# BAB IV

# PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

## A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin

Sejarah berdirinya Rumah Makan H. Fauzan pertama dibuka pada awal tahun 2000, dan rumah makan ini merupakan bisnis keluarga bukan *Franchise*. Rumah makan H. Fauzan merupakan makanan khas banjar, dimana rumah makan ini berbasis bakar-bakaran dan goreng-gorengan. Pertama dibuka Rumah Makan H. Fauzan berlokasi di Sultan Adam, dengan jumlah karyawan pertama-tama ada 8 orang, tidak lama kemudian mengembangkan usaha ini sampai ke Martapura dan yang terakhir di Km 12, jadi lokasi Rumah Makan H. Fauzan yang petama di Sultan Adam, Benua Anyar, Gatot Subroto, Martapura dan yang terakhir di Km 12.

Rumah makan H. Fauzan buka dari jam 08 pagi sampai 17 sore, pengunjung rata-rata dari kalangan menengah ke bawah dan kalangan menengah ke atas, karena harganya terjangkau dimana ada paket harga makanan yang dilengkapi dengan ikan, nasi, sayur dan sambel, dengan harga kisaran dari 35.000 sampai 60.000 karena tergantung jenis ikan yang dipesan.

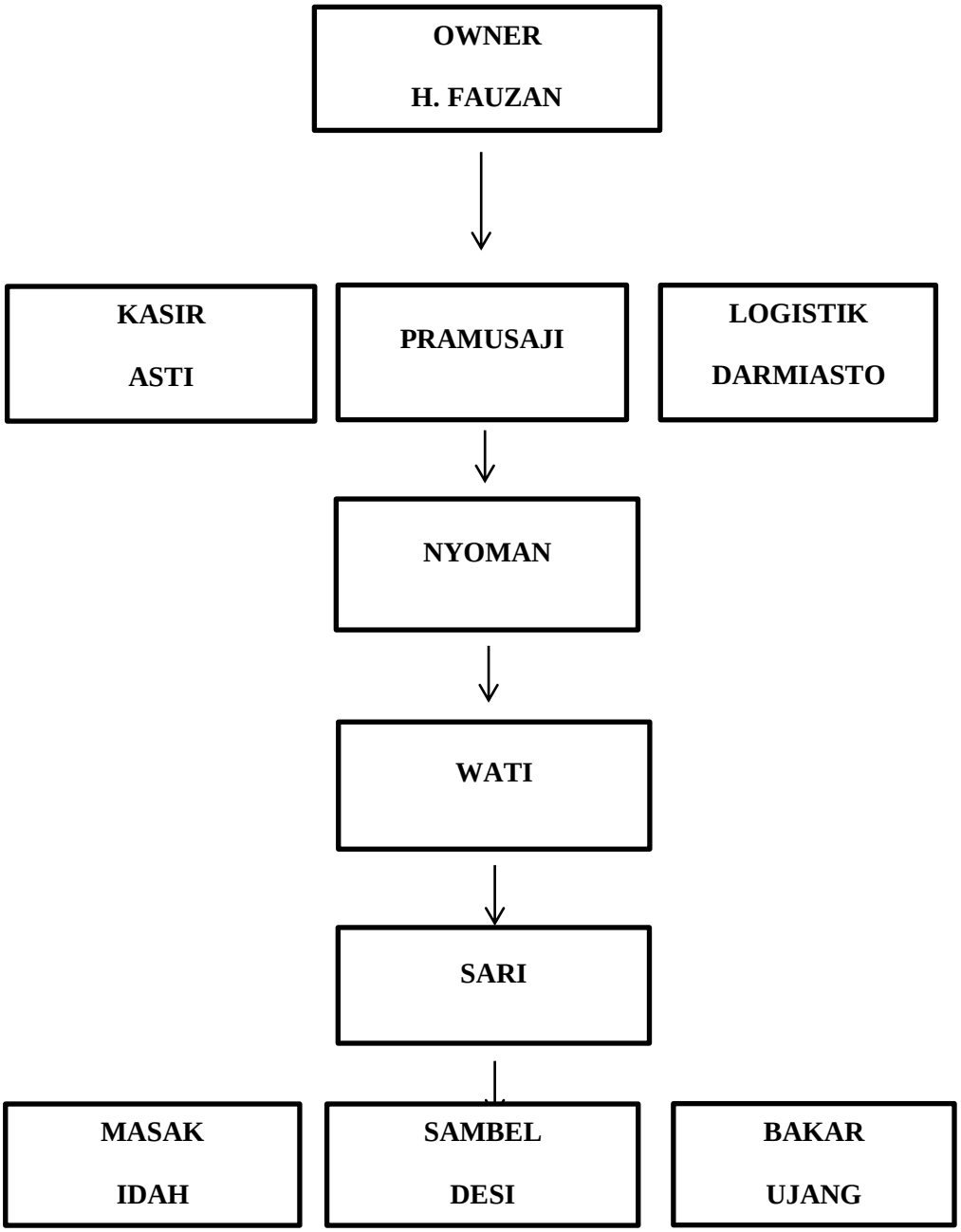
Sekarang jumlah karyawan di Ruman makan H. Fauzan, di Sultan Adam ada 35 orang, di Benua Anyar ada 12 orang, di Gatot Subroto 12 orang, di Martapura 11 orang dan di Km 12 18 orang. Kemudian omset untuk yang di Sultan Adam itu kisaran pendapatan hari biasa setiap hari senin sampai jum'at 18 sampai 20 juta, kalau hari sabtu dan minggu itu spesial omset 20 sampai 25 juta, dan yang di Benua Anyar hari biasa setiap hari senin sampai jum'at kisaran pendapatan 2 sampai 3 juta kemudian hari sabtu dan minggu 4 sampai 8 juta. Yang di Gatot Subroto dari hari senin sampai jum'at kisaran pendapatan dari 4 sampai 6 juta, kemudian hari sabtu dan minggu kisaran pendapat dari 8 sampai 11 juta. Yang di Km 12 dari hari senin sampai jum'at kisaran pendapatan 10 sampai 16 juta kemudian setiap hari sabtu dan minggu 20 sampai 21 juta. Dan yang terakhir di Martpura setiap hari senin sampai jum'at kisaran pendapatan 3 sampai 6 juta, kemudian setiap sabtu dan minggu kisaran pendapatan 7 sampai 10 juta.

