

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *café* Ria Djenaka Shining Batu. Ria Djenaka Shining Batu merupakan cabang dari *café* Ria Djenaka di Kota Malang. *Café* ini diresmikan pada tanggal 24 Februari 2014. Ria Djenaka Shining Batu ini beralamat di Jalan Ir.Sukarno No.142 Kota Batu. *Café* ini strategis karena berada di pinggir jalan utama arah menuju Alun-alun Kota Batu.

*Café* Ria Djenaka Shining Batu merupakan *café* yang mengusung konsep yang menarik. *Café* ini menggunakan konsep tradisional Jawa. Berbagai macam aksesoris yang mendukung terciptanya suasana tradisional seperti batik, meja dan kursi kayu, hiasan dinding, serta hiasan meja yang berasal dari benda-benda kuno yang mendukung suasana *café* menjadi lebih nyaman. Penataan *layout* ruangan yang mempunyai daya tarik tersendiri seperti ruang *container*, meja yang terbuat dari drum yang sudah tak terpakai.

Ria Djenaka Shining Batu mempunyai ciri khas yang unik dibandingkan dengan *café* pada umumnya. *Café* ini mempunyai tiga lantai yang terdiri dari lantai dasar, lantai 2 dan 3, lantai 2 dan lantai 3 terbuat dari susunan peti kemas atau *container* sehingga menambah keunikan ruangan dari *café* Ria Djenaka Shining Batu, area parkir kendaraan yang luas serta fasilitas ibadah seperti mushola dan juga *toilet*. Semua fasilitas disediakan oleh pihak *café* untuk menunjang kenyamanan konsumen selama berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu.

## B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung *café* Ria Djenaka Shining Batu. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarikan kepada 117 orang responden diperoleh gambaran umum mengenai gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, intensitas berkunjung, tujuan berkunjung.

### 1. Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1 :Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	15-17	2	1,7
2	18-20	26	22,2
3	21-23	68	58,1
4	24-26	16	13,7
5	27-29	5	4,3
	Jumlah	117	*100

Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan : (\*) pembulatan

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 15-17 tahun sebanyak 2 orang responden atau 1,7%, yang berusia 18-20 tahun sebanyak 26 orang responden atau 22,2%, yang berusia 21-23 tahun sebanyak 68 orang responden atau 58,1%, yang berusia 24-26 tahun sebanyak 16 orang responden atau 13,7 dan yang berusia 27-29 tahun sebanyak 5 orang responden atau 4,3. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa usia responden yang paling banyak adalah usia 21-23 tahun.

### 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel

4.2 :

**Tabel 4.2 :Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	63	53,8
2	Perempuan	54	46,2
	Jumlah	117	100*

Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan : (\*) pembulatan

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang responden (53,8%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang responden atau (46,2%). Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki.

### 3. Responden Berdasarkan Status

Deskripsi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel

4.3 di bawah ini.

**Tabel 4.3 :Deskripsi Responden Berdasarkan Status**

No	Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	102	87,2
2	Pegawai	8	6,8
3	TNI	0	0
4	Wiraswasta	6	5,1
5	Lain-lain	1	0,9
	Jumlah	117	100*

Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan : (\*) pembulatan

Deskripsi responden berdasarkan Status dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan

pelajar/mahasiswa sebanyak 102 orang responden (87,2), kemudian responden sebagai pegawai sebanyak 8 orang responden (6,8), responden TNI 0 atau tidak ada responden, responden wiraswasta 6 orang responden (5,1) dan lain-lain sebanyak 1 orang responden (0,9). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengunjung *cafe* Ria Djenaka sebagian besar adalah Status pelajar/mahasiswa.

#### 4. Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung

Deskripsi responden berdasarkan intensitas berkunjung dapat dilihat pada

Tabel 4.4:

**Tabel 4.4 :Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung**

No	Intensitas Berkunjung	Frekuensi	Persentase (%)
1	2 Kali	41	35
2	3 Kali	25	21,4
3	4 Kali	31	26,4
4	5 Kali	9	7,7
5	6 Kali/Lebih	11	9,4
	Jumlah	117	100*

Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan : (\*) pembulatan

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dengan intensitas berkunjung 2 kali sebanyak 41 orang responden (35%), kemudian responden dengan intensitas berkunjung 3 kali sebanyak 25 orang responden (21,4%), yang berkunjung 4 kali sebanyak 31 orang responden (26,4%), yang berkunjung 5 kali sebanyak 9 orang responden (7,7) dan yang berkunjung 6 kali atau lebih sebanyak 11 orang responden (9,4%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa intensitas pengunjung berkunjung ke *café* Ria Djenaka Shining Batu paling banyak adalah berkunjung 2 kali sebanyak 41 orang responden (35%).

## 5. Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung

Deskripsi responden berdasarkan tujuan berkunjung dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini.

**Tabel 4.5 : Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung**

No	Tujuan Berkunjung	Frekuensi	Persentase (%)
1	Makan	22	18,8
2	Nongkrong	81	69,2
3	Urusan Pekerjaan	3	2,6
4	Keperluan Keluarga	3	2,6
5	Lain-lain	8	6,8
	Jumlah	117	100*

Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan : (\*) pembulatan

Berdasarkan Tabel 4.5 tersebut, dapat diketahui bahwa responden yang tujuan berkunjung untuk makan sebanyak 22 orang responden atau 18,8%, kemudian responden yang tujuan berkunjung untuk nongkrong sebanyak 81 orang responden atau 69,2%, yang tujuan berkunjung urusan keluarga 3 orang responden atau 2,6%, yang tujuan berkunjung untuk keperluan keluarga sebanyak 3 orang responden atau 2,6%, yang tujuan berkunjung untuk keperluan keluarga sebanyak 8 orang responden atau 6,8%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berkunjung untuk nongkrong yaitu sebanyak 81 orang responden atau 69,2%.

