

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahjaan

Sriya Cafe & Homestay adalah salah satu usaha resto dan cafe yang berada di Jepara yang bergerak pada bidang makanan dan minuman. Sriya Cafe & homestay berlokasi di Jl. Kusumo Utoyo, Kauman Kec. Jepara, Kabupaten Jepara Jawa Tengah, dan berdiri sejak juni tahun 2014.

Awal mula Sriya Cafe & Homestay didirikan berawal dari tiga alasan yang dikemukakan oleh pemilik Sriya yaitu bapak Sigit Nugroho, yang pertama karena keluhan dari teman-teman dan relasi bisnis yang menyatakan bahwa di Jepara tidak ada tempat yang nyaman dan menarik baik untuk nonkrong, bertemu dengan relawan bisnis maupun untuk berkumpul dengan keluarga. Selain itu ada juga yang menyatakan di Jepara makanan di resto hanya itu-itu saja dan harganya terbilang cukup mahal untuk di daerah Jepara.

Sehingga bapak sigit ingin menjawab keluhan-keluhan tersebut dengan mendirikan tempat yang bisa memberikan tempat untuk rombongan wisatawan yang datang ke Jepara untuk makan pagi, siang, dan bahkan malam serta memberikan tempat transit dengan harga yang terjangkau dan murah dan tentunya dengan kualitas dan kenyamanan yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk alasan yang kedua adalah untuk contoh kepada teman-teman pemilik resto di Jepara untuk memberikan pelayanan yang baik, penyajian

yang bagus, bentuk dan pengolahan makanan yang lebih baik lagi. Selain itu bapak sigit juga dipercaya oleh teman-teman pemilik hotel dan resto Indonesia se Jepara dan sebagai ketua umum sehingga bapak sigit dengan Sriya Cafe & Homestay harus bisa menjadi contoh bagi pemilik hotel dan resto di Jepara.

Dan tujuan yang terakhir adalah sebagai usaha, sebelumnya selama 16 tahun bapak sigit Nugroho sebagai pemilik Sriya Cafe & Homestay pernah bekerja sebagai kuli atau karyawan di sebuah resort yang dimiliki oleh orang asing yang kalau di Jepara sering di sebut dengan londo. Sehingga dari pengalaman selama 16 tahun tersebut bapak sigit merasa memiliki cukup pengalaman untuk mendirikan usaha sendiri yang saat ini disebut dengan Sriya Cafe & Homestay.

4.2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 97 orang dengan ketentuan responden yang mengunjungi Sriya Cafe & Homestay. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada masing-masing responden, maka diperoleh karakteristik dari 97 responden akan dikemukakan berdasarkan klasifikasi dan pengelompokan responden.

Deskripsi responden ini dipandang penting untuk dikemukakan karena diasumsikan bahwa perbedaan respon setiap responden terhadap item-item yang diberikan berkaitan dengan perbedaan latar belakang dari masing-masing responden, baik menyangkut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir maupun lama menjadi pelanggan.

4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden atau subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian juga membahas karakteristik subjek yang digunakan dalam penelitian, termasuk penjelasan mengenai populasi, sampel dan teknik sampling (acak/non-acak) yang digunakan. Responden pada penelitian ini dilihat berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	68	70,1
2	Perempuan	29	29,9
	Total	97	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan jenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 70,1 persen dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 29,9 persen.

4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Kedua adalah responden yang dikelompokkan berdasarkan usia atau umur untuk mengetahui mayoritas pengunjung yang mengunjungi Sriya Café & Homestay di dominasi oleh kelompok usia berapa. Usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada pengelompokan responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 21 Tahun	15	15,5
2	21 - 25 Tahun	33	34,0
3	26 - 30 Tahun	23	23,7
4	> 30 Tahun	26	26,8
Total		97	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah responden yang mengunjungi Sriya Cafe & Homestay didominasi oleh pengunjung pada usia 21 sampai 25 tahun dengan presentasi sebesar 34,0 persen. Sedangkan responden pada usia dibawah usia 21 tahun memiliki presentasi paling sedikit sebesar 15,5 persen dalam mengunjungi Sriya Cafe & Homestay.

4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari klasifikasi pendidikan terlihat adanya variasi tingkat pendidikan dari masing-masing responden, mulai dari tingkat pendidikan terendah hingga tingkat pendidikan paling tinggi. Tingkat pendidikan ini dapat mempengaruhi responden dalam menjawab pertanyaan yang diberikan. Adapun klasifikasi berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	SLTA	38	39,2
2	Diploma	3	3,1
3	Strata 1	48	49,5
4	Lainnya	8	8,2
Total		97	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Latar belakang pendidikan yang ditempuh oleh para responden adalah SLTA sampai dengan Strata 1. Jumlah responden yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan Strata 1 sebanyak 49,5 persen, sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan diploma sebanyak 3,1 persen.