2. Visi dan Misi

Visi dan Misi Rumah makan H. Fauzan berharap kedepannya para wisatawan dari luar bias menikmati makanan khas Banjar yang bernuansa bakar-bakaran, pengunjung kebanyakan rata-rata dari kalangan menengah ke atas dan menengah ke bawah. Rumah makan H. Fauzan kebanyakan pengunjungnya dari luar daerah karena mereka penasaran seperti apa makanan khas Banjar, dan yang paling dikenal atau yang paling pavorit dari Rumah makan H. Fauzan adalah sambelnya.

3. Struktur Organisasi

**Gambar 4.1**
**Struktur Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto**



4. Identitas Informan (Pimpinan)

   Nama : H. Fauzan

   Ttl : Banjarmasin, 01 Februari 1966

   Pekerjaan : Wirausaha

   Alamat : Jln Pramuka Semanda 1 blok D,8

## B. Karakteristik Responden

Adapun dibawah ini jenis kelamin dan usia yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

**Tabel 1.1**

| JENIS KELAMIN | USIA |
|---|---|
| 1 | 23 |
| 2 | 22 |
| 2 | 22 |
| 2 | 22 |
| 2 | 25 |
| 2 | 21 |
| 1 | 22 |
| 1 | 17 |
| 2 | 23 |
| 1 | 27 |
| 2 | 23 |
| 1 | 23 |
| 2 | 24 |
| 2 | 23 |
| 2 | 23 |
| 2 | 25 |
| 2 | 23 |
| 2 | 23 |
| 2 | 25 |
| 2 | 25 |
| 1 | 30 |
| 2 | 23 |

| | |
|---|---|
| 1 | 27 |
| 2 | 23 |
| 1 | 23 |
| 2 | 20 |
| 2 | 25 |
| 1 | 20 |
| 2 | 25 |
| 2 | 23 |
| 2 | 25 |
| 2 | 23 |
| 2 | 25 |
| 1 | 22 |
| 1 | 23 |
| 1 | 25 |
| 1 | 25 |
| 1 | 21 |
| 2 | 23 |
| 2 | 23 |
| 2 | 22 |
| 1 | 23 |
| 2 | 23 |
| 1 | 22 |
| 1 | 25 |
| 2 | 23 |
| 1 | 23 |
| 2 | 23 |
| 1 | 25 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 25 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 23 |
| 1 | 45 |

Responden dalam penelitian ini adalah semua pengunjung Rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjaramsin. Jumlah konsumen yang dipilih sebagai responden berjumlah 60 orang dengan identitas Usia dan Jenis Kelamin.