### C. Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi *item* pertanyaan ini digunakan agar dapat mengetahui variasi jawaban responden terhadap *item* pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Untuk menggambarkan variasi jawaban *item* pertanyaan yang diajukan

dalam kuisioner dapat dilakukan dengan dua cara, yang pertama digambarkan melalui distribusi frekuensi dan yang kedua dengan melihat nilai rata-rata. Nilai rata-rata dapat dikategorikan sebagai berikut:

Menurut Sanusi (2014:117) untuk mengetahui mayoritas jawaban dapat diketahui dengan melihat rumus *Sturgess* sebagai berikut:

$$\text{Besarnya Interval} = \frac{\text{Observasi terbesar-observasi terkecil (Sanusi:117)}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

$$\begin{aligned} \text{Besarnya Interval} &= \frac{5 - 4}{1} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Setelah diketahui besarnya interval maka dapat disimpulkan beberapa pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 4.6 : Interpretasi Nilai Mean**

No	Interval	Klasifikasi
1	1,00 < Nilai <i>Mean</i> < 1.80	Sangat Rendah
2	1,80 < Nilai <i>Mean</i> < 2,60	Rendah
3	2,60 < Nilai <i>Mean</i> < 3,40	Sedang
4	3,40 < Nilai <i>Mean</i> < 4,20	Baik
5	4,20 < Nilai <i>Mean</i> < 5,00	Sangat Baik

Gambaran variasi jawaban responden terhadap masing-masing *item* pertanyaan selengkapnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Distribusi Frekuensi Variabel *Food Quality* ( $X_1$ )**

Pada variabel *Food Quality* terdapat 13 *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Variabel *Food Quality* ( $X_1$ )**

Item	SS		S		R		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jml	%	
X <sub>1.1.1</sub>	10	8,5	76	65,0	28	23,9	3	2,6	0	0,0	117	100	3,79
X <sub>1.1.2</sub>	12	10,3	70	59,8	35	29,9	0	0,00	0	0,0	117	100	3,80
X <sub>1.1.3</sub>	15	12,8	69	59,0	27	23,1	6	5,1	0	0,0	117	100	3,79
X <sub>1.2.1</sub>	15	12,8	70	59,8	30	25,6	2	1,7	0	0,0	117	100	3,83
X <sub>1.2.2</sub>	6	5,1	49	41,9	46	39,3	16	13,7	0	0,0	117	100	3,38
X <sub>1.3.1</sub>	16	13,7	66	56,4	31	26,5	4	3,4	0	0,0	117	100	3,80
X <sub>1.3.2</sub>	25	21,4	74	63,2	18	15,4	0	0,0	0	0,0	117	100	4,05
X <sub>1.4.1</sub>	11	9,4	37	31,6	68	58,1	1	0,9	0	0,0	117	100	3,49
X <sub>1.4.2</sub>	12	10,3	57	48,7	46	39,3	2	1,7	0	0,0	117	100	3,67
X <sub>1.5.1</sub>	20	17,1	66	56,4	30	25,6	1	0,9	0	0,0	117	100	3,89
X <sub>1.5.2</sub>	7	6,0	48	41,0	58	49,6	4	3,4	0	0,0	117	100	3,49
X <sub>1.6.1</sub>	7	6,0	61	52,1	46	39,3	3	2,6	0	0,0	117	100	3,61
X <sub>1.6.2</sub>	11	9,4	74	63,2	31	26,5	1	0,9	0	0,0	117	100	3,81
<i>Grand Mean</i>												3,75	

Keterangan :

X<sub>1.1.1</sub> : warna makanan yang menarik

X<sub>1.1.2</sub> : kombinasi warna yang menggugah selera

X<sub>1.1.3</sub> : keindahan makanan yang disajikan

X<sub>1.2.1</sub> : kelezatan makanan

X<sub>1.2.2</sub> : rasa makanan yang khas/unik

X<sub>1.3.1</sub> : variasi jenis makanan yang ditawarkan

X<sub>1.3.2</sub> : variasi jenis minuman yang ditawarkan

X<sub>1.4.1</sub> : gizi yang terdapat dalam makanan

X<sub>1.4.2</sub> : higienitas makanan

X<sub>1.5.1</sub> : makanan disajikan pada baru selesai di masak

X<sub>1.5.2</sub> : makanan yang disajikan berbahan dari bahan-bahan yang segar

X<sub>1.6.1</sub> : *Temperature* makanan disajikan sesuai dengan jenis makanan yang dipesan

X<sub>1.6.2</sub> : *temperature* minuman sesuai dengan selera

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan tanggapan responden untuk *item* warna makanan yang menarik (X<sub>1.1.1</sub>) dari 117 orang responden, 10 orang responden (8,5%) menyatakan sangat setuju, 76 orang responden (65,0%) menyatakan setuju, 28 orang responden (23,9%) menyatakan ragu-ragu, dan 3 orang responden (2,6%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju warna makanan yang

disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik. Nilai rata-rata sebesar 3,79 menunjukkan warna makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik.

*Item* kombinasi warna makanan menggugah selera ( $X_{1.1.2}$ ) dari 117 orang responden, 12 orang responden (10,3%) menyatakan sangat setuju, 70 orang responden (59,8%) menyatakan setuju, dan 35 orang responden (29,9%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju kombinasi warna makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menggugah selera. Nilai rata-rata sebesar 3,80 menunjukkan bahwa kombinasi warna makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menggugah selera.

