

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Kedai Cerita Kopi

1. Sejarah Berdirinya Kedai Cerita Kopi

Cerita kopi ini adalah nama warung yang berawal dari mimpi untuk kemandirian ekonomi dan keinginan menyejahterakan organisasi yang diembannya¹.



Gambar 4.1 Tempat Kedai Cerita Kopi

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Noor Rahman Maulana (dipanggil Arman) adalah pendiri dan pemilik Kedai Cerita Kopi. Kedai Cerita Kopi beralamat di Jalan Banua Anyar No 88 RT 06 RW 01 Kota Banjarmasin. Keberanian membuat keputusan

¹ Banjarmasinpost, “*Cerita Kopi Banjarmasin, Mahasiswa ini Berani Tawarkan Harga Bersahabat untuk Kopi Berkualitas*” di akses dari <http://banjarmasin.tribunnews.com/2019/01/30/cerita-kopi-banjarmasin-mahasiswa-ini-berani-tawarkan-harga-bersahabat-untuk-kopi-berkualitas> (tanggal 4 Mei 2019).

berwirausaha diiringin dengan niat tulusnya dalam melangkah dan keputusan yang dipenuhi dengan resiko². Konsep dari Kedai Cerita Kopi adalah

- a. Kedai Cerita Kopi memiliki konsep satu harga untuk minuman berbahan kopi dan makanan ringannya sehingga harga semua menu di Kedai Cerita Kopi adalah Rp. 15.000/item.
- b. Konsep pelayanan di Kedai Cerita Kopi layaknya seperti di rumah. Oleh karena itu, Kedai Cerita Kopi berkomitmen untuk melayani pengunjung layaknya memuliakan tamu dirumahnya sendiri.
- c. Kedai Cerita Kopi melengkapi menu-menu minuman berbasis kopi di Cerita Kopi Banjarmasin dengan sajian kacang secara gratis.



Gambar 4.2 Tempat Meracik Kopi di Kedai Cerita Kopi
Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Kedai Cerita Kopi menjual berbagai jenis dan varian minuman berbasis kopi disajikan dengan manual brewing, Frappe Ice Coffee, Espresso Bowl, Signature dan Special Surprise.

² Hasil wawancara kepada pemilik Kedai Cerita Kopi Banjarmasin (28 Maret 2019).

- a. Manual Brewing terdiri dari VGO, Kalita, Aeropress, Tubruk dan Vietnam Drip.
- b. Frappe Ice Coffee terdiri dari Avocado, Banana, Tiramisu, Hazelnut, Green Tea, Caramel, Vanilla, Choco dan Red velvet.
- c. Espresso bowl terdiri dari Espresso, Americano, Long black, Café Latte, Cappuchino dan Moccachino.
- d. Signature terdiri dari Karna ice coffee, Siapa ice coffee dan Dia ice coffee.
- e. Special Surprise terdiri dari Lemon infused cold brew dan Afogado box espresso.



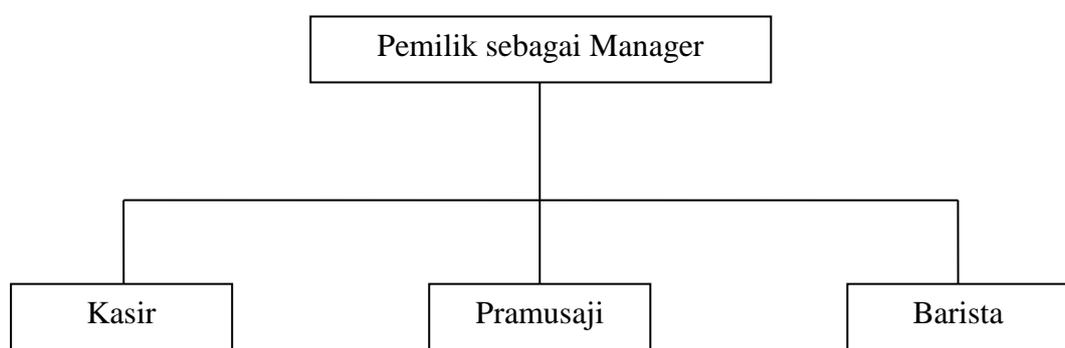
Gambar 4.3 Suasana Kedai Cerita Kopi
Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Kedai Cerita Kopi memiliki suasana *instagramable* dan *art* kopi yang menjadi daya pikat tersendiri. Operasional Kedai Cerita Kopi buka dari pukul 07.00 WITA hingga 02.00 WITA. Rata-rata konsumen atau konsumen sekitar