**Tabel 4.1**
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

| USIA | FREKUENSI | PRESENTASE |
|---|---|---|
| 15-20 Tahun | 5 | 8,3% |
| 21-25 Tahun | 51 | 85% |
| 26-30 Tahun | 3 | 5% |
| 30 Tahun Lebih | 1 | 1,7% |
| **Jumlah** | 60 Orang | 100% |

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa usia responden sangat variatif. Responden dengan usia 21-25 Tahun menempati presentase tertinggi 85%.

**Table 4.2**
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| JENIS KELAMIN | FREKUENSI | PRESENTASE |
|---|---|---|
| Laki-laki | 30 | 50% |
| Perempuan | 30 | 50% |
| **Jumlah** | **60 Orang** | **100%** |

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa adanya keseimbangan antara laki-laki dan perempuan, bahwa presentase kelompok laki-laki 50% dan kelompok perempuan 50%.

## C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

   a. Uji Validitas

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas**

| Item Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| X1.1 | 0,728 | 0,254 | Valid |
| X1.2 | 0,652 | 0,254 | Valid |
| X1.3 | 0,825 | 0,254 | Valid |
| X1.4 | 0,838 | 0.254 | Valid |
| X1.5 | 0,886 | 0,254 | Valid |
| X1.6 | 0,831 | 0,254 | Valid |
| X1.7 | 0,795 | 0,254 | Valid |
| X1.8 | 0,868 | 0,254 | Valid |
| X1.9 | 0,823 | 0,254 | Valid |
| X1.10 | 0,829 | 0,254 | Valid |
| X2.1 | 0,695 | 0,254 | Valid |
| X2.2 | 0,795 | 0,254 | Valid |
| X2.3 | 0,749 | 0,254 | Valid |
| X2.4 | 0,734 | 0,254 | Valid |
| X2.5 | 0,767 | 0,254 | Valid |
| X2.6 | 0,810 | 0,254 | Valid |
| X2.7 | 0,790 | 0,254 | Valid |
| X2.8 | 0,818 | 0,254 | Valid |

| | | | |
|---|---|---|---|
| X2.9 | 0,755 | 0,254 | Valid |
| X2.10 | 0,846 | 0,254 | Valid |
| Y1 | 0,764 | 0,254 | Valid |
| Y2 | 0,790 | 0,254 | Valid |
| Y3 | 0,893 | 0,254 | Valid |
| Y4 | 0,844 | 0,254 | Valid |
| Y5 | 0,608 | 0,254 | Valid |

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa semua variabel bebas maupun terikat memiliki korelasi lebih dari 0,254 sehingga semua variabel dinyatakan valid. Dimana r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel (0,254).

b. Uji Realibilitas

**Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas**

| Variabel | Nilai *Alpha Cronbach* | Keterangan |
|---|---|---|
| Pelayanan (X1) | 0,941 | Reliabel |
| Kualitas Makanan (X2) | 0,941 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 0,831 | Reliabel |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* dari seluruh variabel lebih besar dari 0,6, sehingga data dinyatakan reliabel atau telah memenuhi kriteria reliabel dan dapat dilanjutkan penelitiannya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

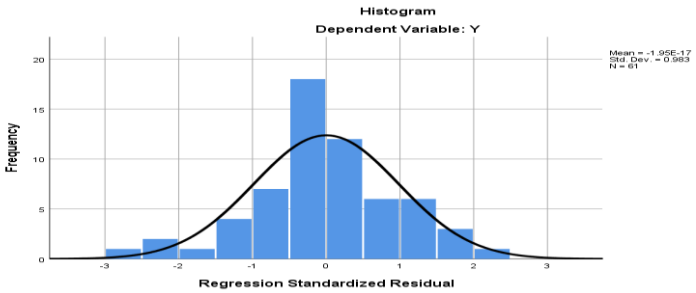
**Table 4.5**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 61 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | 0 |
| | Std. Deviation | 4.34798 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0.099 |
| | Positive | 0.061 |
| | Negative | -0.099 |
| Test Statistic | | 0.099 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200[c,d] |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Dari tabel Komogorof Smirnov test diatas hasil output dapat kita lihat, yang diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200.