*Item* cara penyajian makanan menarik ( $X_{1.1.3}$ ) dari 117 orang responden, 15 orang responden (12,8%) menyatakan sangat setuju, 69 orang responden (59,0%) menyatakan setuju, dan 27 orang responden (23,1%) menyatakan ragu-ragu dan 6 orang responden (5,1%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju cara penyajian makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik. Nilai rata-rata sebesar 3,79 menunjukkan cara penyajian makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik.

*Item* kelezatan makanan ( $X_{1.2.1}$ ) dari 117 orang responden, 15 orang responden (12,8%) menyatakan sangat setuju, 70 orang responden (59,8%) menyatakan setuju, 30 orang responden (25,6%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat



disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu lezat. Nilai rata-rata sebesar 3,83 menunjukkan kelezatan makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dikategorikan lezat.

*Item* rasa makanan yang khas/unik ( $X_{1,2,2}$ ) dari 117 orang responden, 6 orang responden (5,1%) menyatakan sangat setuju, 49 orang responden (41,9%) menyatakan setuju, dan 46 orang responden (39,3%) menyatakan ragu-ragu dan 16 orang responden (13,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu khas/unik. Nilai rata-rata sebesar 3,38 menunjukkan rasa makanan yang khas disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dikategorikan sedang.

*Item* variasi jenis makanan yang ditawarkan ( $X_{1,3,1}$ ) dari 117 orang responden, 16 orang responden (13,7%) menyatakan sangat setuju, 66 orang responden (56,4%) menyatakan setuju, dan 31 orang responden (26,5%) menyatakan ragu-ragu dan 4 orang responden (3,4%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu bervariasi. Nilai rata-rata sebesar 3,80 menunjukkan variasi jenis makanan yang ditawarkan di *café* Ria Djenaka Shining Batu variatif.

*Item* variasi jenis minuman yang ditawarkan ( $X_{1,3,2}$ ) dari 117 orang responden 25 orang responden (21,4%) menyatakan sangat setuju, 74 orang responden (63,2%) menyatakan setuju, dan 18 orang responden (15,4%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar responden setuju minuman yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu bervariasi. Nilai rata-rata sebesar 4,05 menunjukkan variasi jenis makanan yang ditawarkan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori variatif.

*Item* gizi yang terdapat dalam makanan ( $X_{1.4.1}$ ) dari 117 orang responden, 11 orang responden (9,4%) menyatakan sangat setuju, 37 orang responden (31,6%) menyatakan setuju, dan 68 orang responden (58,1%) menyatakan ragu-ragu dan 1 orang responden (0,9%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu bergizi. Nilai rata-rata sebesar 3,49 menunjukkan gizi yang terdapat dalam makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori bergizi.

*Item* higienitas makanan ( $X_{1.4.2}$ ) dari 117 orang responden, 12 orang responden (10,3%) menyatakan sangat setuju, 57 orang responden (48,7%) menyatakan setuju, dan 46 orang responden (39,3%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu higienis. Nilai rata-rata sebesar 3,67 menunjukkan higienitas yang terdapat dalam makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori higienis.

*Item* makanan yang disajikan baru selesai dimasak ( $X_{1.5.1}$ ) dari 117 orang responden, 20 orang responden (17,1%) menyatakan sangat setuju, 66 orang responden (56,4%) menyatakan setuju, dan 30 orang responden (25,6%) menyatakan ragu-ragu dan 1 orang responden (0,9%) menyatakan tidak setuju.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu baru selesai dimasak. Nilai rata-rata sebesar 3,89 menunjukkan bahwa makanan disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori baru selesai dimasak.

*Item* makanan yang disajikan berbahan dari bahan-bahan yang segar ( $X_{1.5.2}$ ) dari 117 orang responden, 7 orang responden (6,0%) menyatakan sangat setuju, 48 orang responden (41,0%) menyatakan setuju, dan 58 orang responden (49,6%) menyatakan ragu-ragu dan 4 orang responden (3,4%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu berbahan dari bahan-bahan yang segar. Nilai rata-rata sebesar 3,49 menunjukkan makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori berbahan dari bahan-bahan yang segar.

*Item Temperature* makanan disajikan sesuai dengan jenis makanan yang dipesan ( $X_{1.6.1}$ ) dari 117 orang responden, 7 orang responden (6,0%) menyatakan sangat setuju, 61 orang responden (52,1%) menyatakan setuju, dan 46 orang responden (39,3%) menyatakan ragu-ragu dan 3 orang responden (2,6%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju temperature makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan jenis makanan yang yang dipesan. Nilai rata-rata sebesar 3,61 menunjukkan bahwa *temperature* dalam makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori sesuai dengan jenis makanan yang dipesan.

*Item Temperature* minuman sesuai dengan selera ( $X_{1.6.2}$ ) dari 117 orang responden, 11 orang responden (9,4%) menyatakan sangat setuju, 74 orang responden (63,2%) menyatakan setuju, dan 31 orang responden (26,5%) menyatakan ragu-ragu dan 1 orang responden (0,9%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *temperature* minuman yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan selera. Nilai rata-rata sebesar 3,81 menunjukkan bahwa *temperature* dalam makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori sesuai dengan jenis minuman yang di pesan.

