

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh positif kualitas fisik (*physical quality*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) Restoran Eat Happens.
2. Mengetahui pengaruh positif perilaku staf (*staff behavior*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) Restoran Eat Happens.
3. Mengetahui pengaruh positif atmosfer (*atmosphere*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) Restoran Eat Happens.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk melaksanakan penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2016 sampai Juli 2017. Tempat yang peneliti pilih untuk dijadikan penelitian skripsi adalah Restoran Eat Happens yang terletak di Tebet, Jakarta Selatan. Peneliti memilih Restoran Eat Happens sebagai objek penelitian karena Restoran Eat Happens memiliki konsep unik dan cocok untuk tempat berkumpul bersama teman, serta restoran yang sedang kekinian dan dicari oleh konsumen saat ini.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Malhotra, metode kuantitatif adalah metodologi riset yang berupaya untuk mengkuantifikasi data, dan biasanya menerapkan analisis statistik tertentu.¹ Serta, penelitian ini menggunakan metode survei dalam pengumpulan data. Metode survei adalah kuesioner yang terstruktur yang diberikan ke responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang spesifik². Maksudnya adalah untuk mengukur penelitian menggunakan kuesioner yang didalamnya terdapat informasi berupa pertanyaan-pertanyaan yang dibuat oleh peneliti yang diajukan kepada responden.

Desain penelitian ini adalah *explanatory* dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif menurut Malhotra memiliki tujuan utama dalam menguraikan variabel bebas dan variabel terikat, yaitu Kualitas Fisik, Perilaku Staf, dan Atmosfer terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan kausal menurut Malhotra adalah untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat dalam melakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis dan menguji pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.³

¹Malhotra, Naresh K., *Riset Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks.2009) p. 161

²*Ibid.*, p. 196

³*Ibid.*, p. 93-100

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut Malhotra, populasi⁴ adalah gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkaian karakteristik yang serupa yang mencakup keseluruhan untuk kepentingan dalam masalah riset pemasaran. Sedangkan menurut Sekaran, populasi⁵ merupakan keseluruhan kelompok orang, peristiwa atau hal yang ingin diteliti oleh peneliti investigasi.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah semua pengunjung Restoran Eat Happens yang sudah mengunjungi dan menyantap makanan di restoran tersebut minimal tiga kali atau lebih dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Jenis populasi yang akan diteliti adalah populasi *infinite*, karena peneliti tidak mengetahui berapa angka pasti jumlah orang yang sudah mengunjungi atau yang sudah menyantap makanan dan minuman di Restoran Eat Happens.

3.4.2. Sampel

Menurut Malhotra, sampel⁶ adalah subkelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam sebuah penelitian. Maksudnya adalah bagian kelompok dalam populasi yang berpartisipasi dalam penelitian tersebut, karena tidak mungkin untuk mengumpulkan data dari setiap elemen populasi.

⁴Malhotra, Naresh K., *op. cit.*, p. 364

⁵ Sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, buku 1 edisi 4* (Jakarta: Salemba Empat, 2006) p.241

⁶Malhotra, Naresh K, *loc.cit*

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono, *non-probability sampling* merupakan bagian dalam populasi yang tidak memberi peluang yang sama untuk terpilih menjadi subjek penelitian atau bagi setiap populasi yang terpilih menjadi sampel.⁷ Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sekaran dan Bougie, *purposive sampling* yaitu peneliti memperoleh informasi dari narasumber spesifik yang paling mudah, siap dan memenuhi beberapa kriteria yang dibutuhkan dalam memberikan informasi.⁸ Alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* adalah peneliti mengharapkan sampel yang akan diambil memenuhi kriteria yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Batasan dalam metode *purposive sampling* ini adalah yang sudah mengunjungi atau yang sudah menyantap makanan dan minuman di Restoran Eat Happens minimal tiga kali atau lebih dalam kurun waktu tiga bulan terakhir.