100 konsumen perhari dan pendapatan yang dihasilkan perharinya sekitar Rp 1.500.000.-

2. Stuktur dan Tugas Manajemen Kedai Cerita Kopi

Seperti organisasi lainnya, Kedai Cerita Kopi memiliki struktur organisasi seperti gambar berikut :



Gambar 4.4 Struktur Organisasi Kedai Cerita Kopi

Sumber : Kedai Cerita Kopi (2019)

Kedai Cerita Kopi memiliki struktur organisasi yaitu manager, staf kasir, staf pramusaji dan staf barista. Adapun tugas dari masing-masing struktur organisasi sebagai berikut :

a. Manager

Tugas Manager di Kedai Cerita Kopi adalah membangun tim kerja yang solid bersama dengan bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajer mengerjakan administrasi dan membuat laporan, serta menganalisis laporan tersebut dan memberikan solusi jika terdapat permasalahan. Manajer bertanggung jawab penuh di Kedai Cerita Kopi.

b. Kasir

Tugas kasir di Kedai Cerita Kopi adalah melakukan transaksi penjualan, menjaga kebersihan area kasir, serta bertanggung jawab atas jumlah pendapatan dengan produk yang terjual.

c. Pramusaji

Tugas pramusaji di Kedai Cerita Kopi yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen, menjaga kebersihan dan kerapian Kedai Cerita Kopi demi kepuasan konsumen, mampu mengatasi setiap keluhan konsumen dan pramusaji juga harus memperhatikan setiap penampilannya.

d. Barista

Tugas Barista di Kedai Cerita Kopi adalah membuat seduhan/hidangan yang dipesan konsumen, mengontrol kualitas bahan baku dan melakukan inovasi produk serta kebutuhan selera konsumen.

B. Rekapitulasi Tanggapan Responden

1. Karakteristik Profil Responden Penelitian

Karakteristik profil responden dalam penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, karakteristik responden antara lain jenis kelamin responden, status pernikahan responden, umur responden, tingkat pendidikan responden dan status pekerjaan responden. Jumlah responden dari penelitian ini adalah 30 responden dengan jumlah presentasi 100% atau semua sampel yang ingin diteliti dalam penelitian semuanya mengisi

dan memiliki profil responden yang ada dalam kuesioner penelitian.

Karakteristik profil responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Profil Responden

No.	Karakteristik	Interval	Responden	Persentase	Jumlah Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	70,0%	100%
		Perempuan	9	30,0%	
2	Umur	< 20 tahun	7	23,3%	100%
		20 s.d 25 tahun	20	66,7%	
		26 s.d 30 tahun	3	10,0%	
		> 30 tahun	0	0,0%	
3	Pendidikan	SD	0	0,0%	100%
		SMP	1	3,3%	
		SMA	9	30,0%	
		S1	20	66,7%	
4	Status Pekerjaan	PNS	3	10,0%	100%
		Wiraswasta	4	13,3%	
		Swasta	5	16,7%	
		Lain-lain	18	60,0%	

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Karakteristik profil responden atau konsumen Kedai Cerita Kopi cukup bervariasi. Konsumen Kedai Cerita Kopi dikunjungi oleh konsumen berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang atau 70% sedangkan jenis kelamin perempuan hanya 9 orang atau 30%. Ini membuktikan bahwa penikmat kopi mayoritas laki-laki dibandingkan kaum perempuan biasanya sedikit penikmat kopi dan lainnya hanya menemani kaum laki-laki untuk menikmati kopi di Kedai Cerita Kopi atau hanya bergabung dengan komunitas penikmat kopi.

Jika dilihat dari karakteristik umur, pengunjung Kedai Cerita Kopi mayoritas umur 20 s/d 25 tahun sebanyak 20 orang atau 66,7%, selanjutnya pengunjung dengan umur di bawah 20 tahun sebanyak 7 orang atau 23,3%, pengunjung 26 s/d 30 tahun hanya 3 orang atau 10% sedangkan di atas umur 30 tahun tidak ada yang mengunjungi Kedai Cerita Kopi. Ini membuktikan bahwa, Kedai Cerita Kopi disenangi oleh kaum pelajar dan mahasiswa dengan harga yang terjangkau dan pengunjung yang biasa berjalan pada malam hari sehingga Kedai Cerita Kopi menjadi tempat favorit anak muda tanpa dibatasi waktu tutup.