#### b. Distribusi Frekuensi Variabel *Dining Atmosphere* ( $X_2$ )

Variabel *Dining Atmosphere* terdapat 11 *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab, Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.8 di bawah ini :

**Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Variabel *Dining Atmosphere* ( $X_2$ )**

<i>Item</i>	SS		S		R		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jml	%	
$X_{2.1.1}$	96	82,1	17	14,5	4	3,4	0	0,0	0	0,0	117	100	4,78
$X_{2.1.2}$	28	23,9	75	64,1	12	10,3	2	1,7	0	0,0	117	100	4,10
$X_{2.1.3}$	8	6,8	38	32,5	50	42,7	16	13,7	5	4,3	117	100	3,23
$X_{2.1.4}$	19	16,2	78	66,7	17	14,5	2	1,7	1	0,9	117	100	3,95
$X_{2.1.5}$	24	20,5	72	61,5	16	13,7	4	3,4	1	0,9	117	100	3,97
$X_{2.2.1}$	36	30,8	70	59,8	7	6,0	4	3,4	0	0,0	117	100	4,17
$X_{2.2.2}$	28	23,9	62	53,0	22	18,8	0	0,0	0	0,0	117	100	3,96
$X_{2.2.3}$	26	22,2	72	61,5	12	10,3	7	6,0	0	0,0	117	100	4,00
$X_{2.3.1}$	23	19,7	75	64,1	17	14,5	1	0,9	1	0,9	117	100	4,00
$X_{2.3.2}$	17	14,5	76	65,0	22	18,8	2	1,7	0	0,0	117	100	3,92
$X_{2.3.3}$	24	20,5	66	56,4	25	21,4	2	1,7	0	0,0	117	100	3,95
<i>Grand Mean</i>												4,00	

Sumber : Lampiran 5

Keterangan :

X<sub>2.1.1</sub> : Kenyamanan ruangan

X<sub>2.1.2</sub> : Kebersihan udara

X<sub>2.1.3</sub> : Terhindar dari kebisingan

X<sub>2.1.4</sub> : Musik yang disajikan mendukung kenyamanan

X<sub>2.1.5</sub> : Terhindar dari aroma tidak sedap

X<sub>2.2.1</sub> : Layout ruangan menarik

X<sub>2.2.2</sub> : Keunikan furniture

X<sub>2.2.3</sub> : Dekorasi ruangan mempunyai konsep yang menarik

X<sub>2.3.1</sub> : Penanda mudah dikenali

X<sub>2.3.2</sub> : Simbol yang digunakan unik

X<sub>2.3.3</sub> : Artifact yang digunakan menarik

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan tanggapan responden untuk *item* kenyamanan ruangan (X<sub>2.1.1</sub>) dari 117 orang responden, 96 orang responden (82,1%) menyatakan sangat setuju, 17 orang responden (14,5%) menyatakan setuju, dan 4 orang responden (3,4%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju merasakan kenyamanan di ruangan *café* Ria Djenaka Shining Batu. Nilai rata-rata sebesar 4,78 menunjukkan bahwa kenyamanan ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori sangat nyaman.

*Item* udara di ruangan terasa segar (X<sub>2.1.2</sub>) dari 117 orang responden, 28 orang responden (23,9%) menyatakan sangat setuju, 75 orang responden (64,1%) menyatakan setuju, dan 12 orang responden (10,3%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju udara di ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu terasa segar. Nilai rata-rata sebesar 4,10 menunjukkan bahwa kebersihan udara di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori bersih.

*Item* suasana *café* terhindar dari kebisingan (X<sub>2.1.3</sub>) dari 117 orang responden, 8 orang responden (6,8%) menyatakan sangat setuju, 38 orang

responden (32,5%) menyatakan setuju, dan 50 orang responden (42,7%) menyatakan ragu-ragu dan 16 orang responden (13,7%) menyatakan tidak setuju, 5 orang responden (4,3%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju suasana *café* Ria Djenaka Shining Batu terhindar dari kebisingan. Nilai rata-rata sebesar 3,23 menunjukkan bahwa suasana di *café* Ria Djenaka Shining Batu terhindar dari kebisingan dalam kategori sedang.

*Item* musik di *café* Ria Djenaka Shining Batu mendukung kenyamanan ( $X_{2.1.4}$ ) dari 117 orang responden, 19 orang responden (16,2%) menyatakan sangat setuju, 78 orang responden (66,7%) menyatakan setuju, dan 17 orang responden (14,5%) menyatakan ragu-ragu dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden (0,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju music di *café* Ria Djenaka Shining Batu mendukung suasana kenyamanan. Nilai rata-rata sebesar 3,95 menunjukkan bahwa musik yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori mendukung kenyamanan.

*Item* *café* Ria Djenaka Shining Batu terhindar dari aroma tidak sedap ( $X_{2.1.5}$ ) dari 117 orang responden, 24 orang responden (20,5%) menyatakan sangat setuju, 72 orang responden (61,5%) menyatakan setuju, dan 16 orang responden (13,7%) menyatakan ragu-ragu, 4 orang responden (3,4%) menyatakan tidak setuju dan 1 orang responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café*

Ria Djenaka Shining Batu terhindar dari aroma tidak sedap. Nilai rata-rata sebesar 3,97 menunjukkan bahwa *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori terhindar dari aroma tidak sedap.

*Item café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki *layout*/tata ruang yang menarik ( $X_{2.2.1}$ ) dari 117 orang responden, 36 orang responden (30,8%) menyatakan sangat setuju, 70 orang responden (59,8%) menyatakan setuju, dan 7 orang responden (6,0%) menyatakan ragu-ragu, 4 orang responden (3,4%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki *layout*/tata ruang yang menarik. Nilai rata-rata sebesar 4,17 menunjukkan bahwa *layout* ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori menarik.

*Item café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki keunikan furniture ( $X_{2.2.2}$ ) dari 117 orang responden, 28 orang responden (23,9%) menyatakan sangat setuju, 62 orang responden (53,0%) menyatakan setuju, dan 22 orang responden (18,8%) menyatakan ragu-ragu, 5 orang responden (4,3%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki keunikan *furniture*. Nilai rata-rata sebesar 3,96 menunjukkan bahwa keunikan *furniture* di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori unik.