Table 3.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Sumber	Lokasi	Jumlah Responden	Teknik Pemilihan Responden	Karakter Responden	Teknik Analisis Data
1	Susanty dan Kenny 2015	Starbucks and Excelso outlets in Semarang	270	Random Sampling	Demographic Data (gender, source about place, age, frequency of visits, purpose of visits)	SEM
2.	Moradi et al. 2014	Big Restaurant in Rasht, Zanjan, Mashhad	763	Randomly	Age, sex, and education	SEM

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), p. 120

⁸ Sekaran and Bougie, *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, 7th edition, (UK: John Wiley and Sons, Ltd., Publication, 2016) p. 248

3	Nam <i>et al.</i> 2011	Hotel and Restaurant in UK (south east of England)	378	Random Sampling	Demographic Data (gender, hotel or restaurant customers, age, frequency of visits, purpose of visits)	SEM
						Weighted Least Squares (WLS)
4.	Ali <i>et al.</i> 2015	Fast food services restaurants in Lahore, Pakistan	400	Randomly	Demographic Data (gender, age, frequency of visits, most visited restaurant)	SPSS 16.0
						AMOS 22
5.	Harianto dan Subagio 2013	Kedai Deja-vu Surabaya	150	Purposive Sampling	Jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pengeluaran per bulan	SEM
6.	Haghighi <i>et al.</i> 2012	10 randomly selected branches of Boof Chain Restaurant in Tehran	268	Randomly	Demographic Data (gender, age, number of visits, martial status)	Path Analysis SEM
						Multiple Regression
7.	Shin <i>et al.</i> 2015	Korean Coffee shop franchises	482	Random Sampling	Demographic Data (Gender, Age, level of education, martial status, job, annual income)	SPSS 19.0, Regression
8.	Petzer <i>et al.</i> 2014	sit-down restaurants dinner in urban areas of south africa	250	Purposive sampling	Age, level of education, gender, employment status, favourite restaurant, regularity eating in there	Multiple Regression
9.	Hanaysha 2016	International fast food restaurants in east coast Malaysia	242	Convenience Sampling	Demographic Data (Gender, Age, Education Characteristics, Income)	SPSS
						SEM
10.	Sabir, <i>et al.</i> 2014	Fast food industry in Pakistan	130	Random Sampling	Demographic Data (Gender, Age, Income, Occupation)	Correlation and Multiple Regression
						SPSS 16.0

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2017)

Ukuran sampel adalah jumlah total dari unit sampel yang digunakan. Menurut Roscoe dalam Sekaran dan Bougie⁹, terdapat beberapa aturan untuk menentukan sampel yaitu sebagai berikut :

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel harus minimal 10 kali lebih besar dari jumlah variabel yang ingin diteliti.
4. Untuk penelitian eksperimen sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, maka jumlah sampel yang bisa digunakan masing-masing 10 sampai 20 sampel.

Dilihat dari acuan penentuan ukuran sampel menurut Roscoe maka pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan disesuaikan berdasarkan pada poin pertama yaitu ukuran sampel diantara 30 sampai 500. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan sampel dengan ukuran sampel sebanyak 200 responden. Jumlah tersebut didapat dari didapat dari lima kali dari jumlah instrumen pertanyaan terkait dengan variabel yang diteliti (37) yaitu 185 yang dibulatkan menjadi 200.

⁹*Sekaran and Bougie, op.cit., p. 264*

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dalam mengumpulkan data langsung dari pelanggan Restoran Eat Happens. Menurut Sekaran dan Bougie, data primer sendiri merupakan data yang langsung dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama dalam menganalisis demi mendapatkan solusi dari masalah penelitian.¹⁰ Data primer tersebut diambil menggunakan kuesioner sebagai teknik dalam pengumpulan data.

Menurut Malhotra, kuesioner¹¹ adalah teknik terstruktur untuk memperoleh data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan, baik tertulis maupun verbal atau secara lisan yang dijawab oleh responden.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung pada pelanggan Restoran Eat Happens di Tebet, Jakarta Selatan. Berdasarkan waktu studi, penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional*. Menurut Sekaran¹², studi *cross-sectional* yaitu studi yang dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan selama periode harian, mingguan ataupun bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.