Sesuai dengan karakteristik umur di atas, pengunjung Kedai Cerita Kopi difavoritkan oleh mahasiswa S1 sebanyak 20 orang atau 66,7%, pelajar SMA sebanyak 9 orang atau 30% dan pelajar SMP sebanyak 1 orang atau 3,3%. Ini membuktikan bahwa, harga yang terjangkau, jam operasional yang menyesuaikan kebutuhan mahasiswa dan pelajar dan tersedianya fasilitas wifi di Kedai Cerita Kopi menjadi favorit mahasiswa S1 dan Pelajar SMA baik dalam mengerjakan tugas maupun sekedar berkumpul bersama teman-temannya.

Karakteristik umur dan tingkat pendidikan mendukung karakteristik dari tingkat pekerjaan. Pengunjung Kedai Cerita Kopi mayoritas mahasiswa dan pelajar sebanyak 18 orang atau 60%, pengunjung yang bekerja sebanyak 5 orang atau 16,7%, pengunjung wiraswasta sebanyak 4 orang atau 13,3% dan PNS sebanyak 3 orang atau 10%. Ini membuktikan bahwa tingkat pekerjaan pengunjung Kedai Cerita Kopi adalah favoritnya pengunjung yang

masih belum mempunyai pekerjaan karena memiliki harga menu yang terjangkau.

Dari hasil tanggapan karakteristik profil responden di atas, mayoritas pengunjung Kedai Cerita Kopi adalah mahasiswa S1 atau pelajar SMA berjenis kelamin laki-laki yang tidak bekerja.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel-Variabel Penelitian

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian maka dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan oleh responden. Untuk mengetahui pernyataan yang berasal dari variabel bebas dan variabel terikat, mendeskripsikan masing-masing item pernyataan secara terpisah dan dianalisis tersebut dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternatif jawaban tertentu dan akan diperoleh nilai rata-rata tertinggi hingga terendah.

Menurut Arikunto ³, penentuan kelas atas pernyataan responden terhadap variabel penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Nilai terendah = $1 \times 1 = 1$
- b. Nilai tertinggi = $1 \times 5 = 5$

Sehingga sebaran kelasnya menjadi:

- a. Nilai 1,00 – 1,80 = sangat tidak setuju
- b. Nilai 1,81 – 2,60 = tidak setuju
- c. Nilai 2,61 – 3,40 = ragu-ragu
- d. Nilai 3,41 – 4,20 = setuju

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Apta, 2007), hlm 134.

- e. Nilai 4,21 – 5,00 = sangat setuju

Tanggapan responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Penelitian

Indikator	Nilai 5	Nilai 4	Nilai 3	Nilai 2	Nilai 1	Jumlah Responden	Jumlah Nilai	Rata-Rata Nilai	Kelas
X1.1	6	23	1	0	0	30	125	4,17	Setuju
X1.2	11	12	7	0	0	30	124	4,13	Setuju
X1.3	11	14	4	1	0	30	125	4,17	Setuju
X1.4	4	18	6	1	1	30	113	3,77	Setuju
X1.5	8	17	4	1	0	30	122	4,07	Setuju
X2.1	11	14	4	1	0	30	125	4,17	Setuju
X2.2	12	13	4	1	0	30	126	4,20	Setuju
X2.3	6	11	13	0	0	30	113	3,77	Setuju
X2.4	9	14	6	1	0	30	121	4,03	Setuju
X2.5	9	16	3	2	0	30	122	4,07	Setuju
Y1	9	17	4	0	0	30	125	4,17	Setuju
Y2	10	12	7	1	0	30	121	4,03	Setuju
Y3	5	18	6	1	0	30	117	3,90	Setuju
Y4	8	14	8	0	0	30	120	4,00	Setuju
Y5	11	10	9	0	0	30	122	4,07	Setuju

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Dari tabel diatas, tanggapan responden terhadap 15 pertanyaan yang peneliti sebarakan melalui kuesiner kepada responden memiliki tanggapan setuju terhadap semua pertanyaan di dalam kuesioner.