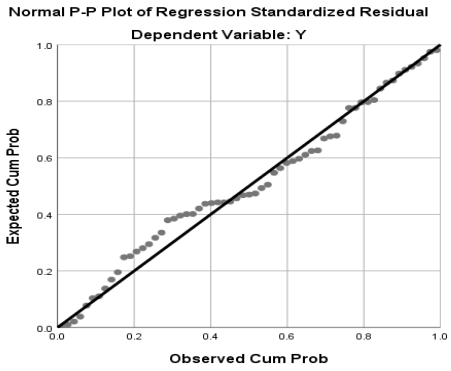
Yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka data berdistribusi normal sehingga asumsi klasik normalitas terpenuhi.

**Gambar 4.2**
Uji Normalitas




Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa output histogram menunjukkan pola distribusi normal, hal ini dikarenakan pola distribusi data yang tidak melenceng kekiri ataupun kekanan dan garis hitam berada pas ditengah histogram.

**Gambar 4.3**
Probability Plot




Karena titik-titik pada gambar mengikuti garis diagonal maka kesimpulan uji normalitas adalah model regresi berdistribusi normal.

Pada penelitian ini grafik uji normalitas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan searah dengan garis tersebut,

sehingga model regresi berdistribusi normal atau memenuhi asumsi klasik.

b. Uji Multikolonieritas

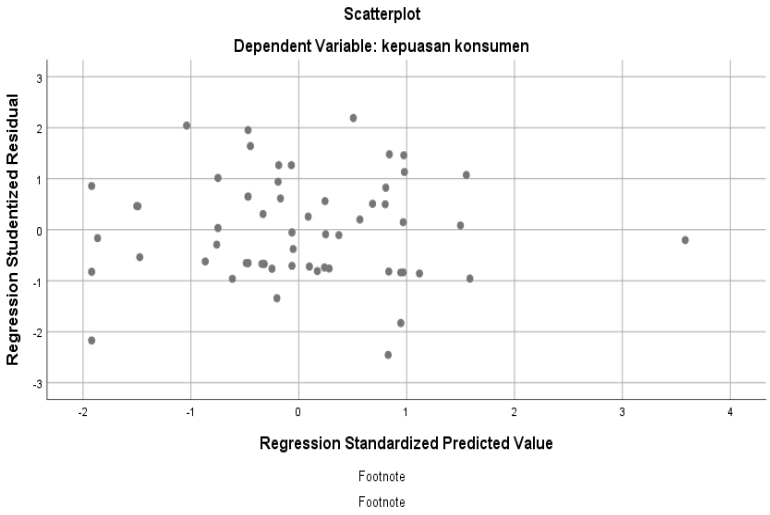
**Tabel 4.6**

| **Coefficients[a]** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 10.902 | 1.452 | | 7.506 | 0.000 | | |
| | Pelayanan | 0.053 | 0.097 | 0.120 | 0.546 | 0.587 | 0.358 | 2.795 |
| | kualitas makanan | 0.002 | 0.097 | 0.005 | 0.022 | 0.983 | 0.358 | 2.795 |
| a. Dependent Variable: kepuasan konsumen | | | | | | | | |

Tidak terjadi gejala multikolinieritas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Berdasarkan dari tabel hasil uji multikolinieritas diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent tidak terjadi multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF dari semua variabel bebas adalah kurang dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.4**
Uji Heterokasdisitas




Tidak terjadi heterokedastisitas jika tidak ada pola yang jelas pada gambar scatterplots serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Dari gambar diatas, maka dapat dilihat sebaran titik-titik yang acak. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada model regeresi ini dan layak digunakan dalam penelitian ini.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan anlisis regresi linier berganda, dimana analisis ini tidak hanya dapat menentukan besarnya

pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, tetapi juga menunjukkan arah pengaruh tersebut.