4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan

Berikutnya adalah pengelompokan responden berdasarkan oleh lamanya seorang responden menjadi pelanggan di Sriya Café & Homestay. Di pengelompokan ini juga dapat terlihat seberapa lama responden menjadi pelanggan Sriya Café & Homestay yang sering berkunjung. Adapun klasifikasi responden berdasarkan lama menjadi pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4
Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan

No	Lama Menjadi Pelanggan	Jumlah	Presentase
1	2 Bulan	1	1,0
2	3 Bulan	3	3,1
3	4 Bulan	5	5,2
4	5 Bulan	1	1,0
5	6 Bulan	1	1,0
6	7 Bulan	1	1,0
7	8 Bulan	2	2,1
8	1 Tahun	49	50,5
9	1,5 Tahun	7	7,2
10	2 Tahun	17	17,5
11	2,5 Tahun	3	3,1
12	3 Tahun	7	7,2
		97	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Data yang diperoleh dari tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden yang berdasarkan lama menjadi pelanggan di Sriy Cafe & Homestay di dominasi oleh pelanggan yang telah menjadi pelanggan selama 1 tahun dengan presentasi sebesar 50,5 persen.

4.3. Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden melalui penyebaran. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui pendapat dan persepsi para responden masing-masing variabel maka dilakukan analisa deskripsi presentase terhadap hasil tanggapan responden pada masing-masing pertanyaan yang diajukan.

4.3.1. Deskripsi Variabel Tangible

Variabel *tangible* pada penelitian ini diukur melalui 6 poin pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel *tangible* dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 5
Taggapan Responden Terhadap Variabel Tangible

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Sriya Cafe & Homestay memiliki tempat yang nyaman dan jumlah meja yang memadai.	32 (33,0%)	59 (60,8%)	-	6 (6,2%)	-	97 (100%)
Lokasi Sriya Cafe & Homestay mudah untuk ditemukan.	15 (15,5%)	58 (59,8%)	3 (3,1%)	18 (18,6%)	3 (3,1%)	97 (100%)
Sriya Cafe & Homestay memiliki dekorasi yang menarik dan nyaman.	22 (22,7%)	66 (68,0%)	-	9 (9,3%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Cafe & Homestay berpenampilan bersih dan rapi.	24 (24,7%)	58 (59,8%)	9 (9,3%)	6 (6,2%)	-	97 (100%)

Peralatan makan yang digunakan Sriya Cafe & Homestay lengkap.	15 (15,5%)	56 (57,7%)	17 (17,5%)	9 (9,3%)	-	97 (100%)
Sriya Cafe & Homestay memiliki akses tempat parkir yang memadai	-	5 (5,2%)	16 (16,5%)	57 (58,8%)	19 (19,6%)	97 (100%)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *tangible* pertanyaan pertama menunjukkan responden setuju Sriya Cafe & Homestay memiliki tempat yang nyaman dan jumlah meja yang memadai sebanyak 59 responden atau sebanyak 60,8 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 responden atau 33,0 persen.

Berdasarkan pertanyaan kedua yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa lokasi Sriya Cafe & Homestay mudah untuk ditemukan sebanyak 58 responden atau 59,8 persen. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18,6 persen.

Berdasarkan pertanyaan ketiga yang menjawab setuju bahwa Sriya Cafe & Homestay memiliki dekorasi yang menarik dan nyaman sebanyak 66 responden atau 68,0 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 atau 22,7 persen.

Berdasarkan pertanyaan keempat yang menjawab setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay berpenampilan bersih dan rapi sebanyak 58 responden atau 59,8 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 atau 24,7 persen.

Berdasarkan pertanyaan kelima yang menjawab setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay berpenampilan bersih dan rapi sebanyak 56 responden

atau 57,7 persen. Sedangkan responden yang menjawab netral sebanyak 17 atau 17,5 persen.

Berdasarkan pertanyaan keenam yang menjawab tidak setuju bahwa Sriya Cafe & Homestay memiliki akses tempat parkir yang memadai sebanyak 57 responden atau 58,8 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 19 atau 19,6 persen.

4.3.2. Deskripsi Variabel Reliability

Variabel *reliability* pada penelitian ini diukur melalui 3 poin pertanyaan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel *reliability* dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Menu yang dihidangkan Sriya Cafe & Homestay sesuai dengan menu yang dipesan.	31 (32,0%)	58 (59,8%)	-	8 (8,2%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Cafe & Homestay cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan.	27 (27,8%)	45 (46,4%)	14 (14,4%)	11 (11,3%)	-	97 (100%)
Ketepatan Sriya Cafe & Homestay dalam memberikan informasi dengan benar.	23 (23,7%)	49 (50,5%)	11 (11,3%)	14 (14,4%)	-	97 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *reliability* pertanyaan pertama menunjukkan responden setuju

bahwa menu yang dihidangkan Sriya Cafe & Homestay sesuai dengan menu yang dipesan sebanyak 58 responden atau sebanyak 59,8 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 responden atau 32,0 persen.

Berdasarkan pertanyaan kedua yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan sebanyak 45 responden atau 46,4 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden atau 27,8 persen.