Pertanyaan variabel produk memiliki 5 indikator yang dijadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner penelitian ini. Pertanyaan pertama adalah merek produk Kedai Cerita Kopi memiliki reputasi dan citra yang baik memiliki jumlah nilai sebesar

124 dengan rata-rata 4,17 dengan kelas setuju. Pertanyaan kedua adalah produk di Kedai Cerita Kopi berkualitas dan mempunyai cita rasa yang nikmat dan halal memiliki jumlah nilai 124 dengan rata-rata 4,13 pada kelas setuju. Pertanyaan ketiga adalah produk di Kedai Cerita Kopi diracik dengan baik dan menarik memiliki jumlah nilai 125 dengan rata-rata 4,17 pada kelas setuju. Pertanyaan keempat adalah harga Produk di Kedai Cerita Kopi terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan memiliki jumlah sebesar 113 dengan rata-rata 3,77 pada kelas setuju. Pertanyaan kelima adalah produk yang ditawarkan mempunyai rasa yang beragam memiliki jumlah nilai 122 dengan rata-rata 4,07 pada kelas setuju.

Pertanyaan variabel pelayanan memiliki 5 indikator yang dijadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner penelitian ini. Pertanyaan pertama adalah Kedai Cerita Kopi memiliki peralatan modern dan fasilitas yang baik memiliki jumlah nilai sebesar 125 dengan rata-rata 4,17 dengan kelas setuju. Pertanyaan kedua adalah Karyawan di Kedai Cerita Kopi memberikan dan menyediakan pelayanan sesuai yang di janjikan memiliki jumlah nilai 126 dengan rata-rata 4,20 pada kelas setuju. Pertanyaan ketiga adalah Karyawan di Kedai Cerita Kopi berpenampilan menarik dan selalu bersifat sopan memiliki jumlah nilai 113 dengan rata-rata 3,77 pada kelas setuju. Pertanyaan keempat adalah Karyawan Kedai Cerita Kopi memberikan layanan dan merespon pelayanan dengan cepat

memiliki jumlah sebesar 121 dengan rata-rata 4,03 pada kelas setuju. Pertanyaan kelima adalah Karyawan di Kedai Cerita Kopi mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan atau keluhan dengan baik dan tidak terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan konsumennya memiliki jumlah nilai 122 dengan rata-rata 4,07 pada kelas setuju.

Pertanyaan variabel kepuasan konsumen memiliki 5 indikator yang dijadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner penelitian ini. Pertanyaan pertama adalah saya merasa puas terhadap produk Kedai Cerita Kopi memiliki jumlah nilai sebesar 125 dengan rata-rata 4,17 dengan kelas setuju. Pertanyaan kedua adalah Saya merasa puas terhadap pelayanan di Kedai Cerita Kopi memiliki jumlah nilai sebesar 121 dengan rata-rata 4,03 dengan kelas setuju. Pertanyaan ketiga adalah saya merasa puas karena Kedai Cerita Kopi sesuai dengan ekspektasi saya memiliki jumlah nilai sebesar 117 dengan rata-rata 3,90 dengan kelas setuju. Pertanyaan keempat adalah saya merasa puas dan akan datang kembali ke Kedai Cerita Kopi memiliki jumlah nilai sebesar 120 dengan rata-rata 4,00 dengan kelas setuju. Pertanyaan keempat saya merasa puas dan akan merekomendasikan kepada teman dan orang lain memiliki jumlah nilai sebesar 122 dengan rata-rata 4,07 dengan kelas setuju.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrument yang dipergunakan. Artinya, data yang bersangkutan dapat mewakili dan atau mencerminkan keadaan sesuatu yang diukur pada diri subjek penelitian dan si pemilik data. Untuk itu peneliti memperoleh data seakurat mungkin dari subjek penelitian sehingga data-data itu dapat dipertanggung jawabkan dari pada berfikir teknik statistik apa yang akan dipergunakan untuk mengolahnya. Instrumen tersebut haruslah memiliki kualifikasi tertentu yang memenuhi persyaratan ilmiah. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini untuk kepentingan uji korelasi atau uji validitas yang lazim digunakan adalah perbandingan nilai r hitung dengan nilai r tabel dan uji reliabilitas atau tingkat kehandalan instrumen adalah nilai cronbach's alpha besar atau sama dengan 0,6.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat sah suatu tes. Suatu tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Tes memiliki validitas yang tinggi jika hasilnya sesuai dengan kriteria, dalam arti memiliki kesejajaran antara tes dan kriteria. Untuk menguji validitas setiap butir soal maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor rata-ratanya. Skor tiap butir soal dinyatakan skor X dan

skor total dinyatakan sebagai skor Y, dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir soal, dapat diketahui butir-butir soal manakah yang memenuhi syarat dilihat dari indeks validitasnya.

Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, dilihat dari nilai r hitung pada Pearson Correlation di tabel correlation hasil output SPSS20. Nilai r tabel dalam penelitian dengan $n=30$, maka nilai DF (degree of freedom atau derajat kebebasan) adalah $n-2$, dimana n adalah besarnya sampel. Maka dalam penelitian ini nilai r tabel dengan jumlah $n=30$ dan nilai $DF = 30-2 = 28$ dengan tingkat signifikan $< 0,05$ adalah 0,3739.

Kriteria penilaian uji validitas dalam penelitian ini adalah adalah:

- 1) Apabila r hitung $> 0,3739$ (pada taraf signifikan 0,05), maka dapat dikatakan valid.
- 2) Apabila r hitung $< 0,3739$ (pada taraf signifikan 0,05), maka dapat dikatakan tidak valid.

Uji validitas di setiap indikator baik variabel produk, pelayanan dan kepuasan konsumen dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai R Hitung	Nilai Signifikan	Keterangan
Produk (X1)	X1.1	0,417	0,008	valid
	X1.2	0,474	0,008	valid
	X1.3	0,532	0,002	valid
	X1.4	0,567	0,001	valid
	X1.5	0,609	0,000	valid
Pelayanan (X2)	X2.1	0,586	0,001	valid
	X2.2	0,614	0,000	valid
	X2.3	0,493	0,007	valid
	X2.4	0,551	0,002	valid
	X2.5	0,533	0,002	valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,790	0,000	valid
	Y2	0,663	0,000	valid
	Y3	0,527	0,003	valid
	Y4	0,553	0,002	valid
	Y5	0,695	0,000	valid

Sumber : Output SPSS20 (2019)

Dari hasil uji validitas diatas, dari 15 butir soal pertanyaan output SPSS20 dengan nilai r hitung pada Pearson Correlation di tabel correlation $> 0,3739$ pada taraf signifikan $< 0,05$. Pada variabel produk (X1), nilai r hitung pada X1.1 sebesar $0,417 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,008 < 0,05$, nilai r hitung pada X1.2 sebesar $0,474 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,008 < 0,05$, nilai r hitung pada X1.3 sebesar $0,532 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,002 < 0,05$, nilai r hitung pada X1.4 sebesar $0,567 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai r hitung pada X1.5 sebesar $0,609 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

Pada variabel pelayanan (X2), nilai r hitung pada X2.1 sebesar $0,586 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,001 < 0,05$, nilai r hitung pada

X2.2 sebesar $0,614 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,000 < 0,05$, nilai r hitung pada X2.3 sebesar $0,493 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,007 < 0,05$, nilai r hitung pada X2.4 sebesar $0,551 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,002 < 0,05$ dan nilai r hitung pada X2.5 sebesar $0,533 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,002 < 0,05$.

Pada variabel kepuasan konsumen (Y), nilai r hitung pada Y1 sebesar $0,790 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,000 < 0,05$, nilai r hitung pada Y2 sebesar $0,663 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,000 < 0,05$, nilai r hitung pada Y3 sebesar $0,527 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,003 < 0,05$, nilai r hitung pada Y4 sebesar $0,553 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,002 < 0,05$, dan nilai r hitung pada Y5 sebesar $0,695 > 0,3739$ pada taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas tes adalah tingkat konsistensi suatu tes, yakni sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang relatif tidak berubah walaupun diteskan pada situasi yang berbeda-beda. Reliabilitas suatu tes adalah taraf sampai dimana suatu tes mampu menunjukkan konsisten hasil pengukurannya yang diperlihatkan dalam taraf ketetapan dan ketelitian hasil. Reliabel tes berhubungan dengan ketetapan hasil tes.

