat menimbulkan persaingan kuat. Rumah makan harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka rumah makan tersebut akan cepat tertinggal dari pesaing pesaing yang pada akhirnya menyebabkan produsen kehilangan pelanggan.

Sekian banyak rumah makan yang ada di Kota Lahat, salah satunya adalah Lan's Cafe dan Resto Lahat, yang dari jam 11.00 Wib dan ditutup pada jam 23.00 Wib. Resto ini menyediakan berbagai macam jenis makanan, makanannya ada yang penyajian sesuai dengan pesanan, dengan berbagai macam menu makan, baik menu makanan asli daerah ataupun menu makanan modern yang lagi tren saat ini. Daftar menu makanan terdiri dari berbagai variasi makanan. Lan's Cafe dan Resto Lahat ini juga menyediakan berbagai jenis minuman dingin maupun panas yang bisa dinikmati oleh pelanggan.

Sekian banyak pilihan rumah makan yang ada, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu. Pihak manajemen Lan's Cafe dan Resto Lahat berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, baik itu tatanan suasana resto maupun jasa pelayannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan pelayanan yang ada di Lan's Cafe dan Resto Lahat.

Dikota Lahat tingkat persaingan bisnis rumah makan cukup tinggi. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar Lan's Cafe dan Resto Lahat tetap stabil dan terus meningkat, pihak pengelola Lan's Cafe dan Resto Lahat harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Pengelola harus mulai berpikir seperti pelanggan, agar dapat mengetahui apa kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan akan terpuaskan oleh produknya. Lan's Cafe dan Resto Lahat dalam proses usahanya harus mampu menata suasana resto yang nyaman agar pelanggan dapat menikmati makanan mereka serta menetapkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan, agar target penjualan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Berdasarkan observasi peneliti lakukan pada Lan's Resto dan Cafe Lahat, keadaan suasana resto belum dapat dikategorikan nyaman, semua perabotan belum tertata rapi sehingga saat berada di dalam resto terasa kurang nyaman, dan juga ruangan resto yang tidak terlalu luas, membuat pelanggan yang menunggu makanan harus menunggu pelanggan lain selesai makan, dan juga lahan parkir yang tidak luas membuat kendaraan pelanggan tidak tersusun rapi di depan halaman resto. Kemudian pelayanan yang diberikan oleh pegawai resto tidak terlalu cepat, dikarenakan jumlah pegawainya sedikit, jadi saat pelanggan ramai pegawai resto kewalahan melayani, sehingga pelanggan harus menunggu lama sampai makanan berada di mejamakan. Fenomena inilah yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik suasana resto dan semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi omset dari resto jika pelanggan selalu kembali untuk makan di resto.

Dari beberapa permasalahan tersebut, terlihat bahwa semua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti suasana resto dan kualitas pelayanan pada Lan's Resto dan Cafe Lahat tentunya dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya secara optimal, sehingga perlu

dievaluasi kembali beserta seberapa besarnya pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Lan's Resto dan Cafe Lahat dengan judul "PENGARUH SUASANA RESTO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAN'S RESTO DAN CAFE LAHAT".

METODE PENELITIAN

Populasi menurut Sugiyono (2016: 61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat tersebut populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat yang berjumlah 900 orang selama bulan Maret sampai dengan Juni 2020.

Sampel menurut Sugiyono (2016:62) adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya sedikit dari pada jumlah populasinya). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016: 67). Salah satu cara menentukan besar sampel adalah yang dirumuskan oleh Slovin (Muri Yusuf, 2014: 242) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,10

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 900 orang, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10 % (0,10) dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{900}{1 + 900 (0,10)^2} \\ n &= \frac{900}{1 + 900 (0,01)} \\ n &= \frac{900}{1 + 9} \\ n &= \frac{900}{10} = 90 \end{aligned}$$

Jadi Sampel penelitian ini adalah pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat yang berjumlah 90 orang.

Menurut Sugiyono (2016: 244) metode analisis merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

A. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut (Danang, 2017: 74). Analisis ini

menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0, dengan tabel *Descriptive Statistics*. Analisis deskriptif memberikan gambaran

B. Uji Kualitas Data

1. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2012: 352) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Uji validitas menggunakan metode pearson yang di proses dengan SPSS 23.0.*Item-total statistic* pada kolom *Corrected Item Total Correalation*, nilai-nilai tersebut menunjukkan nilai korelasi butir pertanyaan terhadap skor totalnya. Nilai hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan r tabel (lihat tabel dengan terlebih dahulu mencari df-nya (derajat kebebasan) sesuai dengan data dan asumsi SPSS menggunakan tingkat signifikansi 5%. Pengambilan kesimpulannya jika nilai r hitung > dari nilai r-tabel maka butir tersebut dinyatakan valid atau menggunakan *cut off point* 0,3 jika nilainya lebih besar dari 0,3 dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012: 354), reliabilitas merupakan suatu konsistensi alat ukur dalam menghasilkan data, disebut konstan apabila data hasil pengukuran dengan alat yang sama dan berulang-ulang akan menghasilkan data yang relatif sama. Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Crombach di proses dengan SPSS versi 23.0.

Jika nilainya lebih besar dari nilai rtabel, maka bisa dikatakan reliabel atau membandingkannya dengan *nilai cut off point* 0,3 maka reliabel jika nilai $r > 0,30$.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk untuk Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data, variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2010: 98). Pengujian uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20.0.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (Ghozali, 2010: 105). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi melalui Variance Inflation Factor (VIF), SPSS 23.0.

- Jika $VIF > 10$ maka variabel bebas memiliki persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya
- Jika $VIF < 10$ maka variabel bebas tidak mempunyai persoalan multikolinearitas

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak hanya dengan melihat pada Scatter Plot dan dilihat apakah residual memiliki pola tertentu atau tidak, pengujian ini menggunakan program SPSS versi 23.0.

D. Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2012: 261) merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 23.0.

2. Uji-t (uji secara parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dari penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh signifikan. Dengan menggunakan uji-t, pada tingkat kepercayaan 95 % atau $\alpha = 0,05$. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai *Thitung* dengan nilai *Ttabel*. Nilai *Thitung* dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian *Coefficients* pada program SPSS versi 23.0.

3. Uji F (uji secara simultan)

Uji F menurut Sugiyono (2012: 140) digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Uji Dilakukan dengan langkah membandingkan nilai dari *Fhitung* dengan menggunakan program SPSS versi 23.0.

4. Koefisien Kolerasi

Sugiyono (2012: 231) menyatakan korelasi ganda digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan terikat. Nilai korelasi berkisar dalam rentang 0 sampai 1 atau 0 sampai -1. Jika satu variabel lain naik, variabel yang lain akan naik demikian pula sebaliknya. Tanda negatif menunjukkan arah perubahan yang berlawanan. Jika satu variabel naik, variabel yang lain malah turun. Pengujian ini menggunakan program SPSS versi 23.0.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependent, Nilai *r Square* atau Koefisien Determinasi (r^2) dapat dilihat pada hasil pengolahan data bagian model *summary* pada program SPSS versi 23.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif

Deskripsi variabel menggambarkan tanggapan pegawai terhadap variabel penelitian yang meliputi suasana toko (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y). Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi. Statistik deskriptif selengkapnya dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Suasana Toko	90	32.00	47.00	41.7889	4.36146
Kualitas Pelayanan	90	32.00	49.00	41.0556	4.92497
Kepuasan Pelanggan	90	30.00	50.00	41.2889	4.78350
Valid N (listwise)	90				

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Berdasarkan pada Tabel 4.7, maka dapat dideskripsikan nilai-nilai sebagai berikut:

1. Variabel suasana toko memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 32,00 dan nilai tertinggi (maximum) sebesar 47,00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 41,7889 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,36146, sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap variabel suasana toko (X_1) pada Lan's Resto dan Cafe Lahat adalah baik.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 32,00 dan nilai tertinggi (maximum) sebesar 49,00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 41,0556 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,92497, sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X_2) pada Lan's Resto dan Cafe Lahat adalah baik.
3. Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 30,00 dan nilai tertinggi (maximum) sebesar 50,00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 41,2889 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,78350 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Lan's Resto dan Cafe Lahat adalah baik.

B. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kebenaran/ketepatan dari suatu alat ukur yang berupa angket atau kuesioner yang dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban setiap butir pernyataan dengan jumlah skor variabel. Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Indikator dikatakan valid dalam penelitian ini, apabila $n = 90$ dan $\alpha = 0,05$, maka $r_{tabel} = 0,207$. dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} (0,207)$ = valid.

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} (0,207)$ = tidak valid

Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel per variabel berikut ini:

a) Variabel Suasana Toko (X_1)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel suasana toko adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Tabel Uji Validitas Variabel X_1

Pertanyaan	r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel}	Keterangan
K1	$0,583 > 0,207$	Valid
K2	$0,505 > 0,207$	Valid
K3	$0,657 > 0,207$	Valid
K4	$0,778 > 0,207$	Valid
K5	$0,543 > 0,207$	Valid
K6	$0,462 > 0,207$	Valid
K7	$0,334 > 0,207$	Valid
K8	$0,774 > 0,207$	Valid
K9	$0,340 > 0,207$	Valid
K10	$0,782 > 0,207$	Valid

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Berdasarkan hasil tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam instrument variabel suasana toko dinyatakan valid karena r_{hitung} pada setiap pernyataan lebih besar dari pada $r_{tabel} (> 0,207)$. Dengan demikian butir-butir pernyataan dalam variabel suasana toko layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

b) Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tabel Uji Validitas Variabel X_2

Pertanyaan	r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel}	Keterangan
K1	$0,843 > 0,207$	Valid
K2	$0,682 > 0,207$	Valid
K3	$0,798 > 0,207$	Valid
K4	$0,746 > 0,207$	Valid
K5	$0,900 > 0,207$	Valid
K6	$0,785 > 0,207$	Valid
K7	$0,446 > 0,207$	Valid
K8	$0,530 > 0,207$	Valid
K9	$0,794 > 0,207$	Valid
K10	$0,481 > 0,207$	Valid

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Berdasarkan hasil tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam instrument variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena r -hitung pada setiap pernyataan lebih besar dari pada r -tabel ($> 0,207$). Dengan demikian butir-butir pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

c) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Tabel Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel}	Keterangan
K1	$0,710 > 0,207$	Valid
K2	$0,648 > 0,207$	Valid
K3	$0,542 > 0,207$	Valid
K4	$0,644 > 0,207$	Valid
K5	$0,675 > 0,207$	Valid
K6	$0,732 > 0,207$	Valid
K7	$0,748 > 0,207$	Valid
K8	$0,569 > 0,207$	Valid
K9	$0,709 > 0,207$	Valid
K10	$0,623 > 0,207$	Valid

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Berdasarkan hasil tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam instrument variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid karena r -hitung pada setiap

pernyataan lebih besar dari pada r-tabel ($> 0,207$). Dengan demikian butir-butir pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reabilitas

Uji realibilitas adalah uji untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *cronbach's alpha* yang di proses dengan SPSS versi 23.0. dengan nilai > 0.60 . Hasil pengujian realibilitas untuk masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Variabel Suasana Toko (X_1)

Hasil pengujian reabilitas variabel suasana toko dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11

Tabel Uji Reliability Variabel X1

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item deleted dibandingkankriterianya	Keterangan
Q1	0,725 > 0,600	Reliabel
Q2	0,727 > 0,600	Reliabel
Q3	0,715 > 0,600	Reliabel
Q4	0,703 > 0,600	Reliabel
Q5	0,726 > 0,600	Reliabel
Q6	0,730 > 0,600	Reliabel
Q7	0,740 > 0,600	Reliabel
Q8	0,707 > 0,600	Reliabel
Q9	0,739 > 0,600	Reliabel
Q10	0,706 > 0,600	Reliabel

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa variabel suasana toko mempunyai koefisien Alpha diatas 0,60 ($> 0,60$), sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel suasana toko layak digunakan sebagai alat ukur.

b) Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Hasil pengujian reabilitas variabel kualitas pelayanan dilihat tabel berikut ini:

Tabel 4.12

Tabel Uji Reliability Variabel X2

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item deleted dibandingkankriterianya	Keterangan
Q1	0,738 > 0,600	Reliabel
Q2	0,742 > 0,600	Reliabel
Q3	0,737 > 0,600	Reliabel
Q4	0,738 > 0,600	Reliabel
Q5	0,732 > 0,600	Reliabel
Q6	0,738 > 0,600	Reliabel
Q7	0,756 > 0,600	Reliabel
Q8	0,753 > 0,600	Reliabel
Q9	0,739 > 0,600	Reliabel

Q10	0,754 > 0,600	Reliabel
-----	---------------	----------

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai koefisien Alpha diatas 0,60 ($> 0,60$), sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel kualitas pelayanan layak digunakan sebagai alat ukur.

c) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian reabilitas variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Tabel Uji Reliability Variabel Y

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item deleted dibandingkankriterianya	Keterangan
Q1	0,740 > 0,600	Reliabel
Q2	0,743 > 0,600	Reliabel
Q3	0,747 > 0,600	Reliabel
Q4	0,740 > 0,600	Reliabel
Q5	0,740 > 0,600	Reliabel
Q6	0,735 > 0,600	Reliabel
Q7	0,734 > 0,600	Reliabel
Q8	0,748 > 0,600	Reliabel
Q9	0,740 > 0,600	Reliabel
Q10	0,742 > 0,600	Reliabel

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Hasil dari uji reliabilitas pada tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan mempunyai koefisien Alpha diatas 0,60 atau ($> 0,60$), sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel kepuasan pelanggan layak digunakan sebagai alat ukur.

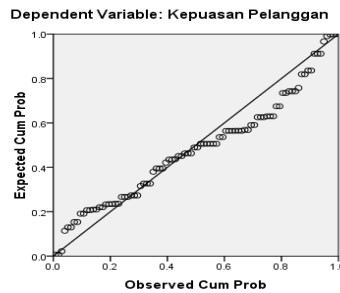
C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah pengujian yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Kita dapat melihatnya dari grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Grafik grafik normal probability plot dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa grafik normal probability plot variabel penelitian menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar grafik normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi variabel pada penelitian layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Toleransinya.

Apabila besarnya nilai korelasi lebih kecil dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 serta nilai toleransinya mendekati 1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas. Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Suasana Toko	.794	1.259
	Kualitas Pelayanan	.794	1.259

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

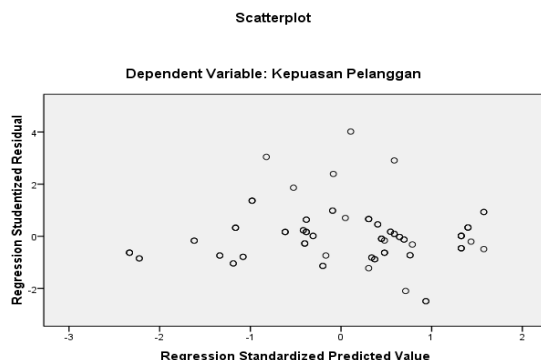
Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Berdasarkan tabel 4.14 dapat menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel suasana toko dan kualitas pelayanan adalah 1,259 dan nilai tolerance 0,794. Nilai VIF semuanya lebih kecil dari 10 dan nilai tolerancenya semua diatas 0,10, sehingga tidak ada masalah multikolinearitas pada penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melakukan pengujian apakah dalam sebuah model regresi pada penelitian terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan dan yang lainnya tetap, maka disebut Heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dilihat pada gambar:

Gambar 4.3
Gambar Pengujian Heteroskedastisitas



(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Dari gambar 4.3 grafik hasil pengujian heteroskedastisitas di atas, titik-titik yang menyebar secara acak tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada hasil SPSS berikut:

Tabel 4.15
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.809	2.426	
	Suasana Toko	.462	.059	.421
	Kualitas Pelayanan	.604	.052	.622

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS seperti yang telah disajikan pada tabel diatas, persamaan regresi yang didapat adalah: $Y = 2,809 + 0,462 X_1 + 0,604 X_2 + e$. Persamaan ini dapat disimpulkan bahwa:

- Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 2,809. Artinya, jika variable kepuasan pelanggan (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variable bebas

nya yaitu suasana toko (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) yang bernilai nol, maka besarnya rata-rata kepuasan pelanggan bernilai 2,809.

- b. Dari persamaan regresi linier berganda diperoleh apabila variabel suasana toko (X_1) dinaikan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,462. Nilai tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai suasana toko maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan pelanggan.
- c. Dari persamaan regresi linier berganda diperoleh apabila variabel kualitas pelayanan (X_2) dinaikan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,604. Nilai tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan.

2. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji-t)

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis akan ditolak jika salah atau palsu, dan akan diterima jika benar. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji-t (uji hipotesis secara parsial). Berikut ini ditampilkan hasil dari uji hipotesis secara parsial:

Tabel 4.16
Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.158	.250
Suasana Toko	7.858	.000
Kualitas Pelayanan	11.611	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan hipotesis variabel penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengujian hipotesis pertama (H1) antara variabel suasana toko (X_1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y)

Nilai t tabel dengan tingkat signifikan 5 % dan *degrees of freedom* (df) dengan dk pembilang 3 dan dk penyebut 90, maka t tabel adalah 2,000. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian:
 - H₀ : $b_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh antara variabel suasana toko (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
 - H_a : $b_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh antara variabel suasana toko (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
2. Tingkat signifikan pengujian, menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 5 % (0,05) dan tingkat kepercayaan = 95 %.
3. Keputusan pengujian yaitu H₀ ditolak, H_a diterima karena t hitung > t tabel yaitu 7,858 > 2,000 dan nilai signifikan < 0,005 yaitu 0,000.
4. Berdasarkan hasil analisis dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel maka dapat disimpulkan: variabel suasana toko dengan t hitung > dari t tabel atau 7,858 > 2,000, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

antara variabel suasana toko terhadap variabel kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

- 2) Pengujian hipotesis kedua (H2) antara variabel kualitas pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y)

Nilai t tabel dengan tingkat signifikan 5 % dan *degrees of freedom* (df) dengan dk pembilang 3 dan dk penyebut 90, maka t tabel adalah 2,000. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian:

H0 : $b_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Ha : $b_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

2. Tingkat signifikan pengujian, menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 5 % (0,05) dan tingkat kepercayaan = 95 %.
3. Keputusan pengujian yaitu H0 ditolak, Ha diterima karena t hitung > t tabel yaitu $11,611 > 2,000$ dan nilai signifikan < 0,005 yaitu 0,000.
4. Berdasarkan hasil analisis dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel maka dapat disimpulkan: variabel kualitas pelayanan dengan t hitung > dari t tabel atau $11,611 > 2,000$, maka H0 ditolak dan Ha diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

3. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS pada tabel berikut:

Tabel 4.17

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regresion	1632.580	2	816.290	175.825	.000 ^a
Residual	403.909	87	4.643		
Total	2036.489	89			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Suasana Toko

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Uji hipotesis simultan dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian ANOVA. Nilai F tabel dengan tingkat signifikan 5 % dan dk pembilang 3 dan dk penyebut 90 adalah sebesar 2,72. Langkah-langkah untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian:
 $H_0: b_1 = b_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel suasana toko (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
 $H_a: b_1 \neq b_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel suasana toko (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
2. Tingkat signifikansi pengujian, menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 5 % (0,05) dan tingkat kepercayaan = 95 %.
3. Keputusan pengujian yaitu H_0 ditolak, H_a diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $175,825 > 2,72$ dan nilai signifikan $< 0,005$ yaitu 0,000.
4. Dari hasil uji hipotesis tersebut maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan H_a diterima, artinya secara bersama-sama variabel suasana toko dan kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

4. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis koefisien korelasi berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil SPSS di bawah ini:

Tabel 4.18

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.802	.797	2.15468

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Suasana Toko

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Data diolah dari lampiran IV)

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai r (koefisien korelasi) sebesar 0,895 menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara variabel suasana toko dan kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat adalah 89,5 %, hubungan ini secara statistik tergolong sangat kuat.

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai r square (r^2).

Besarnya nilai koefisien determinasi (r^2) berdasarkan tabel 4.18 sebesar 0,797. Artinya kontribusi variabel kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat dapat dijelaskan oleh variabel suasana toko dan kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 79,7 %, sedangkan sisanya sebesar 20,3 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis pertama (H1) adalah terdapat pengaruh signifikan antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari suasana toko terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima dan dapat dikonfirmasi oleh data.

Suasana toko mempengaruhi keadaan emosi pembeli yang menyebabkan atau mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keadaan emosional akan membuat dua perasaan yang dominan yaitu perasaan senang dan membangkitkan keinginan. Suasana toko dapat digambarkan sebagai perubahan terhadap perencanaan lingkungan pembelian yang menghasilkan efek emosional khusus yang dapat menyebabkan pelanggan merasa kepuasan sehingga pelanggan dapat melakukan tindakan pembelian, hal ini sejalan dengan teori Manullang (2016).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Rahman Doni Nugraha (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (Survey pada Pelanggan Outlet Rabbani Jalan Buah Batu No. 150 Bandung)", Sandi WijoyoPutro (2015) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada restoran Happy Garden", dan Melia Puri (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indomie" Dari ketiga penelitian tersebut diperoleh bahwa suasana toko menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis kedua (H2) adalah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima dan dapat dikonfirmasi oleh data.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada stabilitas pelayanan sangat tinggi. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Semakin tinggi persepsi responden terhadap kualitas layanan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Artinya kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini sejalan dengan teori Lupiyoadi (2016).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Rahman Doni Nugraha (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (Survey pada Pelanggan Outlet Rabbani Jalan Buah Batu No. 150 Bandung)", Sandi WijoyoPutro (2015) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada restoran Happy Garden", dan MeliaPuri (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indomie" Dari ketiga penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat.
3. Suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lan's Resto dan Cafe Lahat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran bagi penelitian yang akan datang maupun bagi Lan's Resto dan Cafe Lahat, yaitu sebagai berikut:

1. Guna meningkatkan loyalitas pelanggan yang didasarkan suasana yang dimiliki resto, sebaiknya senantiasa menjaga dan terus meningkatkan suasana toko yang ada saat ini terutama berkaitan dengan fasilitas yang ada. Selain itu besarnya pengaruh dari suasana toko hendaknya diperhatikan dalam upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dijadikan salah satu dasar bagi pihak resto untuk selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak resto perlu untuk meningkatkan kondisi kedai (tampilan fisik) dengan memperhatikan kebersihan, kenyamanan dengan interior yang menarik, melengkapi fasilitas pendukung dan yang paling penting terutama adalah keselamatan dan keamanan pengunjung.
3. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2016. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Bayumedia Publishing, Malang.
- Assauri, Sofjan. 2016. "Manajemen Bisnis Dan Pemasaran". PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gudono. 2015. Teori Organisasi. Pencil Press, Sleman.
- Kotler, Philip. 2015. Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Satu. PT. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2016. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- M. Fuad, Dkk. 2015. Pegantar Bisnis. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Manullang. 2016. Pengantar Bisnis. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Meliapuri. 2016. Jurnal, Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen pada PT. Indomie. Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Moleong, Lexy J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi : PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mursid, Muhamad. 2015. Manajemen Pemasaran. Bumi Aksara, Jakarta.

Nugroho J Setiadi. 2016. Perilaku konsumen :Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian bisnis pemasaran. Prenada Media. Jakarta.

Rahman Doni Nugraha. 2016. Jurnal, Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Outlet Rabbani Jalan Buah Batu No. 150 Bandung). Universitas Padjajaran Bandung.

Sandi Wijoyoputro. 2015. Jurnal, Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen pada restoran Happy Garden. Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Sugiyono. "Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D". Alfabeta, Bandung, 2016.