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25 *for windows.* Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda dengan 2 variabel bebas:

**Tabel 4.7**

| **Coefficients[a]** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 10.902 | 1.452 | | 7.506 | 0.000 |
| | Pelayanan | 0.053 | 0.097 | 0.120 | 0.546 | 0.587 |
| 2 | kualitas makanan | 0.002 | 0.097 | 0.005 | 0.022 | 0.983 |
| a. Dependent Variable: kepuasan konsumen | | | | | | |

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$Y= 10{,}902 + (0{,}053)X_{1} + (0{,}002)X_{2}$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 10,902 mempunyai arti bahwa variable bebas pelayanan dan kualitas makanan dalam kondisi tetap atau konstan, maka kepuasan konsumen pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang

Gatong Subroto Kota Banjarmasin nilainya adalah positif yaitu sebesar 10,902.

b. Koefisisen regresi variabel pelayanan ($X_1$) sebesar -17,294, maka koefisisen regresi bernilai negative yang artinya variable *independent* lain nilainya tetap dan nilai variabel pelayanan mengalami kenaikan satu kesatuan sehingga kepuasan konsumen pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin akan menurun -17,294.

c. koefisien regresi variabel kualitas makanan ($X_2$) sebesar 0,57 dan memiliki tanda koefisien regresi yang positif, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan nilai variabel kualitas makanan mengalami kenaikan satu kesatuan maka kepuasan konsumen pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmaisn akan meningkat 0,57.

4. Uji Hipotesis

a. Uji F Simultan

Hasil Uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat sig. 0,05 ($\alpha$ = 5%). Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%, $\alpha$ = 5%, df 1 (k-1) (jumlah variabel) atau 3-1=2, dan df 2 (n-k) atau 60-3=57 (n adalah jumlah responden), maka bias didapat nilai untuk F tabel adalah sebesar 3,159.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung ≥ F tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

**Tabel 4.8.** Anova

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 8.536 | 2 | 4.268 | 0.444 | .644[b] |
| | Residual | 548.447 | 57 | 9.622 | | |
| | Total | 556.983 | 59 | | | |
| a. Dependent Variable: kepuasan konsumen | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), kualitas makanan, pelayanan | | | | | | |

Berdasarkan *output* ANOVA diatas adapt dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 0,444, ini berarti nilai F hitung ≤ F tabel ( 0,444 ≤ 3,159).

Kesimpulannya variabel bebas berupa pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

1) Jika F hitung ≥ F tabel, maka $H_o$ ditolak dan $H_a$ diterima
2) Jika F hitung ≤ F tabel, maka $H_a$ diterima dan $H_o$ ditolak

b. Uji T Parsial

Hasil uji T dapat dilihat pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05 (α = 5%). Tabel distribusi t dicari pada α = 5% : 2,5% (0,025) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 60-2-1 = 57 (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka didapat nilai untuk t tabel sebesar 2,002.

Untuk menguji hipotesis apakah variabel berpengaruh secara parsial atau tidak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t table. Jika t hitung ≥ t table maka terdapat pengaruh secara persial.

**Tabel 4.9** Coeffisients

| **Coefficients**[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 2 | (Constant) | 10.902 | 1.452 | | 7.506 | 0.000 |
| | Pelayanan | 0.053 | 0.097 | 0.120 | 0.546 | 0.587 |
| | kualitas makanan | 0.002 | 0.097 | 0.005 | 0.022 | 0.983 |
| a. Dependent Variable: kepuasan konsumen | | | | | | |

1) T hitung ($X_1$) 0,546 ≤ T tabel 2,002

2) T hitung ($X_2$) 0,022 ≤ T tabel 2,002

1) Pengujian koefisien regresi variabel Pelayanan ($X_1$)

Berdasarkan *output coeffisients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel Pelayanan ($X_1$) adalah sebesar 0,546. Ini berarti nilai t hitung ≤ t table (0,546 ≤ 2,002) maka kesimpulannya dalam penelitian ini variabel Pelayanan ($X_1$) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

2) Pengujian koefisien regresi variabel kualitas makanan ($X_2$)

Berdasarkan *output coeffisients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas makanan ($X_2$) adalah sebesar 0,022. Ini berarti nilai t hitung ≤ t tabel (0,022 ≤ 2,002) maka kesimpulannya dalam penelitian ini variabel kualitas makanan ($X_2$) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

5. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara simultan (Uji F) dan uji secara parsial (Uji T) di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto. Akan tetapi pada uji validitas dan realibilitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh pada kepuasan konsumen, data yang peneliti dapat dari

pembagian kuesioner rata-rata jawaban mereka sangat setuju kalau pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini menurut penulis berdasarkan riset yang telah dilakukan selama 1 bulan, semua variabel bebas (Pelayanan dan Kualitas Makanan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena sebagian konsumen tidak terlalu memperdulikan terhadap pelayanan dan kualitas makanan pada rumah makan tersebut, itu lah mengapa tidak ada yang berpengaruh pada variabel bebas terhadap kepuasan konsumen.