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan nilai Cronbach's Alpha pada hasil output SPSS20. Nilai Cronbach's Alpha pada penelitian ini akan

digunakan nilai 0.6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha ≥ 0.6 . Syarat suatu alat ukur menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati angka satu. Apabila koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari ≥ 0.6 maka alat ukur dianggap handal atau terdapat *internal consistency reliability* dan sebaiknya bila nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0.2 maka dianggap kurang handal atau tidak terdapat *internal consistency reliability*. Hasil uji reliabilitas variabel melalui output SPSS20 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Produk (X1)	0,658	reliabel
Pelayanan (X2)	0,794	reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,762	reliabel

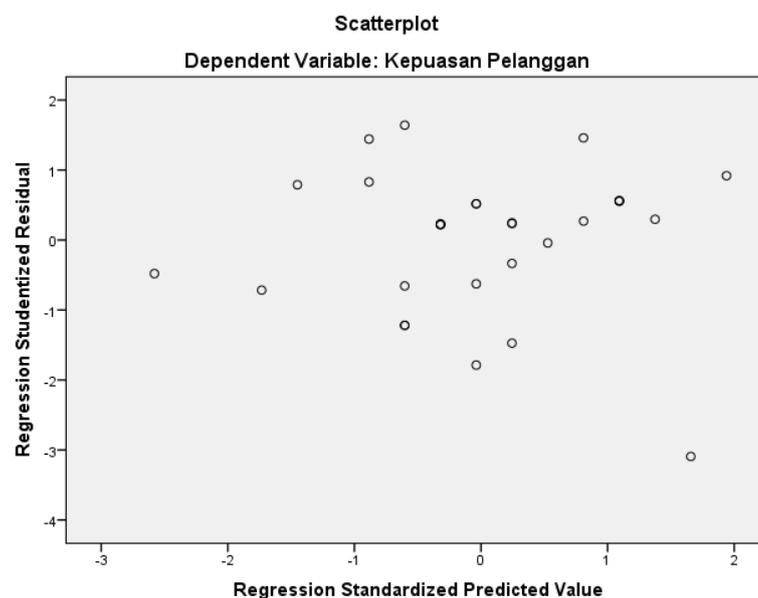
Sumber : Output SPSS20 (2019)

Dari tabel diatas, hasil uji reliabilitas memakai nilai Cronbach's Alpha pada output SPSS20. Nilai Cronbach's Alpha pada variabel produk (X1) adalah $0,658 > 0,6$ maka variabel produk (X1) reliabel atau handal. Nilai Cronbach's Alpha pada variabel pelayanan (X2) adalah $0,794 > 0,6$ maka variabel pelayanan (X2) reliabel atah handal. Nilai Cronbach's Alpha pada variabel kepuasan konsumen (Y) adalah $0,762 > 0,6$ maka variabel kepuasan konsumen (Y) reliabel atah handal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Model Regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu X dan Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil Output SPSS 20 (2019)

Dari gambar di atas, terlihat tidak ada pola yang jelas, serta menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu X dan Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi ini baik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinearitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi yang baik seharusnya bebas dari masalah multikolinearitas dan tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Pada kolom Collinearity Statistics dari nilai Tolerance dan VIF akan selalu sama. Untuk nilai tolerance, maka nilainya lebih besar dari 0.1, sedangkan untuk nilai VIF nilainya lebih kecil dari 10.

Tabel 4.5
Hasil Uji Multikolinearitas

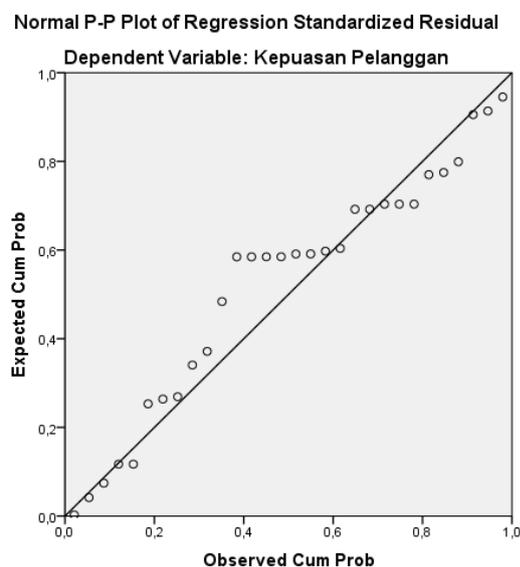
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Produk	,679	1,472
Pelayanan	,679	1,472

Sumber: Output SPSS20 (2019)

Pada hasil uji multikolinearitas diatas, nilai tolerance pada variabel produk (X1) adalah $0,679 > 0,1$ dan nilai VIF $1,472 < 10$ sedangkan nilai tolerance pada variabel pelayanan (X2) adalah $0,679 > 0,1$ dan nilai VIF $1,472 < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi ini.

c. Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah apabila distribusi data normal atau mendekati normal, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil Output SPSS20 (2019)

Dari gambar diatas, distribusi data normal atau mendekati normal, menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu produk dan pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Adapun hasil output SPSS20 pada tabel coefficients diperoleh model persamaan regresi linear berganda dengan rumus:

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

$$Y = 0,042 + 0,485X_1 + 0,485X_2$$

Persamaan analisis regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai $a = 0,042$ adalah nilai konstanta dan bernilai positif yang artinya ketika variabel X dianggap konstan atau tidak ada, maka besar nilai variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar $0,042$.
- b. Nilai $b_1 = 0,485$ pada variabel produk (X_1) artinya bila nilai b_1X_1 dinaikkan 1 point maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar $0,485$ dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- c. Nilai $b_2 = 0,485$ pada variabel pelayanan (X_2) artinya bila b_2X_2 dinaikkan 1 point maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar $0,485$ dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar persentase variabel produk (X1) dan pelayanan (X2) memengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y). Koefisien Determinasi (R^2) dinyatakan dalam presentase dengan nilai R^2 berkisar antara $0 < R^2 < 1$.

Tabel 4.6
Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,705 ^a	,497	,460	,35823	1,439

Sumber: Hasil Output SPSS20 (2019)

Dari tabel di atas, informasi hubungan informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat bisa diinterpretasi dengan koefisien korelasi versi De Vaus seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien	Kekuatan Hubungan
0,00	Tidak ada hubungan
0,01 – 0,09	Hubungan kurang berarti
0,10 – 0,29	Hubungan lemah
0,30 – 0,49	Hubungan moderat
0,50 – 0,69	Hubungan kuat
0,70 – 0,89	Hubungan sangat kuat
>0,90	Hubungan mendekati sempurna

Sumber : Interpretasi Koefisien Korelasi versi De Vaus

Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi). Seperti yang terlihat dalam tabel model summary nilai pada kolom R adalah 0,705 artinya pengaruh variabel produk (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah 70,5% dan hubungan pengaruh variabel X terhadap variabel Y sangat kuat sedangkan nilai R Square sebesar 0,497 yang artinya 49,7% dan hubungan moderat variabel X terhadap variabel Y dan nilai 50,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. Uji F

Uji F adalah uji regresi linear berganda yang menganalisis bagaimana semua variabel bebas (X) memengaruhi variabel terikat (Y). Untuk mengambil keputusan tersebut dapat digunakan dua cara, pertama nilai Sig. (Signifikansi) pada tabel anova nilai sig. $< 0,05$ maka dengan mudah di simpulkan bahwa variabel X berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Y. Cara kedua adalah, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka bisa dikatakan simultan dan sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak simultan.

Untuk mengetahui nilai F tabel adalah sebagai berikut :

Numerator $DF1 = 2$

Denominator $DF2 = n - k - 1 \rightarrow 30 - 2 - 1 = 27$

Maka, Nilai F tabel untuk $n = 30$ adalah sebesar 3,3541308

Dimana : Numerator adalah banyaknya variabel bebas (X)
 $n =$ jumlah sampel

Tabel 4.8
Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,422	2	1,711	13,333	,000 ^b
Residual	3,465	27	,128		
Total	6,887	29			

Sumber: Hasil Output SPSS20 (2019)

Dari tabel anova diatas, nilai sig. sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 13,333 maka nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $13,333 > 3,3541308$, maka produk (X1 dan pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

Keputusan hipotesis adalah hipotesis Ha1 di terima dan Hipotesis Ho1 ditolak.

6. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menginformasikan model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada di kolom Unstandardized Coefficients B. Melalui Uji t dapat diketahui mengenai informasi tentang seberapa besarnya pengaruh produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan pengaruh pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan syarat apabila nilai t hitung $< t$ tabel maka tidak terjadi parsial antara variabel X dengan variabel Y sedangkan jika

t hitung > t tabel maka variabel X dan variabel Y berpengaruh parsial dengan taraf signifikan < 0,05. Nilai t tabel untuk n = 30 adalah sebesar 2,0484.