Berdasarkan pertanyaan ketiga yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa ketepatan Sriya Cafe & Homestay dalam memberikan informasi dengan benar sebanyak 49 responden atau 50,5 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23,7 persen

4.3.3. Deskripsi Variabel Responsiveness

Variabel *responsiveness* pada penelitian ini diukur melalui 4 poin pertanyaan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel *responsiveness* dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 7
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan atau minuman di Sriya Cafe & Homestay.	24 (24,7%)	42 (43,3%)	13 (13,4%)	15 (15,5%)	3 (3,1%)	97 (100%)
Di Sriya Cafe & Homestay penyajian pesanan tidak terlalu lama.	23 (23,7%)	33 (34,0%)	16 (16,5%)	25 (25,8%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Cafe & Homestay tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh.	26 (26,8%)	61 (62,9%)	7 (7,2%)	3 (3,1%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Cafe & Homestay selalu sigap dalam memberikan pelayanan.	36 (37,1%)	50 (51,5%)	8 (8,2%)	3 (3,1%)	-	97 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah. 2018

Berdasarkan table 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *responsiveness* pertanyaan pertama menunjukkan responden setuju bahwa pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan atau minuman di Sriya Cafe & Homestay sebanyak 42 responden atau sebanyak 43,3 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24,7 persen.

Berdasarkan pertanyaan kedua yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa di Sriya Cafe & Homestay penyajian pesanan tidak terlalu lama sebanyak 33 responden atau 34,0 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23,7 persen.

Berdasarkan pertanyaan ketiga yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay tidak membiarkan pelanggan berdiri

lama ketika tempat penuh sebanyak 61 responden atau 62,9 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26,8 persen

Berdasarkan pertanyaan keempat yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay selalu sigap dalam memberikan pelayanan sebanyak 50 responden atau 51,5 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 responden atau 37,1 persen

4.3.4. Deskripsi Variabel Assurance

Variabel *assurance* pada penelitian ini diukur melalui 4 poin pertanyaan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel *assurance* dapat dijelaskan pada tabel berikut:



Tabel 4. 8
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Karyawan Sriya Cafe & Homestay selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda.	36 (37,1%)	48 (49,5%)	10 (10,3%)	3 (3,1%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Cafe & Homestay menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum.	29 (29,9%)	56 (57,7%)	9 (9,3%)	3 (3,1%)	-	97 (100%)
Citra rasa menu yang disajikan Sriya Cafe & Homestay selalu sama setiap kali anda berkunjung.	22 (22,7%)	44 (45,4%)	21 (21,6%)	10 (10,3%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Cafe & Homestay selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.	32 (33,0%)	46 (47,4%)	14 (14,4%)	3 (3,1%)	2 (2,1%)	97 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *assurance* pertanyaan pertama menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda sebanyak 48 responden atau sebanyak 49,5 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 responden atau 37,1 persen.

Berdasarkan pertanyaan kedua yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum sebanyak 56 responden atau 57,7 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29,9 persen.

Berdasarkan pertanyaan ketiga yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa citra rasa menu yang disajikan Sriya Cafe & Homestay selalu sama setiap

kali anda berkunjung sebanyak 44 responden atau 45,4 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 responden atau 22,7 persen

Berdasarkan pertanyaan keempat yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Cafe & Homestay selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman sebanyak 46 responden atau 47,4 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 responden atau 33,0 persen

4.3.5. Deskripsi Variabel Emphaty

Variabel *emphaty* pada penelitian ini diukur melalui 3 poin pertanyaan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel *emphaty* dapat dijelaskan pada tabel berikut:



Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Karyawan Sriya Café & Homestay memberikan perhatian secara individual kepada anda.	14 (14,4%)	37 (38,1%)	21 (22,6%)	25 (25,8%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Café & Homestay memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda.	23 (23,7%)	61 (62,9%)	8 (8,2%)	5 (5,2%)	-	97 (100%)
Karyawan Sriya Café & Homestay memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	26 (26,8%)	52 (53,6%)	11 (11,3%)	6 (6,2%)	2 (2,1%)	97 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *emphaty* pertanyaan pertama menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Sriya Café & Homestay memberikan perhatian secara individual kepada anda sebanyak 37 responden atau sebanyak 38,1 persen. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 25 responden atau 25,8 persen.

Berdasarkan pertanyaan kedua yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Café & Homestay memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda sebanyak 61 responden atau 62,9 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23,7 persen.

Berdasarkan pertanyaan ketiga yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa karyawan Sriya Café & Homestay memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial sebanyak 52 responden atau 53,6 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26,8 persen

4.3.6. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini diukur melalui 6 poin pertanyaan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dari variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 10
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Kriteria					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
Saya merasa puas dengan pelayanan cepat dan tepat dari Sriya Cafe & Homestay	26 (26,8%)	45 (46,4%)	15 (15,5%)	9 (9,3%)	2 (2,1%)	97 (100%)
Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan Sriya Cafe & Homestay dalam menyajikan makanan.	15 (15,5%)	68 (70,1%)	9 (9,3%)	5 (5,2%)	-	97 (100%)
Saya merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki karyawan Sriya Cafe & Homestay.	26 (26,8%)	66 (68,0%)	-	5 (5,2%)	-	97 (100%)
Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Sriya Cafe & Homestay.	33 (34,0%)	51 (52,6%)	5 (5,2%)	8 (8,2%)	-	97 (100%)
Saya merasa puas dengan kenyamanan dan kebersihan Sriya Cafe & Homestay.	37 (38,1%)	45 (46,4%)	6 (6,2%)	9 (9,3%)	-	97 (100%)
Saya merasa puas dengan cita rasa makanan dan minuman yang disediakan Sriya Cafe & Homestay.	19 (19,6%)	51 (52,6%)	17 (17,5%)	8 (8,2%)	2 (2,1%)	97 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah. 2018

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan pertanyaan pertama menunjukkan responden setuju bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan cepat dan tepat dari Sriya Cafe & Homestay sebanyak 45 responden atau sebanyak 46,4 persen.

Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26,8 persen.

Berdasarkan pertanyaan kedua yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa pelanggan merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan Sriya Cafe & Homestay dalam menyajikan makanan sebanyak 68 responden atau 70,1 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15,5 persen.

Berdasarkan pertanyaan ketiga yang menjawab setuju bahwa pelanggan merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki karyawan Sriya Cafe & Homestay sebanyak 66 responden atau 68,0 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 atau 26,8 persen.

Berdasarkan pertanyaan keempat yang menjawab setuju bahwa pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Sriya Cafe & Homestay sebanyak 51 responden atau 52,6 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 atau 34,0 persen.

Berdasarkan pertanyaan kelima yang menjawab setuju bahwa pelanggan merasa puas dengan kenyamanan dan kebersihan Sriya Cafe & Homestay sebanyak 45 responden atau 46,4 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 atau 38,1 persen.

Berdasarkan pertanyaan keenam yang menjawab setuju bahwa pelanggan merasa puas dengan cita rasa makanan dan minuman yang disediakan Sriya Cafe & Homestay sebanyak 51 responden atau 52,6 persen. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 atau 19,6 persen.

4.4. Analisa Data

4.4.1. Instrumen Data

4.4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisionier. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, jumlah sample dalam penelitian ini adalah (n) = 92. Maka besarnya df dapat dihitung $92-2=90$. Dengan $df = 90$ dan $\alpha = 0,05$ didapat $r_{tabel} = 0,1680$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4. Sebagai berikut:



Tabel 4. 11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung		r tabel	Keterangan
Tangible (X ₁)	X1.1	0,701	>	0,1680	Valid
	X1.2	0,744	>	0,1680	Valid
	X1.3	0,687	>	0,1680	Valid
	X1.4	0,790	>	0,1680	Valid
	X1.5	0,613	>	0,1680	Valid
	X1.6	0,502	>	0,1680	Valid
Reliability (X ₂)	X2.1	0,815	>	0,1680	Valid
	X2.2	0,866	>	0,1680	Valid
	X2.3	0,787	>	0,1680	Valid
Responsiveness (X ₃)	X3.1	0,809	>	0,1680	Valid
	X3.2	0,913	>	0,1680	Valid
	X3.3	0,746	>	0,1680	Valid
	X3.4	0,654	>	0,1680	Valid
Assurance (X ₄)	X4.1	0,806	>	0,1680	Valid
	X4.2	0,821	>	0,1680	Valid
	X4.3	0,598	>	0,1680	Valid
	X4.4	0,866	>	0,1680	Valid
Empathy (X ₅)	X5.1	0,822	>	0,1680	Valid
	X5.2	0,899	>	0,1680	Valid
	X5.3	0,859	>	0,1680	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,726	>	0,1680	Valid
	Y2	0,713	>	0,1680	Valid
	Y3	0,762	>	0,1680	Valid
	Y4	0,744	>	0,1680	Valid
	Y5	0,797	>	0,1680	Valid
	Y6	0,853	>	0,1680	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel bebas (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) dan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari masing-masing variabel penelitian adalah valid.

4.4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliability merupakan alat untuk mengukur suatu kuesonier yang indikatornya dari variabel atau kontruk (Ghozali, 2013). Nilai reliabilitas variabel

ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,70$. Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4. Sebagai berikut:

Tabel 4. 12
Hasil Uji Reliability

No	Variabel	Cronbach Alpha		Nilai Minimum	Keterangan
1	Tangible	0,756	>	0,70	Reliabel
2	Reliability	0,757	>	0,70	Reliabel
3	Responsiveness	0,784	>	0,70	Reliabel
4	Assurance	0,769	>	0,70	Reliabel
5	Emphaty	0,803	>	0,70	Reliabel
6	Kepuasan Pelanggan	0,856	>	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