*Item café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki konsep ruangan yang menarik ( $X_{2.2.3}$ ) dari 117 orang responden, 26 orang responden (22,2%) menyatakan sangat setuju, 72 orang responden (61,5%) menyatakan setuju, dan 12 orang responden (10,3%) menyatakan ragu-ragu, 7 orang responden (6,0%)

menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki konsep ruangan yang menarik. Nilai rata-rata sebesar 4 menunjukkan bahwa dekorasi ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori menarik.

*Item café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki penanda *café* yang mudah dikenali ( $X_{2.3.1}$ ) dari 117 orang responden, 23 orang responden (19,7%) menyatakan sangat setuju, 75 orang responden (64,1%) menyatakan setuju, 17 orang responden (14,5%) menyatakan ragu-ragu, 1 orang responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, dan 1 orang responden (0,9) menyatakan sangat tidak setuju . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki penanda *café* yang mudah dikenali. Nilai rata-rata sebesar 4 menunjukkan bahwa penanda di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori mudah dikenali.

*Item café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki simbol *café* yang unik ( $X_{2.3.2}$ ) dari 117 orang responden, 17 orang responden (14,5%) menyatakan sangat setuju, 76 orang responden (65,0%) menyatakan setuju, 22 orang responden (18,8%) menyatakan ragu-ragu, dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki simbol yang unik. Nilai rata-rata sebesar 3,92 menunjukkan bahwa simbol yang digunakan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori unik.

*Item café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki *artifact* yang menarik/unik ( $X_{2.3.2}$ ) dari 117 orang responden, 24 orang responden (20,5%) menyatakan



sangat setuju, 66 orang responden (56,4%) menyatakan setuju, 25 orang responden (21,4%) menyatakan ragu-ragu, dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju *café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki artifact yang menarik/unik. Nilai rata-rata sebesar 3,95 menunjukkan bahwa artefak yang digunakan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori menarik.

### c. Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Harga ( $X_3$ )

Pada variabel harga terdapat tiga *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Harga ( $X_3$ )**

Item	SS		S		R		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jml	%	
X <sub>3.1.1</sub>	17	14,5	57	48,7	35	29,9	8	6,8	0	0,0	117	100	3,71
X <sub>3.1.2</sub>	10	8,5	83	70,9	24	20,5	0	0,0	0	0,0	117	100	3,88
X <sub>3.1.3</sub>	25	21,4	77	65,8	13	11,1	2	1,7	0	0,0	117	100	4,07
<i>Grand Mean</i>												3,88	

Sumber : Lampiran 5

Keterangan:

X<sub>3.1.1</sub> : Harga sesuai dengan kualitas makanan

X<sub>3.1.2</sub> : Harga sesuai dengan pelayanan

X<sub>3.1.3</sub> : Harga sesuai dengan suana yang ditawarkan

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan tanggapan responden untuk *item* harga di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan kualitas makanan (X<sub>3.1.1</sub>) dari 117 orang responden, 17 orang responden (14,5%) menyatakan sangat setuju, 57 orang responden (48,7%) menyatakan setuju, 35 orang responden (29,9%)

menyatakan ragu-ragu, dan 8 orang responden (6,8%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju harga di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan kualitas makanan yang disajikan. Nilai rata-rata sebesar 3,71 menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori sesuai dengan kualitas makanan.

*Item* harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan *café* Ria Djenaka Shining Batu ( $X_{3.1.2}$ ) dari 117 orang responden, 10 orang responden (8,5%) menyatakan sangat setuju, 83 orang responden (70,9%) menyatakan setuju, dan 24 orang responden (20,5%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju harga yang ditawarkan *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata sebesar 3,88 menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori sesuai dengan pelayanan.

*Item* harga sesuai dengan suasana yang ditawarkan *café* Ria Djenaka Shining Batu ( $X_{3.1.3}$ ) dari 117 orang responden, 25 orang responden (21,4%) menyatakan sangat setuju, 77 orang responden (65,8%) menyatakan setuju, 13 orang responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu, dan 2 orang responden (1,7%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju harga yang ditawarkan *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan suasana yang ditawarkan. Nilai rata-rata sebesar 4,07 menunjukkan

bahwa harga yang ditetapkan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori sesuai dengan suasana yang ditetapkan.

#### d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y<sub>1</sub>)

Pada variabel kepuasan pelanggan terdapat tiga *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y<sub>1</sub>)**

Item	SS		S		R		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jml	%	
Y <sub>1.1</sub>	18	15,4	81	69,2	18	15,4	0	0,0	0	0,0	117	100	4,00
Y <sub>1.2</sub>	18	15,4	92	78,6	7	6,0	0	0,0	0	0,0	117	100	4,09
Y <sub>1.3</sub>	22	18,8	82	70,1	13	11,1	0	0,0	0	0,0	117	100	4,08
<i>Grand Mean</i>												4,05	

Sumber : Lampiran 5

Keterangan :

Y<sub>1.1</sub> : Perasaan puas

Y<sub>1.2</sub> : Perasaan nyaman

Y<sub>1.3</sub> : Perasaan senang

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan tanggapan responden untuk *item* kepuasan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu (Y<sub>1.1</sub>) dari 117 orang responden, 18 orang responden (15,4%) menyatakan sangat setuju, 81 orang responden (69,2%) menyatakan setuju, dan 18 orang responden (15,4%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju merasa puas berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu. . Nilai rata-rata sebesar 4 menunjukkan bahwa ketika pelanggan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori puas.

*Item* perasaan nyaman berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu ( $Y_{1.2}$ ) dari 117 responden, 18 orang responden (15,4%) menyatakan sangat setuju, 92 orang responden (78,6%) menyatakan setuju, dan 7 orang responden (6,0%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju merasa nyaman berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu. Nilai rata-rata sebesar 4,09 menunjukkan bahwa ketika pelanggan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori merasa nyaman.