¹⁰ Sekaran and Bougie, *op.cit.*, p. 395

¹¹ Malhotra, Naresh K., *op. cit.*, p. 325

¹² Sekaran, Uma, *op. cit.*, p. 177

3.5 Operasional Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas menurut Sekaran merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif maupun negatif. Dengan kata lain variabel bebas merupakan penentu untuk variabel terikat. Untuk membangun hubungan sebab-akibat, variabel bebas dapat dimanipulasi untuk mengukur dan membandingkan tingkat variabel-variabelnya oleh peneliti.¹³ Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Fisik (X_1), Perilaku Staf (X_2) dan Atmosfer (X_3).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat menurut Sekaran merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti karena untuk menjelaskan variabilitasnya atau untuk memprediksi yang menjadi faktor utama dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk menemukan jawaban atau solusi atas masalah yang diteliti oleh peneliti.¹⁴ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Dari variabel independen dan dependen tersebut masing-masing variabel memiliki dimensi-dimensi dan indikator-indikator yang digambarkan pada tabel di bawah ini yaitu sebagai berikut:

¹³ Sekaran, Uma, *op. cit.*, p.117

¹⁴ *Ibid.*, p.116

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	No	Sumber
Kualitas Fisik (<i>Physical Quality</i>)	<i>a) Aesthetic</i>		1. Daftar menu Restoran Eat Happens menarik perhatian secara visual	1.	Nam et al.
			2. Staf Restoran Eat Happens berpenampilan rapi	2.	Omar et al.
			3. Restoran Eat Happens memiliki perlengkapan makan lengkap yang tersedia di atas meja (saos, sambal, kecap, tusuk gigi, dan nomor meja)	3.	Omar et al.
	<i>b) Functional</i>		1. Daftar makanan Restoran Eat Happens dalam menu tertera jelas	4.	Moradi et al.
			2. Daftar harga makanan Restoran Eat Happens dalam menu tertera jelas	5.	Moradi et al.
			3. Sistem pembayaran terintegrasi dengan baik	6.	Nam et al.
	<i>c) Sufficiency</i>		1. Konektivitas wifi baik	7.	Susanty dan Kenny
			2. Makanan yang disajikan sesuai dengan selera	8.	Susanty dan Kenny
			3. Minuman yang disajikan sesuai dengan selera	9.	Susanty dan Kenny
Perilaku Staf (<i>Staff Behavior</i>)		<i>Good Expertise</i>	1. Staf Restoran Eat Happens memiliki pengetahuan yang baik mengenai makanan yang dijual	10.	Ekinci

		<i>Recognised Customer</i>	2. Staf Restoran Eat Happens membantu pelanggan contohnya dalam memilihkan menu yang terbaik	11.	Susanty dan Kenny
		<i>Helpful and Friendly</i>	3. Staf Restoran Eat Happens melayani pelanggan dengan ramah	12.	Nam et al.
		<i>Anticipate Customer</i>	4. Staf Restoran Eat Happens responsif terhadap keinginan pelanggan	13.	Ekinci
		<i>Listened Customer</i>	5. Staf Restoran Eat Happens mendengarkan pelanggan apabila terdapat keluhan	14.	Susanty dan Kenny
Atmosfer (<i>Atmosphere</i>)	<i>Exterior</i>		1. Papan nama Restoran Eat Happens terlihat jelas dan menarik sehingga memudahkan pelanggan menemukan restoran	15.	Berman dan Evans
			2. Pintu masuk dan pintu keluar Restoran Eat Happens memudahkan untuk keluar dan masuk	16.	Berman dan Evans
			3. Area parkir Restoran Eat Happens memadai	17.	Berman dan Evans
	<i>General Interior</i>		1. Suhu udara di Restoran Eat Happens nyaman	18.	Hanaysha
			2. Pencahayaan Restoran Eat Happens terang	19.	Haghighi et al.
			3. Aroma di Restoran Eat Happens menggugah selera	20.	Petzer dan Mackay
			4. Musik yang terdengar di Restoran Eat Happens	21.	Shin et al.

	<i>Store Layout</i>		menyenangkan		
			1. Jarak antara meja satu dan yang lainnya di Restoran Eat Happens memudahkan untuk berlalu-lalang	22.	Haghighi et al.
			2. Meja dan kursi yang tersedia di Restoran Eat Happens dapat menampung banyak pelanggan yang datang	23.	Hanaysha
			3. Restoran Eat Happens memiliki pembatas antara ruangan <i>non smoking area</i> dengan <i>smoking area</i>	24.	Petzer dan Mackay
			4. Tersedia bangku khusus yang nyaman untuk menunggu ketika Restoran Eat Happens sedang penuh	25.	Harianto dan Subagio
	<i>Interior Display</i>		1. Desain interior Restoran Eat Happens menarik	26.	Zaki Farodis
			2. Dekorasi di Restoran Eat Happens sesuai dengan tema/konsep (<i>industrial style</i>)	27.	Zaki Farodis
Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	a) <i>Attributes related to Product</i>		1. Kualitas makanan dan minuman yang disajikan Restoran Eat Happens memenuhi harapan saya	28.	Shin et al.
			2. Saya puas dengan aneka ragam makanan dan minuman yang dijual di Restoran Eat Happens	29.	Shin et al.
			3. Saya puas dengan tampilan	30.	Hanasyha