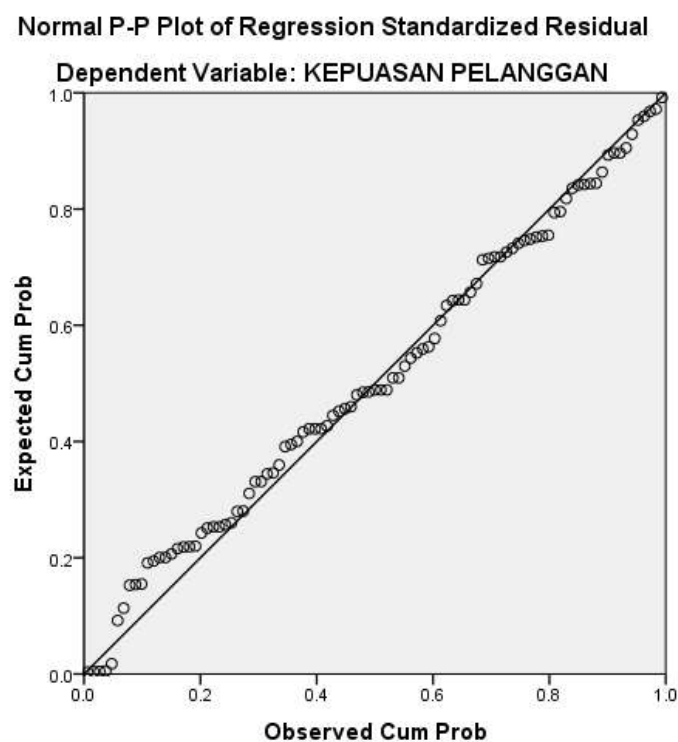
Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) dan variabel terikat (*Kepuasan Pelanggan*) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel.

4.4.2. Uji Asumsi Klasik

4.4.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak (Ghozali, 2013). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar

jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:



Gambar 4. 1
Hasil Uji Normalis

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa titik-titik (yang menggambarkan data sesungguhnya) terlihat menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. Hal ini menunjukkan bahwa

penyebaran data tersebut berdistribusi normal yang artinya model regresi tersebut memenuhi asumsi normalis.

1.4.2.2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independen variabel*) (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas (*independen variabel*). Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya serta *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10. Hasil uji multikolinieritas dalam peelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4. 13
Hasil Uji Multikolinieritas

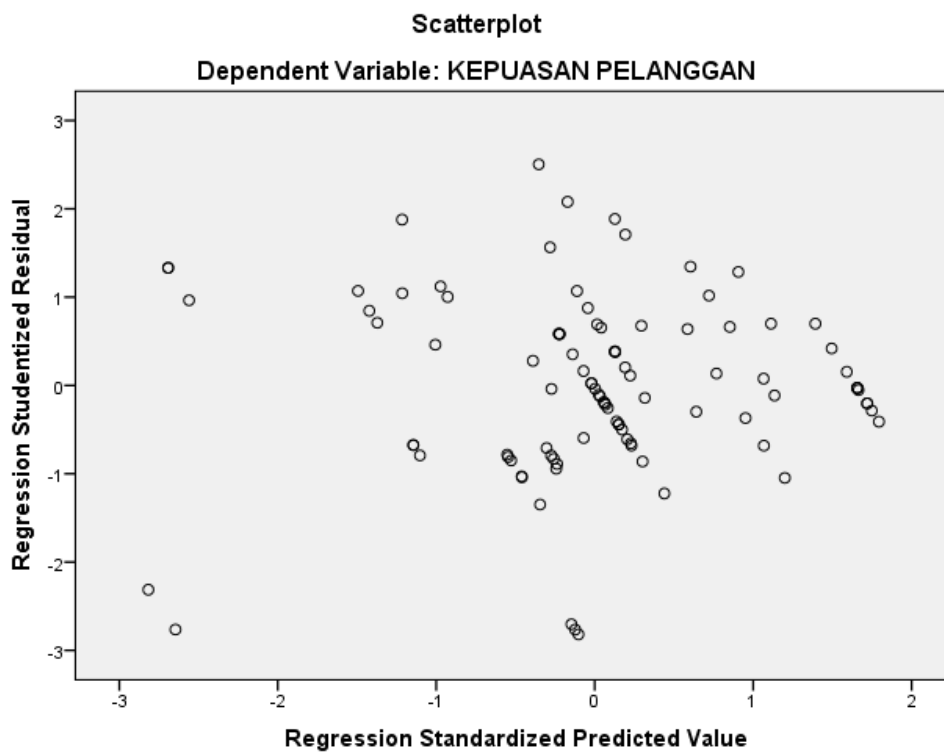
No	Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIP
1	Tangible	0,454	2,201
2	Reliability	0,480	2,084
3	Responsiveness	0,494	2,026
4	Assurance	0,237	4,219
5	Emphaty	0,211	4,731

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa antar variabel bebas yaitu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) semua tidak terjadi gejala multikolinieritas, karena nilai *tolerance* masing-masing variabel > 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel bebas < 10.

1.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas, caranya adalah dengan melihat grafik *scatterplot* tersebut. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4. 2 **Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa titik-titik tersebut letaknya menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4.3.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji dalam model regresi linear ada atau tidak korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau periode sebelumnya. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson. Berikut hasil uji autokorelasi:

Tabel 4. 14
Hasil Uji Outokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.940 ^a	.884	.877	1.34991	2.333

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan tabel 4.13 di atas nilai Durbin Watson sebesar 2.333, pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 97 (n), dan jumlah variabel independen 5 (k=5), maka di tabel DurbinWatson akan didapat nilai du sebesar 1,7790. Karena nilai DW 2,333 lebih besar dari batas atas (du)

1,7790 dan kurang dari 4 - 1.7790 (2.221), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan pengolahan SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:



Tabel 4. 15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.398	1.155		1.211	.229		
1 TANGIBLE	.162	.062	.140	2.635	.010	.454	2.201
RELIABILITY	-.249	.090	-.143	-2.763	.007	.480	2.084
RESPONSIVENESS	.416	.068	.312	6.127	.000	.494	2.026
ASSURANCE	.535	.113	.349	4.747	.000	.237	4.219
EMPHATY	.603	.132	.356	4.580	.000	.211	4.731

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

Berdasarkan tabel 4.14, maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,140X_1 - 0,143X_2 + 0,312X_3 + 0,349X_4 + 0,356X_5 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,140 artinya kualitas layanan yang meliputi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Cafe & Homestay.
2. Variabel *reliability* (X_2) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien -0,143 artinya kualitas layanan yang

meliputi *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Cafe & Homestay.

3. Variabel *responsiveness* (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,312 artinya kualitas layanan yang meliputi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Variabel *assurance* (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,349 artinya kualitas layanan yang meliputi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5. Variabel *emphaty* (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,356 artinya kualitas layanan yang meliputi *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.4.4. Pengujian Hipotesis

4.4.4.1. Uji Statistik F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) yang digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 4. 16
Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1258.009	5	251.602	138.071	.000 ^b
	Residual	165.826	91	1.822		
	Total	1423.835	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, ASSURANCE

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

Langkah-langkah dalam melakukan uji statistik F dalam penelitian ini adalah:

1. Merumuskan Hipotesis

Ho : $\beta_1: \beta_2: \beta_3: \beta_4: \beta_5 = 0$, variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) Secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Ha : $\beta_1: \beta_2: \beta_3: \beta_4: \beta_5 > 0$, variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) Secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

2. Menentukan F tabel ($\alpha = 0,05$)

$$df_1 = k - 1, df_2 = n - k$$

$$df_1 = 6 - 1 = 5, df_2 = 97 - 6 = 91$$

jadi nilai F tabel = 2.31

3. Mnghitung F hitung

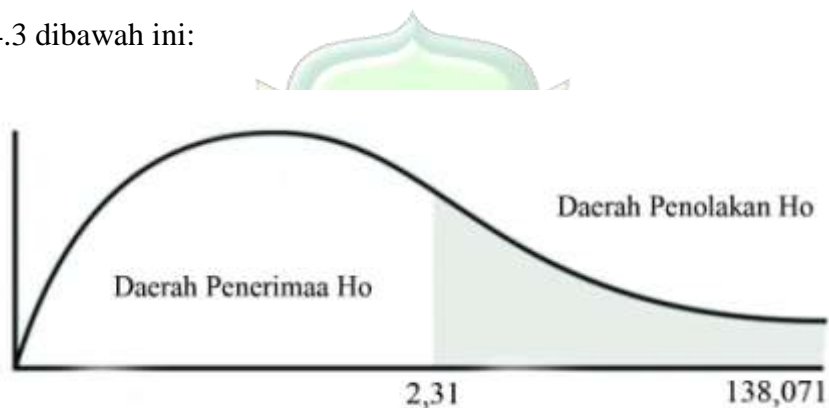
Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.15 diperoleh F hitung sebesar 138,071 dan tingkat signifikan 0,000.

4. Kriteria pengujian

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dari tabel 4.15 menunjukkan nilai F hitung $138,071 > F$ tabel 2,31 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ serta bertanda positif, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan di Sriya Cafe & Homestay Jepara.

Dan uji statistik F dalam penelitian ini dapat dijelaskan sesuai pada gambar 4.3 dibawah ini:



Gambar 4.3
Uji F pengaruh Kualitas Layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

4.4.4.2. Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Cafe & Homestay Jepara secara parsial. Untuk ketentuan t tabel adalah sebagai berikut :

$$\alpha = 0,05$$

$$n - k = 97 - 5 = 92$$

maka $t_{\text{tabel}} = 1,66159$

Ketentuan penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

Ha ditolak jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

Ha diterima jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program spss 20.0 maka diperoleh hasil uji statistik t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4. 17
Hasil Uji Statistik t

Model	t hitung	Sig.
Tangible	2,635	0.010
Reliability	- 2,763	0,007
Responsiveness	6,127	0,000
Assurance	4,747	0,000
Emphaty	4,580	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

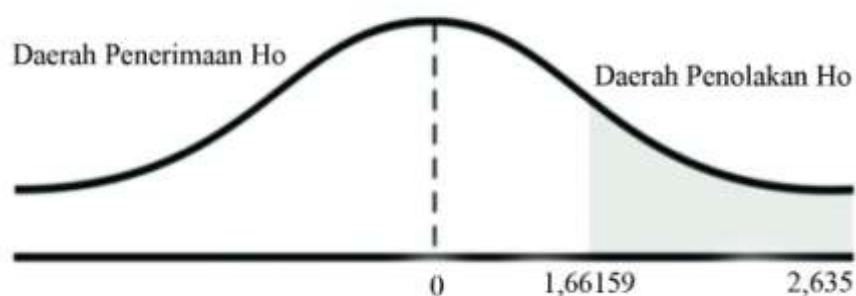
Berdasarkan hasil uji statistik t tabel 4.16 dapat dijelaskan pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara parsial sebagai berikut:

1. Uji Statistik t *tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *tangible* menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,635 dengan taraf signifikansi 0,010. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,66159 dan taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian

dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik *t tangible* secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan uji statistik *tangible* terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Café & Homestay dapat dijelaskan sesuai gambar 4.4 dibawah ini:



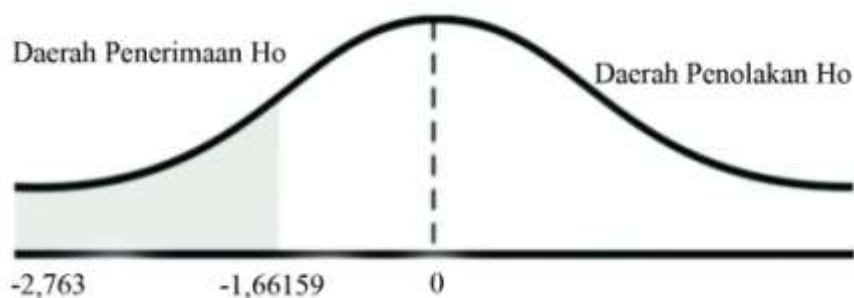
Gambar 4. 4
Uji Statistik *t tangible*

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

2. Uji Statistik *t reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *reliability* menunjukkan nilai *t* hitung sebesar -2,763 dengan taraf signifikansi 0,007. Nilai *t* hitung lebih kecil dari *t* tabel 1,66159 dan taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_a . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik *t reliability* secara persial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan uji statistik *reliability* terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Café & Homestay dapat dijelaskan sesuai gambar 4.5 dibawah ini:



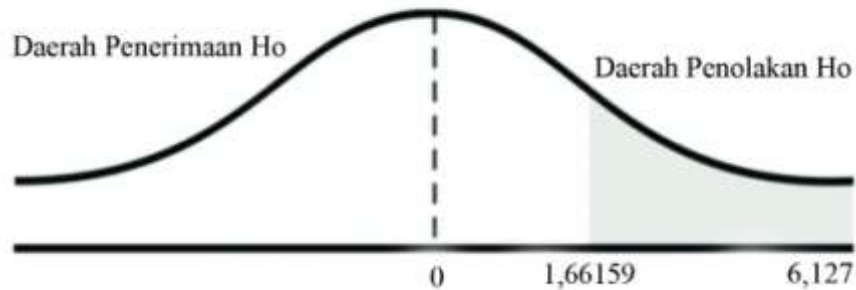
Gambar 4. 5
Uji Statistik t reliability

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

3. Uji Statistik t *responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *responsiveness* menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,127 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,66159 dan taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik t *responsiveness* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan uji statistik *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Café & Homestay dapat dijelaskan sesuai gambar 4.6 dibawah ini:



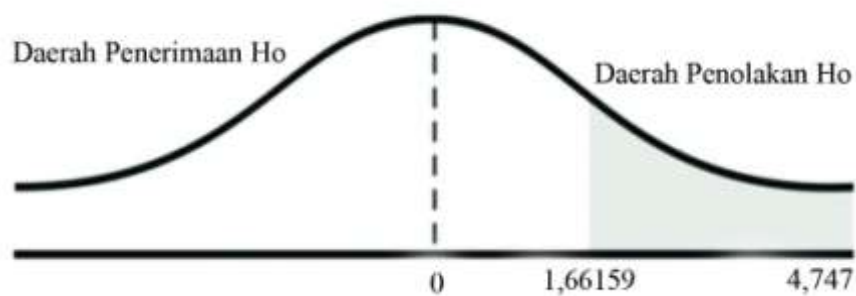
Gambar 4. 6
Uji Statistik t responsiveness

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

4. Uji Statistik t assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *assurance* menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,747 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,66159 dan taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik t *assurance* secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan uji statistik *assurance* terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Café & Homestay dapat dijelaskan sesuai gambar 4.7 dibawah ini:



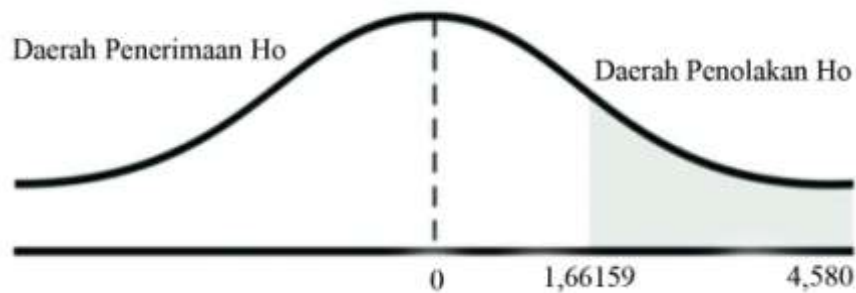
Gambar 4. 7
Uji Statistik t assurance

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

5. Uji Statistik t *emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis *emphaty* menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,580 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,66159 dan taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis uji statistik t *emphaty* secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan uji statistik *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di Sriya Café & Homestay dapat dijelaskan sesuai gambar 4.8 dibawah ini:



Gambar 4. 8
Uji Statistik t emphaty

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

4.4.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel bebas dalam menyelesaikan variabel terikat, harus menggunakan koefisien determinasi. Besarnya koefisien determinasi bisa dilihat pada *adjusted R square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara *tangible, relibility, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 18
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.940 ^a	.884	.877	1.34991	2.333

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.0

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh pada tabel 4.17 diketahui nilai korelasi determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,877 yang artinya variasi variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sebesar 0,877 atau 87,7 persen, sedangkan sisanya sebesar 12,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat dijelaskan pengaruh dari variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sriya Cafe & Homestay adalah sebagai berikut:

4.5.1. Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H1) diterima, karena *tangible* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai koefisien 0,140. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,635 > t_{tabel}$ sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$. Artinya apabila kualitas layanan yang meliputi *tangible* semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan pada Sriya Cafe & Homestay akan semakin tinggi, dengan kata lain *tangible* berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Hasil dari penelitian memberikan bukti bahwa *tangible* merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam Kepuasan Pelanggan. Indikator kualitas layanan

tangible yang meliputi fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi adalah hal yang harus diperhaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Dengan semikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Felita Sasongko dan Hartono Subagio (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.2. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H2) ditolak, karena *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai koefisien -0,143. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $-2,763 < t_{tabel}$ sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikansi $0,007 < 0,05$. Artinya apabila kualitas layanan yang meliputi *reliability* bukanlah hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Sriya Cafe & Homestay, dengan kata lain kualitas layanan yang meliputi *reliability* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Sriya Cafe & Homestay.

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa *reliability* yang meliputi kesesuaian menu, kecekatan karyawan memberikan informasi dan menangani kebutuhan pesanan bukanlah hal yang perlu dinilai demi kepuasan pelanggan di Sriya Cafe & Homestay, hal ini tidak terlepas dari image Cafe yang melekat pada Sriya Cafe & Homestay. Karena pelanggan yang mengunjungi cafe tidak serta

merta untuk makan melainkan mencari tempat untuk melakukan pertemuan, baik pertemuan dengan teman, keluarga, maupun relasi bisnis.

Dengan semikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jessica Lauw dan Yohanes Sondang Kunto (2013) yang menyatakan bahwa tidak semua kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan yang sama.

4.5.3. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H3) diterima, karena *responsiveness* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai koefisien 0,312. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $6,127 > t_{tabel}$ sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya apabila kualitas layanan yang meliputi *responsiveness* semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan pada Sriya Cafe & Homestay akan semakin tinggi, dengan kata lain *responsiveness* berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Hasil dari penelitian memberikan bukti bahwa *responsiveness* merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam Kepuasan Pelanggan. Indikator kualitas layanan *responsiveness* yang meliputi kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat adalah hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Dengan semikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Felita Sasongko dan Hartono Subagio (2013) yang

menyatakan bahwa kualitas layanan yang *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.4. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café &

Homestay

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H4) diterima, karena *assurance* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai koefisien 0,349. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $4,747 > t_{tabel}$ sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya apabila kualitas layanan yang meliputi *assurance* semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan pada Sriya Cafe & Homestay akan semakin tinggi, dengan kata lain *assurance* berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Hasil dari penelitian memberikan bukti bahwa *assurance* merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam Kepuasan Pelanggan. Indikator kualitas layanan *assurance* yang meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan perusahaan untuk menimbulkan kepercayaan adalah hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Dengan semikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Felita Sasongko dan Hartono Subagio (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.5. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café &

Homestay

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H5) diterima, karena *emphaty* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai koefisien 0,356. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil analisis uji statistik t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $4,580 > t_{tabel}$ sebesar 1,66159 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya apabila kualitas layanan yang meliputi *emphaty* semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan pada Sriya Cafe & Homestay akan semakin tinggi, dengan kata lain *emphaty* berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Hasil dari penelitian memberikan bukti bahwa *emphaty* merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam Kepuasan Pelanggan. Indikator kualitas layanan *emphaty* yang meliputi karyawan yang menghargai, memahami, dan ramah terhadap pelanggan merupakan hal yang harus diperhaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sriya Cafe & Homestay.

Dengan semikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jessica lauw dan Yohanes Sondang Kunto (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.6. Pengaruh Kualitas Layanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay

Hasil pengujian menyatakan bahwa hipotesis (H6) diterima, karena karena variabel kualitas layanan yang meliputi (*tangible, reliabiliti, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sriya Cafe & Homestay. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis uji F yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $138,071 > F$ tabel 2,31 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

4.5.7. Variabel Kualitas Layanan yang Berpengaruh paling dominan

Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Sriya Cafe & Homestay terhadap kepuasan pelanggan, variabel yang berpengaruh paling dominan adalah *emphaty*. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis uji regresi linier berganda, variabel *emphaty* memiliki nilai koefisien paling tinggi yaitu 0,356.