*Item* perasaan senang berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu ( $Y_{1.3}$ ) dari 117 orang responden, 22 orang responden (18,8%) menyatakan sangat setuju, 82 orang responden (70,1%) menyatakan setuju, dan 13 orang responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju merasa senang berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu. Nilai rata-rata sebesar 4,08 menunjukkan bahwa ketika pelanggan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu dalam kategori merasa senang.

#### **D. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu *Food Quality* ( $X_1$ ), *Dining Atmosphere* ( $X_2$ ), dan Kesesuaian Harga ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

##### **1. Persamaan Regresi**

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver. 16.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.11:

**Tabel 4.11 : Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized coefficients		Standart Coefficient	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (constant)	1,516	1,030		1,471	0,144
X <sub>1</sub>	0,074	0,023	0,282	3,264	0,001
X <sub>2</sub>	0,075	0,022	0,244	3,346	0,001
X <sub>3</sub>	0,316	0,069	0,372	4,560	0,000
R : 0,723					
R Square (R <sup>2</sup> ) : 0,523					
Adjusted R Square : 0,510					
F hitung : 41,265					
Probabilitas F hitung : 0,000					

Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan:

X<sub>1</sub> : *Food Quality*

X<sub>2</sub> : *Dining Atmosphere*

X<sub>3</sub> : Kesesuaian Harga

Berdasarkan pada Tabel 4.11 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,516 + 0,074X_1 + 0,075 X_2 + 0,316X_3$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kostanta = 1,516 artinya pelanggan *café* Ria Djenaka tetap merasa puas sebesar 1,516 meskipun tanpa memperhatikan *food quality*, *dining atmosphere*, dan kesesuaian harga, atau dengan kata lain meskipun *food quality* dan *dining atmosphere* dipersepsikan tidak begitu bagus, serta harga dipersepsikan mahal, pelanggan di *café* Ria Djenaka tetap merasa puas yaitu sebesar 1,516.
- X<sub>1</sub> = 0,074 artinya bahwa setiap peningkatan 1 satuan *food quality* akan meningkatkan 0,074 kepuasan pelanggan *café* Ria Djenaka atau dengan kata

lain, kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan *food quality*.

- $X_2 = 0,075$  artinya bahwa setiap peningkatan 1 satuan *dining atmosphere* akan meningkat 0,075 kepuasan pelanggan *café* Ria Djenaka atau dengan kata lain, kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan *dining atmosphere*.
- $X_3 = 0,316$  artinya bahwa setiap peningkatan 1 satuan kesesuaian harga akan meningkat 0,316 kepuasan pelanggan *café* Ria Djenaka atau dengan kata lain, kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan harga.

Berdasarkan interpretasi di atas maka, besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat atau kontribusi masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut variabel *food quality* sebesar 0,074, variabel *dining atmosphere* sebesar 0,075 dan variabel harga sebesar 0,316. Atau dengan kata lain apabila *food quality*, *dining atmosphere* dan kesesuaian harga yang terjangkau mengalami peningkatan, maka akan diikuti peningkatan kepuasan pelanggan.

## 2. Koefisien Diterminasi

Koefisien diterminasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya kontribusi variabel bebas (*Quality Food*, *Dining Atmosphere*, Kesesuaian Harga) terhadap kepuasan pelanggan bisa dilihat dari besarnya nilai *adjusted R square* yaitu sebesar 0,51. Artinya variabel *Quality Food* ( $X_1$ ), *Dining Atmosphere* ( $X_2$ ) dan Kesesuaian Harga ( $X_3$ ) mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 51% sisanya

49% Kepuasan Pelanggan akan dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 4.11 didapat nilai koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Atau dengan kata lain menunjukkan hubungan antara variabel *Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga yang sesuai terhadap Kepuasan Pelanggan. Besarnya hubungan antara *Food Quality* ( $X_1$ ), *Dining Atmosphere* ( $X_2$ ) dan Kesesuaian Harga ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 0,723 yaitu dalam kategori kuat.

## **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif**

#### **a. Variabel *Food Quality***

Variabel *food quality* memiliki 6 indikator yaitu *presentation of food* ( $X_{1.1}$ ), *taste* ( $X_{1.2}$ ), *diversity of choice* ( $X_{1.3}$ ), *healty* ( $X_{1.4}$ ), *freshness* ( $X_{1.5}$ ), *Temperature* ( $X_{1.6}$ ) yang terdiri dari 13 *item* yaitu warna makanan yang menarik ( $X_{1.1.1}$ ), kombinasi warna yang menggugah selera ( $X_{1.1.2}$ ), keindahan makanan yang disajikan ( $X_{1.1.3}$ ), Kelezatan makanan ( $X_{1.2.1}$ ), rasa makanan yang khas/unik ( $X_{1.2.2}$ ), variasi jenis makanan yang ditawarkan ( $X_{1.3.1}$ ), variasi jenis minuman yang ditawarkan ( $X_{1.3.2}$ ), gizi yang terdapat dalam makanan ( $X_{1.4.1}$ ), higienitas makanan ( $X_{1.4.2}$ ), makanan disajikan pada saat baru selesai di masak ( $X_{1.5.1}$ ), makanan yang disajikan berbahan dari bahan-bahan yang segar ( $X_{1.5.2}$ ), *temperature* makanan disajikan sesuai dengan jenis makanan yang dipesan ( $X_{1.6.1}$ ), *temperature* minuman sesuai dengan selera ( $X_{1.6.2}$ ).