	<i>b) Attributes related to Service</i>		penyajian makanan di Restoran Eat Happens		
			1. Kualitas layanan yang diberikan staf Restoran Eat Happens memenuhi harapan saya	31.	Hanasyha
			2. Kecepatan staf Restoran Eat Happens dalam penyajian makanan memenuhi harapan saya	32.	Sugiharto dan Sugianto
			3. Saya puas terhadap keseluruhan penataan ruangan di Restoran Eat Happens	33.	Susanty dan Kenny
			4. Atmosfer di Restoran Eat Happens membuat saya ingin berlama-lama di restoran tersebut	34.	Hanasyha
	<i>c) Attributes related to Purchase</i>		1. Harga yang ditawarkan Restoran Eat Happens sesuai dengan harapan saya	35.	Sugiharto dan Sugianto
			2. Saya puas dengan keseluruhan pengalaman bersantap yang saya dapat di Restoran Eat Happens	36.	Hanasyha
			3. Saya menikmati dan <i>enjoy</i> ketika berada di Restoran Eat Happens	37.	Hanasyha

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2017)

3.6 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai alat penelitian untuk mengukur pernyataan yang tercantum pada kuisioner. Menurut Malhotra skala pengukuran *likert* yaitu skala pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidak setujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek stimulus.¹⁵ Nilai-nilai yang diberikan dari tiap skala adalah:

Tabel 3.3
Skala Likert

Kriteria Jawaban	Skor	Kode
Sangat Tidak Setuju	1	STS
Tidak Setuju	2	TS
Biasa Saja	3	BS
Setuju	4	S
Sangat Setuju	5	SS

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2017)

¹⁵Malhotra, Naresh K., *op. cit.*, p. 298

3.7 Alat dan Teknis Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan perangkat lunak yakni SPSS versi 23. Program olah data SPSS ini sangat membantu dalam proses pengolahan data, sehingga hasil olah data yang dicapai juga dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya. Tujuan dari metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Menurut Malhotra¹⁶ adalah analisis deskriptif dilakukan untuk menguraikan karakteristik-karakteristik variabel yang ingin diteliti. Menurut Ghozali¹⁷, statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, minimum dan lain-lain. Karakteristik variabel yang ingin diteliti berasal dari setiap jawaban yang diberikan responden yang berasal dari kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti, tujuannya agar lebih mudah untuk dipahami.

Peneliti menggunakan *Multiple Linear Regression* sebagai alat untuk menganalisis variabel-variabel yang diteliti karena variabel bebas yang akan diteliti memiliki lebih dari satu variabel bebas. Menurut Hair *et al.*¹⁸, analisis regresi berganda adalah teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen tunggal dan beberapa variabel independen. Tujuan analisis regresi berganda adalah dengan menggunakan variabel

¹⁶Malhotra, Naresh K., *op. cit.*, p. 93

¹⁷ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate – Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), p. 19

¹⁸ Hair *et al.*, *Multivariate Data Analysis 7ed.*, (US: Pearson, 2010), p. 161

independen yang nilainya diketahui untuk memprediksi nilai dependen tunggal yang dipilih oleh peneliti.

3.8 Pengujian Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengukuran untuk kuesioner apakah kuesioner tersebut sudah valid atau belum kesahannya dalam item-item yang akan diuji kerelevannya dengan variabel penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie¹⁹, validitas bertujuan untuk menguji dan menkonfirmasi seberapa baik suatu instrumen dapat berkorelasi signifikan antara korelasi antar variabel.

Uji signifikansi dilakukan menggunakan korelasi *bivariate pearson* atau *product moment* yang bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan kuatnya hubungan suatu variabel dengan variabel lain dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada *degree of freedom* (df) = $n-2$ dengan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item kuesioner tersebut berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel, maka item kuesioner tersebut tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid.

¹⁹Sekaran, and Bougie, *op.cit.*, p. 220

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran dan Bougie²⁰, reliabilitas adalah sejauh mana sebuah pengukuran terbebas dari *error* dan dapat menghasilkan hasil yang konsisten di berbagai *item* dalam instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* adalah koefisien reliabilitas yang menunjukkan seberapa baik item dalam penelitian tersebut berkorelasi positif dengan yang lain. Menurut Nunnally dalam Ghozali mengatakan²¹, nilai *Cronbach Alpha* dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Semakin mendekati nilai 1, maka item tersebut dapat dikatakan memiliki konsistensi yang baik. Menurut Sekaran dan Bougie²², reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

²⁰ Sekaran, and Bougie, *op. cit.*, p. 289

²¹ Ghozali, *op. cit.*, p. 48

²² Sekaran and Bougie, *op.cit.*, p. 290

3.9 Uji Asumsi Dasar

Persyaratan statistik yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda yaitu disebut dengan uji asumsi regresi. Asumsi tersebut dikelompokkan menjadi dua, yaitu uji asumsi dasar seperti uji normalitas dan uji linearitas dan uji asumsi klasik seperti uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

3.9.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali, uji normalitas digunakan untuk mengetahui dalam model regresi apakah residual berdistribusi normal atau tidak.²³ Untuk menguji normalitas residual, akan diuji dengan Kolmogorov-Smirnov dan akan terpenuhi jika uji Kolmogorov-Smirnov berada pada tingkat signifikansi $>$ dari α yang ditetapkan yaitu jika signifikansi lebih besar dari 0,05.

3.9.2 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan ANOVA dengan tahapan pada SPSS, *Analyze – Compare Means – Means – Tes For Linearity. Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Menurut

²³Ghozali, *op.cit.*, p. 154

Priyatno, dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.²⁴

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali, multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel bebas (independen) dalam model regresi.²⁵ Menurut Priyatno, prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan di antaranya²⁶:

1. Dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Value Inflation Factor* (VIF) pada model regresi
2. Dengan membandingkan nilai koefisiensi determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2)
3. Dengan melihat nilai *Eigenvalue* dan *Condition Index*

Pada penelitian ini dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Value Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Jika nilai toleransi $\geq 0,1$ dan nilai VIF tidak melebihi 10, maka model tersebut dinyatakan tidak terdapat hubungan secara linier antara variabel independen dan tidak memiliki persoalan multikolinearitas.

²⁴Priyatno, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), p. 73

²⁵Ghozali, *op. cit.*, p.103

²⁶Priyatno, *op. cit.*, p.81

3.10.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali²⁷, heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual mendapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji t

Menurut Gujarati, uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan²⁸. Variabel independen dapat memiliki hubungan yang signifikan apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05.

3.12 Koefisien Determinasi R^2

Menurut Gujarati, uji R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen suatu model. Nilai R^2 memiliki interval diantara 0 sampai 1

²⁷Ghozali, *op. cit.*, p.134

²⁸Gujarati, D.N., *Basic Econometrics*, 5ed, (New York – McGraw Hill, 2009), p. 81-87

($0 < R^2 < 1$), dimana semakin nilai mendekati 1 berarti semakin baik hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat suatu model.²⁹

3.13 Pilot Study

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan *pilot study* menggunakan analisis faktor atau *factor analysis* dengan memberikan 30 kuesioner kepada pelanggan Restoran Eat Happens. *Pilot study* merupakan pengujian awal sebuah penelitian atau (*trial run*) yang berguna untuk mengetahui kelayakan dari suatu instrumen penelitian. Perhitungan tersebut menggunakan SPSS 23 dengan cara pilih *analyze, dimension reduction* → *factor*. Kemudian pilih *descriptive* menggunakan *initial solution, coefficient, anti-image, KMO and bartlett's test of sphericity*. Pada *extraction*, pilih *maximum iterations for convergence* sebesar 40. Pada *rotation* pilih *direct oblimin*, serta pada *option* pilih *absolute value below* sebesar 0,40.

Menurut Hair, Black, Babin, dan Anderson³⁰, analisis faktor bertujuan untuk menentukan struktur yang mendasari antara variabel dalam analisis. Maksudnya adalah untuk mengidentifikasi struktur suatu dimensi dan sampai sejauh mana variabel dapat menjelaskan dimensi tersebut.

Menurut Ghozali³¹, sebelum menggunakan uji faktor analisis, ada asumsi mendasar yang harus diperhatikan, yaitu menguji nilai KMO (Kaiser-Mayer-Olkin). Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor. *Range* nilai KMO dimulai dari 0

²⁹ Gujarati, p. 81-87

³⁰ Hair *et al.*, *op. cit.*, p. 94

³¹ Ghozali, *op. cit.*, p. 58

sampai dengan 1. Namun akan dianggap valid jika menghasilkan nilai yang lebih dari 0,50 – 1,00. Jika kurang dari 0,50 maka dianggap kurang valid. Hasil *pilot study* yang telah dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

3.14.1 Variabel Kualitas Fisik

Tabel 3.4
KMO and Bartlett's Test Kualitas Fisik
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,792
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	244,329
	Df	36
	Sig.	,000

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Hasil KMO variabel kualitas fisik sebesar 0,792. Hal ini menyatakan bahwa instrumen atau item-item kuesioner yang diuji dinyatakan valid dan dapat difaktorkan.

Tabel 3.5
Faktor Analisis Pilot Study Kualitas Fisik

No	Pernyataan	Component		
		1	2	3
	<i>Aesthetic</i>			
PQ1.	Daftar menu Restoran Eat Happens menarik perhatian secara visual		,881	
PQ2.	Staf Restoran Eat Happens berpenampilan rapi		,938	
PQ3.	Restoran Eat Happens memiliki perlengkapan makan lengkap yang tersedia di atas meja (saos, sambal, kecap, tusuk gigi, dan nomor meja)		,969	
	<i>Functional</i>			
PQ4.	Daftar makanan Restoran Eat Happens dalam menu tertera jelas	,983		
PQ5.	Daftar harga makanan Restoran Eat Happens dalam menu tertera jelas	,890		
PQ6.	Sistem pembayaran terintegrasi dengan baik	,971		
	<i>Sufficiency</i>			

PQ7.	Konektivitas wifi baik			,893
PQ8.	Makanan yang disajikan sesuai dengan selera			,890
PQ9.	Minuman yang disajikan sesuai dengan selera			,968
Cronbach's Alpha		,907	,961	,896

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Berdasarkan hasil *pilot study* berikut, variabel kualitas fisik memiliki sembilan item pernyataan dengan *factor loading* antara 0,881 – 0,983. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel kualitas fisik (X_1) yang digunakan dalam kuesioner tidak perlu diperbaiki atau direduksi karena nilai semua pernyataan pada kuesioner $>0,40$ dan mendapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,907 untuk dimensi *aesthetic*, 0,961 untuk dimensi *functional*, 0,896 untuk dimensi *sufficiency*.

3.14.2 Variabel Perilaku Staf

Tabel 3.6
KMO and Bartlett's Test Perilaku Staf
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,827
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	63,979
	df	10
	Sig.	,000

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Hasil KMO variabel perilaku staf sebesar 0,827. Hal ini menyatakan bahwa instrumen atau item-item kuesioner yang diuji dinyatakan valid dan dapat difaktorkan.

Tabel 3.7
Faktor Analisis *Pilot Study* Perilaku Staf

No	Pernyataan	Component
		1
SB1.	Staf Restoran Eat Happens memiliki pengetahuan yang baik mengenai makanan yang dijual	,777
SB2.	Staf Restoran Eat Happens membantu pelanggan contohnya dalam memilihkan menu yang terbaik	,802
SB3.	Staf Restoran Eat Happens melayani pelanggan dengan ramah	,731
SB4.	Staf Restoran Eat Happens responsif terhadap keinginan pelanggan	,918
SB5.	Staf Restoran Eat Happens mendengarkan pelanggan apabila terdapat keluhan	,779
Cronbach's Alpha		,861

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Berdasarkan hasil *pilot study* berikut, variabel perilaku staf memiliki lima item pernyataan dengan *factor loading* antara 0,731 – 0,918. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel perilaku staf (X_2) yang digunakan dalam kuesioner tidak perlu diperbaiki atau direduksi karena nilai semua pernyataan pada kuesioner $>0,40$ dan mendapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,861.

3.14.3 Variabel Atmosfer

Tabel 3.8
KMO and Bartlett's Test Atmosfer

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.622
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	324.644
	df	78
	Sig.	.000

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Hasil KMO variabel atmosfer sebesar 0,622. Hal ini menyatakan bahwa instrumen atau item-item kuesioner yang diuji dinyatakan valid dan dapat difaktorkan.

Tabel 3.9
Faktor Analisis Pilot Study Atmosfer

No	Pernyataan	Component			
		1	2	3	4
	Exterior				
AM1.	Papan nama Restoran Eat Happens terlihat jelas dan menarik sehingga memudahkan pelanggan menemukan restoran	,965			
AM2.	Pintu masuk dan pintu keluar Restoran Eat Happens memudahkan untuk keluar dan masuk	,732			
AM3.	Area parkir Restoran Eat Happens memadai	,986			
	General Interior				
AM4.	Suhu udara di Restoran Eat Happens nyaman			,823	
AM5.	Pencahayaan Restoran Eat Happens terang			,953	
AM6.	Aroma di Restoran Eat Happens menggugah selera			,828	
AM7.	Musik yang terdengar di Restoran Eat Happens menyenangkan			,985	
	Store Layout				
AM8.	Jarak antara meja satu dan yang lainnya di Restoran Eat Happens memudahkan untuk berlalu-lalang		,843		
AM9.	Meja dan kursi yang tersedia di Restoran Eat Happens dapat menampung banyak pelanggan yang datang		,665		
AM10.	Restoran Eat Happens memiliki pembatas antara ruangan <i>non smoking area</i> dengan <i>smoking area</i>		,804		
AM11.	Tersedia bangku khusus yang nyaman untuk menunggu ketika Restoran Eat Happens sedang penuh		,937		
	Interior Display				
AM12.	Desain interior Restoran Eat Happens menarik				,835
AM13.	Dekorasi di Restoran Eat Happens sesuai dengan tema/konsep (<i>industrial style</i>)				,882
	Cronbach's Alpha	,935	,929	,880	,670

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Berdasarkan hasil *pilot study* berikut, variabel atmosfer memiliki tiga belas item pernyataan dengan *factor loading* antara 0,665 – 0,986. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel atmosfer (X_3) yang digunakan dalam kuesioner tidak perlu diperbaiki atau direduksi karena nilai semua pernyataan pada kuesioner $>0,40$ dan mendapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,935 untuk *exterior*, 0,929 untuk *general interior*, 0,880 untuk *store layout*, dan 0,670 untuk *interior display*.

3.14.4 Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.10
KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,706
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	243,794
	df	45
	Sig.	,000

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2017)*

Hasil KMO variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,706. Hal ini menyatakan bahwa instrumen atau item-item kuesioner yang diuji dinyatakan valid dan dapat di faktorkan.

Tabel 3.11
Faktor Analisis *Pilot Study* Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Component		
		1	2	3
	Attributes related to products			
1.	Kualitas makanan dan minuman yang disajikan Restoran Eat Happens memenuhi harapan saya	,984		
2.	Saya puas dengan aneka ragam makanan dan minuman yang dijual di Restoran Eat Happens	,968		
3.	Saya puas dengan tampilan penyajian makanan di Restoran Eat Happens	,778		
	Attributes related to services			
4.	Kualitas layanan yang diberikan staf Restoran Eat Happens memenuhi harapan saya		,755	
5.	Kecepatan staf Restoran Eat Happens dalam penyajian makanan memenuhi harapan saya		,942	
6.	Saya puas terhadap keseluruhan penataan ruangan di Restoran Eat Happens		,894	
7.	Atmosfer di Restoran Eat Happens membuat saya ingin berlama-lama di restoran tersebut		,951	
	Attributes related to purchases			
8.	Harga yang ditawarkan Restoran Eat Happens sesuai dengan harapan saya			,969
9.	Saya puas dengan keseluruhan pengalaman bersantap yang saya dapat di Restoran Eat Happens			,948
10.	Saya menikmati dan <i>enjoy</i> ketika berada di Restoran Eat Happens			,609
	Cronbach's Alpha	,908	,903	,859

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

Berdasarkan hasil *pilot study* berikut, variabel kepuasan pelanggan memiliki sepuluh item pernyataan dengan *factor loading* antara 0,609 – 0,984. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) yang digunakan dalam kuesioner tidak perlu diperbaiki atau direduksi karena nilai semua pernyataan pada kuesioner >0,40 dan mendapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,908 untuk *attributes related to products*, 0,903 untuk *attributes related to services*, dan 0,859 untuk *attributes related to purchases*.