Tabel 4.9
Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,042	,776		,054	,957
1 Produk	,485	,201	,400	2,413	,023
Pelayanan	,485	,202	,397	2,397	,024

Sumber: Hasil Output SPSS20 (2019)

- a. Berdasarkan hasil output SPSS20, nilai t hitung produk (X1) sebesar 2,413 dan nilai sig. 0,023 sehingga nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.
- b. Berdasarkan hasil output SPSS20, nilai t hitung pelayanan (X2) sebesar 2,397 dan nilai sig. 0,024 sehingga nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

Keputusan hipotesis adalah hipotesis Ha2 di terima dan Hipotesis Ho2 di tolak.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka peneliti membahasnya sesuai dengan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 70,5% dan ini membuktikan bahwa pengaruh variabel produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen sangat kuat dan di dukung juga dengan hipotesis Ha1 yang diterima dan Ho1 ditolak bahwa produk (X1) dan pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai F Hitung $13,333 > 3,3541308$ (F tabel) pada tingkat signifikan 0,000. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartika Nur Rahmawati bahwa produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten, Mansyur Yahya bahwa produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Espresso Bar Solo, dan Theresia Endriati E bahwa produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Postma di Alaya Samarinda.

Memuaskan konsumen Kedai Cerita Kopi diperlukan strategi pemasaran dengan cara memberikan produk dan pelayanan konsumen dengan sebaik-baiknya. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup Kedai Cerita

Kopi, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan Kedai Cerita Kopi cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Menurut Tjiptono (2000:101) bahwa pengukuran kepuasan konsumen menentukan aspek-aspek apa yang diukur tidak satu pun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan konsumen yang disepakati secara universal.

Kepuasan konsumen terhadap produk Kedai Cerita Kopi setuju bahwa produk Kedai Cerita Kopi memuaskan, juga kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Kedai Cerita Kopi setuju bahwa pelayanan di Kedai Cerita Kopi memuaskan. Ketersesuaian ekspektasi konsumen terhadap produk dan pelayanan di Kedai Cerita Kopi juga setuju bahwa konsumen puas dan sesuai ekspektasi konsumen. Dengan kepuasan konsumen yang telah diberikan oleh Kedai Cerita Kopi berdampak pada dimensi konsumen akan datang kembali dan merekomendasikan kepada teman dan orang lain supaya membeli dan bersantai di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.
 - a. Produk berpengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin

Hasil penelitian ini bahwa secara parsial produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin. Seiringan dengan hipotesis Ha2 yang terima dan Ho2 di tolak dengan nilai t hitung sebesar 2,413 dan nilai sig. 0,023 sehingga nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartika Nur Rahmawati bahwa produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten, Mansyur Yahya bahwa produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Espresso Bar Solo, dan Theresia Endriati E bahwa produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Postma di Alaya Samarinda.

Produk adalah suatu yang dapat ditawarkan untuk mendapatkan perhatian, untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan. Produk dalam penelitian ini adalah produk-produk dari Kedai Cerita Kopi yang ditawarkan dan disajikan kepada konsumen khususnya minuman yang terbuat dari bahan utama kopi. Kedai Cerita Kopi memberikan produk yang berkualitas kepada konsumennya. Reputasi dan citra yang ada pada Kedai Cerita Kopi sangat baik sehingga konsumen puas pada merek yang ada di Kedai Cerita Kopi. Cita rasa yang nikmat, halal dan berkualitas menambah rasa puas konsumen di Kedai Cerita Kopi. Produk Kedai Cerita Kopi di sajikan dengan baik dan menarik kepada

konsumen, harga terjangkau dan mempunyai rasa yang beragam sehingga membuat konsumen puas pada Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

b. Pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin

Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai t hitung sebesar 2,397 dan nilai sig. 0,024 sehingga nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartika Nur Rahmawati bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten, Mansyur Yahya bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Espresso Bar Solo, dan Theresia Endriati E bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Postma di Alaya Samarinda.

Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayani dan sebagainya); perlakuan. Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam memuaskan konsumen. Kedai Cerita Kopi menyediakan peralatan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen sangat baik sehingga konsumen setuju dengan fasilitas dan peralatan yang ada di Kedai Cerita Kopi

Banjarmasin sangat baik, karyawan juga memberikan dan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, berpenampilan menarik dan bersifat sopan. Karyawan di Kedai Cerita Kopi memberikan pelayanan dengan cepat, merespon pesanan konsumen dengan cepat dan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen dan selalu memberikan waktunya dalam menanggapi permintaan konsumen sehingga konsumen di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin menjadi puas.