- 1) Warna makanan yang menarik ( $X_{1.1.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 76 orang reponden (65%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,79. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa warna makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik.
- 2) Kombinasi warna makanan yang menggugah selera ( $X_{1.1.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 70 orang reponden (59,8%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,80. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kombinasi warna makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menggugah selera.
- 3) Keindahan makanan yang disajikan ( $X_{1.1.3}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 69 orang reponden (59%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,79. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu indah.
- 4) Kelezatan makanan ( $X_{1.2.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 70 orang reponden (59,8%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,83. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu lezat.
- 5) Rasa makanan yang khas/unik ( $X_{1.2.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 49 orang



reponden (41,9%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,38. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa rasa makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu khas/unik.

- 6) Variasi jenis makanan yang ditawarkan ( $X_{1.3.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 66 orang reponden (56,4%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,80. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variasi jenis makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu bervariasi.
- 7) Variasi jenis minuman ( $X_{1.3.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 74 orang reponden (63,2%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variasi minuman di *café* Ria Djenaka Shining Batu bervariasi.
- 8) Gizi yang terdapat dalam makanan ( $X_{1.4.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan ragu-ragu. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 68 orang reponden (58,1%) yang menyatakan ragu-ragu, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,49. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu dikategorikan bergizi.
- 9) Higienitas makanan ( $X_{1.4.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 57 orang reponden (48,7%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,67.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu higienis.

- 10) Makanan disajikan pada baru selesai di masak ( $X_{1.5.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 66 orang reponden (56,4%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,89. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu baru selesai di masak.
- 11) Makanan yang di sajikan berbahan dari bahan-bahan yang segar ( $X_{1.5.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 70 orang reponden (59,8%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,80. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa makanan yang disajikan di *café* Ria Djenaka Shining Batu berbahan dari bahan-bahan yang segar.
- 12) *Temperature* makanan disajikan sesuai dengan jenis makanan yang dipesan ( $X_{1.6.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 61 orang reponden (52,1%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,61. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *temperature* makanan di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan pesanan.
- 13) *Temperature* minuman disajikan sesuai dengan selera ( $X_{1.6.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 74 orang reponden (63,2%) yang menyatakan setuju,

dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,81. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *temperature* minuman di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan pesanan.

#### **b. Variabel *Dining Atmosphere***

Variabel *Dining Atmosphere* memiliki 3 indikator yaitu *Ambient Condition* ( $X_{2.1}$ ), *Space/Function* ( $X_{2.2}$ ) dan *Signs, Symbols, and Artefact* yang terdiri dari 11 *item* yaitu, kenyamanan ruangan ( $X_{2.1.1}$ ), kebersihan udara ( $X_{2.1.2}$ ), terhindar dari kebisingan ( $X_{1.3}$ ), musik yang disajikan mendukung kenyamanan ( $X_{2.1.4}$ ), terhindar dari aroma tidak sedap ( $X_{2.1.5}$ ), *layout* ruangan menarik ( $X_{2.2.1}$ ), keunikan furniture ( $X_{2.2.2}$ ), dekorasi ruangan mempunyai konsep yang menarik ( $X_{2.2.3}$ ), penanda mudah dikenali ( $X_{2.3.1}$ ), simbol yang digunakan unik ( $X_{2.3.2}$ ), artifact yang digunakan menarik ( $X_{2.3.3}$ ).

- 1) Kenyamanan ruangan ( $X_{2.1.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan sangat setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 96 orang reponden (82,1%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,78. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu sangat nyaman.
- 2) Kebersihan udara ( $X_{2.1.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 75 orang reponden (64,1%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,10. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa udara di *café* Ria Djenaka Shining Batu bersih/segar.

- 3) Terhindar dari kebisingan ( $X_{2.1.3}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan ragu-ragu. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 50 orang reponden (42,7%) yang menyatakan ragu-ragu dan 38 orang responden (32,55) menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,23. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa suasana di *café* Ria Djenaka Shining Batu dikategorikan sedang.
- 4) Musik yang disajikan mendukung kenyamanan ( $X_{2.1.4}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 78 orang reponden (66,7%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,95. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa music yang disajikan *café* Ria Djenaka Shining Batu mendukung kenyamanan.
- 5) Terhindar dari aroma tidak sedap ( $X_{2.1.5}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 72 orang reponden (61,5%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,97. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu terhindar dari aroma tidak sedap
- 6) *Layout* ruangan yang menarik ( $X_{2.2.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 70 orang reponden (59,8%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,17. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu nyaman.

- 7) Keunikan furniture ( $X_{2.2.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 62 orang reponden (53%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,96. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *layout* ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik.
- 8) Dekorasi ruangan yang mempunyai konsep yang menarik ( $X_{2.2.3}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 72 orang reponden (61,5%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,00. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan dekorasi ruangan di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik.
- 9) Penanda mudah dikenali ( $X_{2.3.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 75 orang reponden (64,1%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,00. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penanda di *café* Ria Djenaka Shining Batu mudah dikenali.
- 10) Simbol yang digunakan unik ( $X_{2.3.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 76 orang reponden (65,0%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,92. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa simbol di *café* Ria Djenaka Shining Batu menarik.
- 11) *Artifact* yang digunakan menarik ( $X_{2.3.3}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 66 orang reponden (56,4%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,95. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa artefak di *café* Ria Djenaka Shining Batu unik.

### c. Variabel Kesesuaian Harga

Variabel harga yang sesuai memiliki indikator kewajaran harga yang terdiri dari 3 *item* yaitu harga yang sesuai dengan kualitas makanan ( $X_{3.1.1}$ ), harga yang sesuai dengan pelayanan ( $X_{3.1.2}$ ) dan harga yang sesuai dengan suasana yang ditawarkan ( $X_{3.1.3}$ ). Penjelasan dari masing-masing *item* adalah sebagai berikut:

- 1) Harga yang sesuai dengan kualitas makanan ( $X_{3.1.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 57 orang reponden (48,7%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,70. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan harga yang ditetapkan *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan kualitas makanan yang ditawarkan.
- 2) Harga yang sesuai dengan pelayanan ( $X_{3.1.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 83 orang reponden (70,9%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 3,88. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harga yang ditetapkan *café* Ria Djenaka Shining sesuai dengan pelayanan.
- 3) Harga sesuai dengan suasana yang ditawarkan ( $X_{3.1.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 77 orang reponden (65,8%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,06. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan

bahwa harga yang ditetapkan di *café* Ria Djenaka Shining Batu sesuai dengan suasana yang ditawarkan.

#### **d. Variabel Kepuasan Pelanggan**

Variabel kepuasan pelanggan memiliki indikator perasaan senang yang terdiri dari 3 *item* yaitu perasaan puas ( $Y_{1.1}$ ), perasaan nyaman ( $Y_{1.2}$ ), perasaan senang ( $Y_{1.3}$ ). penjelasan dari masing-masing *item* adalah sebagai berikut:

- 1) Perasaan puas ( $Y_{1.1}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 81 orang reponden (69,2%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,00. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketika pelanggan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu merasa puas.
- 2) Perasaan nyaman ( $Y_{1.2}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 92 orang reponden (78,6%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,09. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketika pelanggan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu merasa nyaman.
- 3) Perasaan senang ( $Y_{1.3}$ ). *item* ini sebagian besar responden cenderung menyatakan setuju. Sebagaimana ditunjukkan terdapat 82 orang reponden (70,1%) yang menyatakan setuju, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,07. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketika pelanggan berada di *café* Ria Djenaka Shining Batu merasa senang.

## 2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

### a. Pengaruh *Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah mengetahui apakah variabel bebas (*Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga) bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Kriteria untuk mengetahui apakah pengaruh variabel secara bersama-sama signifikan atau tidak adalah dengan melihat nilai Sig. f. Jika nilai Sig. f  $< \alpha$  (0,05), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (*Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga) terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil rekapitulasi regresi linier berganda, didapat nilai Sig. f (0,000)  $< \alpha = 0,05$ , maka Pengaruh variabel bebas *Food Quality* ( $X_1$ ), *Dining Atmosphere* ( $X_2$ ), dan Kesesuaian Harga ( $X_3$ ), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga.

Hasil ini menunjukkan bahwa *Food Quality*, *Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini mendukung penelitian dari Hanaysha (2016), yang menyatakan bahwa *Food Quality* dan Kesesuaian Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan apabila restoran menjaga kualitas dari makanan yang akan disajikan maka akan menambah kepuasan pelanggan, selain itu juga mendukung penelitian dari Petzer and Mackey (2014), yang menyatakan bahwa *Dining Atmosphere*



berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, apabila restoran memperbaiki suasana restoran seperti desain, *layout, light, furniture, fitting colour* maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.

#### **b. Pengaruh *Food Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan**

Uji t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, kriteria untuk mengetahui apakah pengaruh variabel secara parsial signifikan atau tidak adalah dengan melihat nilai Sig. t. Jika nilai Sig.  $t < \alpha$  (0,05), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y secara parsial. t test antara  $X_1$  (*food quality*) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan hasil rekapitulasi regresi linier berganda, didapat nilai sig.  $t$  (0,001)  $< \alpha = 0,05$  maka pengaruh  $X_1$  (*food quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *Food Quality* atau dengan meningkatkan *Food Quality* maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan.

Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Food Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, hal ini mendukung penelitian dari Hanaysha (2016) yang menyatakan bahwa *Food Quality* memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas atas kualitas makanan yang disajikan oleh *café Ria Djenaka Shining Batu*. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Sugianto dan Sugiharto (2013)

yang menyatakan bahwa *Food Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dikatakan pula bahwa jika kualitas elemen-elemen yang terdapat pada *Food Quality* ditingkatkan, hal tersebut akan turut meningkatkan kepuasan pelanggannya.

### c. Pengaruh *Dining Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan

Petzer and Mackey (2014) yang menyatakan bahwa *Dining Atmospheric* dianggap penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terutama karena respon pelanggan terhadap lingkungan merupakan sebagian pengalaman konsumsi mereka. Hal ini berarti bagaimana *café* Ria Djenaka menciptakan suasana *café* yang nyaman yang akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas berada di *café* Ria Djenaka dengan suasana yang diciptakan tersebut dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan t test antara  $X_2$  (*Dining Atmosphere*) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan hasil rekapitulasi regresi linier berganda, didapat nilai sig. t (0,001)  $< \alpha = 0,05$  maka pengaruh  $X_2$  (*Dining Atmosphere*) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *Dining Atmosphere* atau dengan meningkatkan *Dining Atmosphere* maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan secara nyata. Penelitian ini juga mendukung dari penelitian Petzer and Mackey (2014) yang menyatakan bahwa *Dining Atmospheric* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, apabila

restoran memperbaiki suasana restoran seperti desain, *layout*, *light*, *furniture*, *fitting colour* maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.

#### **d. Pengaruh Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil uji t antara  $X_3$  (Kesesuaian Harga) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan hasil rekapitulasi regresi linier berganda, didapat nilai  $\text{sig. t } (0,000) < \alpha = 0,05$  maka pengaruh  $X_3$  (Kesesuaian Harga) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kesesuaian Harga.

Hasil uji ini menunjukkan bahwa Kesesuaian Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini sesuai dengan teori Potter and Hotckiss (1995:90) yang menyatakan bahwa *Food Quality* adalah kualitas suatu makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas dengan kesesuaian harga yang ditetapkan oleh *café* Ria Djenaka Shining Batu. Penelitian ini juga mendukung penelitian dari Hanaysha (2016) yang menyatakan bahwa Kesesuaian Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apabila harga semakin terjangkau dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan.