

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kandang Ogut's adalah *café* yang berdiri sejak 2017 dan berlokasi di Jl. Siraman – Pulutan, Besari, Wonosari, Gunungkidul. *Café* ini pada awalnya memiliki konsep yang sederhana, namun seiring dengan perkembangan waktu *café* ini mulai memperhatikan desain interior dan eksteriornya. Menu yang dihadirkan awalnya hanya sekedar makanan ringan saja namun saat ini semakin bervariasi dengan harga yang terjangkau.

Kandang Ogut's saat ini memiliki desain *café* yang kekinian sehingga mampu menghadirkan suasana yang nyaman dengan berbagai pilihan tempat baik *indoor* maupun *outdoor*. Kandang Ogut's didesain menarik menggunakan lukisan serta dikelilingi pepohonan dan tumbuhan rindang yang menyatu dengan alam. Konsep semi outdoor yang dipilih owner Kandang Ogut's mampu menciptakan suasana rileks pengunjung, adanya ruangan indoor juga menjadi pilihan bagi pelanggan, sehingga variasi tempat yang disediakan bisa memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda.



Gambar 4. 1 Suasana Cafe siang hari dan malam hari

Kandang Ogut's juga menyediakan berbagai pilihan menu makanan dan minuman yang beragam mulai dari makanan ringan hingga makanan berat, harga yang ditetapkan juga variatif dan terjangkau bagi berbagai kalangan. Untuk menarik dan mempertahankan konsumen Kandang Ogut's juga menyajikan live music yang tentunya akan membuat konsumen betah berlama-lama disana. Jam operasional Kandang Ogut's buka setiap hari mulai pukul 11.00 – 22.00 WIB.



Gambar 4. 2 Live Music Kandang Ogut's

## B. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan disampaikan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap konsumen dari Kandang Ogut's. Hasil dan pembahasan ini berupa analisis deskriptif, uji asumsi, dan uji hipotesis. Hal tersebut untuk mengetahui besarnya pengaruh variable independen terhadap variable dependen.

### 1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang telah didapat. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan peneliti, diketahui jumlah subjek pada penelitian ini adalah sebanyak 90 responden yang merupakan

pelanggan *café* Kandang Ogut's dengan kriteria yang telah ditentukan.

Berikut karakteristik responden berdasarkan data yang didapat dilapangan:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

**JENIS KELAMIN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	12	13,3	13,3	13,3
	Perempuan	78	86,7	86,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh perempuan dengan presentase 86,7% dan sisanya adalah laki-laki dengan presentase 13,3%.

b. Berdasarkan usia

Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia

**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-20	25	27,8	27,8	27,8
	21-25	62	68,9	68,9	96,7
	26-30	1	1,1	1,1	97,8
	>30	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut dapat diketahui responden pada penelitian ini sebagian besar berusia antara 21-25 tahun (68,9%), sedangkan sebagian kecil terdiri dari usia 16-20 tahun (27,8%), 26-30 tahun (1,1%), dan lebih dari 30 tahun sebanyak (2,2%).

## c. Berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan  
**PEKERJAAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	71	78,9	78,9	78,9
	Wiraswasta	14	15,6	15,6	94,4
	Wirausaha	1	1,1	1,1	95,6
	Lainnya	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas diketahui apabila responden dalam penelitian ini didominasi oleh oleh pelajar/ mahasiswa dengan frekuensi sebanyak 71 orang dengan presentase sebesar 78,9%, wiraswasta sebanyak 14 orang (15,6%), wirausaha dengan presentase 1,1%, dan sisanya masuk pada kategori lainnya sebanyak 4 orang dengan presentase 4,4%.

## d. Berdasarkan frekuensi kunjungan

Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan

**FREKUENSI KUNJUNGAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-5 kali	35	38,9	38,9	38,9
	> 5 kali	55	61,1	61,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.4 tersebut diketahui bahwa responden sebanyak 55 orang (61,1%) melakukan kunjungan > 5 kali ke Kandang

Ogut's, sedangkan sisanya 35 orang (38,9%) melakukan kunjungan sebanyak 2-5 kali ke Kandang Ogut's.

- e. Berdasarkan batas waktu kunjungan terakhir

Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan kunjungan terakhir  
**KUNJUNGAN TERAKHIR**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6 bulan terakhir	68	75,6	75,6	75,6
> 6 bulan, < 1 tahun	22	24,4	24,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas disebutkan bahwa responden paling banyak melakukan kunjungan selama 6 bulan terakhir sebanyak 68 orang ( 75,6%) dan sebanyak 22 orang (24,4%) melakukan kunjungan lebih dari 6 bulan namun masih dalam kurun waktu 1 tahun.

## 2. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* Statistical Package for the Social Science (SPSS) for Windows 26.

### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya item-item kuesioner yang digunakan dalam penelitian dengan kriteria apabila  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dinyatakan valid, namun apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel maka dinyatakan tidak valid. Berikut

ini adalah hasil pengujian pada item-item pertanyaan dalam penelitian ini.

Tabel 4. 6 Uji Validitas

**Uji Validitas Y**

<b>No Item</b>	<b>r- hitung</b>	<b>r-tabel (5%)</b>	<b>Kriteria</b>
Y1	0,743	0,207	Valid
Y2	0,643	0,207	Valid
Y3	0,711	0,207	Valid
Y4	0,772	0,207	Valid
Y5	0,715	0,207	Valid
Y6	0,729	0,207	Valid
Y7	0,729	0,207	Valid
Y8	0,660	0,207	Valid

**Uji Validitas X1**

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Kriteria</b>
X1.1	0,729	0,207	Valid
X1.2	0,725	0,207	Valid
X1.3	0,650	0,207	Valid
X1.4	0,697	0,207	Valid
X1.5	0,789	0,207	Valid
X1.6	0,738	0,207	Valid
X1.7	0,697	0,207	Valid
X1.8	0,704	0,207	Valid
X1.9	0,754	0,207	Valid
X1.10	0,679	0,207	Valid

**Uji Validitas X2**

Item	r-hitung	r-tabel	Kriteria
X2.1	0,731	0,207	Valid
X2.2	0,817	0,207	Valid
X2.3	0,800	0,207	Valid
X2.4	0,790	0,207	Valid
X2.5	0,812	0,207	Valid
X2.6	0,796	0,207	Valid
X2.7	0,824	0,207	Valid
X2.8	0,779	0,207	Valid
X2.9	0,696	0,207	Valid

### Uji Validitas X3

Item	r-hitung	r-tabel	Kriteria
X3.1	0,545	0,207	Valid
X3.2	0,641	0,207	Valid
X3.3	0,721	0,207	Valid
X3.4	0,721	0,207	Valid
X3.5	0,597	0,207	Valid
X3.6	0,776	0,207	Valid
X3.7	0,739	0,207	Valid
X3.8	0,741	0,207	Valid
X3.9	0,766	0,207	Valid
X3.10	0,737	0,207	Valid
X3.11	0,792	0,207	Valid
X3.12	0,739	0,207	Valid

X3.13	0,672	0,207	Valid
X3.14	0,785	0,207	Valid
X3.15	0,761	0,207	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel .  $N$  atau jumlah sampel yang digunakan adalah 90 responden sehingga  $r$  tabel yaitu 0, 207 dengan tingkat signifikansi 0,05%. Pada semua tabel nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi objek dan data penelitian yang digunakan apabila digunakan dalam waktu yang berbeda. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas

Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas

**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
Y	0,855	8
X1	0,891	10
X2	0,920	9
X3	0,931	15

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel adalah  $>$  0,70 yang artinya nilai

tersebut menyatakan bahwa data reliable. Suatu data dinyatakan reliable apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$  dan dinyatakan tidak reliable apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,70$ .

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan distribusi variable dependen dan variable independen dalam model regresi. Berikut ini adalah hasil pengujian uji normalitas.

Tabel 4. 8 Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10659228
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,068
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Peneliti menggunakan uji Kolmogorov- Smirnov Test dengan ketentuan apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal. Pada Tabel 4.8 hasil pengujian, nilai signifikansi menunjukkan hasil 0,200 lebih dari 0,05 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

d. Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel dalam suatu model regresi. Kriteria untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai VIF dan nilai *Tolerance* dengan ketentuan nilai VIF < 10,00 dan nilai *Tolerance* > 0,10. Berikut ini adalah hasil pengujiannya.

Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas

**Uji Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,869	2,514		,743	,459		
	X1	,204	,090	,250	2,267	,026	,321	3,111
	X2	,260	,084	,297	3,098	,003	,427	2,344
	X3	,205	,052	,366	3,975	,000	,462	2,163

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas nilai VIF pada variable yang di uji < 10,00 dan nilai *Tolerance* pada variable yang diuji sudah memenuhi yaitu > 0,10 sehingga disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

e. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk menguji ada tidaknya gejala heterokedastisitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Glejser

dengan Kriteria yang digunakan adalah apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas sedangkan, apabila nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka terdapat gejala heterokedastisitas Berikut ini adalah hasil pengujian yang dilakukan.

Tabel 4. 10 Uji Heterokedastisitas  
**Uji Heterokedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,299	1,525		2,818	,006
	X1	,040	,055	,135	,727	,469
	X2	-,070	,051	-,220	-1,367	,175
	X3	-,025	,031	-,122	-,786	,434

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan Tabel 4.10 tersebut nilai signifikansi pada setiap variable memiliki nilai  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

f. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variable dependen. Berikut ini adalah persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan

Tabel 4. 11 Regresi Linear Berganda  
**Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,869	2,514		,743	,459
	X1	,204	,090	,250	2,267	,026
	X2	,260	,084	,297	3,098	,003
	X3	,205	,052	,366	3,975	,000

a. Dependent Variable: Y

$$Y = 1,869 + 0,204X1 + 0,260X2 + 0,205X3$$

Sehingga berdasarkan tabel 4.11 dan persamaan regresi diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Apabila variable kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas diasumsikan bernilai 0 maka nilai loyalitas adalah 1.869 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0.204 artinya kenaikan sebesar 1 satuan pada variable kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan pada loyalitas sebesar 0.204 satuan dan apabila kualitas pelayanan turun 1 satuan, maka akan menyebabkan penurunan pada loyalitas sebesar 0.204 satuan. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel harga bernilai positif sebesar 0.260 artinya kenaikan sebesar 1 satuan pada variable harga, maka akan

menyebabkan kenaikan pada loyalitas sebesar 0.260 satuan. Sebaliknya jika variabel harga turun 1 satuan, maka akan menyebabkan penurunan pada loyalitas sebesar 0.206 satuan. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan.

4. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas bernilai positif sebesar 0.205 artinya kenaikan sebesar 1satuan pada variable fasilitas akan menyebabkan kenaikan pada loyalitas sebesar 0.205 satuan. Apabila variabel fasilitas turun 1 satuan, maka akan menyebabkan penurunan pada loyalitas sebesar 0.205. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan.

g. Koefisien Determinasi (Adjutsted  $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Ketentuan yang ditetapkan adalah apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati 1 artinya variable independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan. Berikut ini adalah hasil yang didapatkan:

Tabel 4. 12 Koefisien determinasi

**Koefisien determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,814 <sup>a</sup>	,663	,651		2,14302

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.12 di atas dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square nilai yang dihasilkan yaitu 0,651 yang berarti bahwa

variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas mampu menjelaskan variabel dependen yaitu loyalitas sebesar 65,1% dan sisanya 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini

#### h. Uji F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi dengan kriteria apabila nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan variable independen terhadap variable dependen dengan demikian, model regresi layak digunakan. Berikut ini adalah hasil pengujian yang dilakukan:

Tabel 4. 13 Uji F

#### Uji F

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	776,164	3	258,721	56,335	,000 <sup>b</sup>
	Residual	394,958	86	4,593		
	Total	1171,122	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas nilai signifikansi yang didapat sebesar 0,000 yang artinya  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan sehingga model regresi layak digunakan.

i. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variable independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dengan ketentuan apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh antara variable independen terhadap variable dependens secara parsial.

Tabel 4. 14 Uji t

**Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	1,869	2,514		,743	,459
	X1	,204	,090	,250	2,267	,026
	X2	,260	,084	,297	3,098	,003
	X3	,205	,052	,366	3,975	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.14, pengaruh positif X1 terhadap Y ditunjukkan dengan tanda koefisien regresi variabel X1 yang bernilai positif, sementara pengaruh signifikan X1 terhadap Y ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang kurang dari taraf nyata (5%) , sehingga dapat disimpulkan:

1. Variable X1 memiliki nilai koefisien regresi positif dan nilai signifikansi sebesar 0.026 ( $< 0,05$ ) artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas, sehingga H1 diterima.

2. Variable X2 memiliki nilai koefisien regresi positif dan nilai signifikansi sebesar 0.003 ( $<0,05$ ) artinya variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas, sehingga H2 diterima.
3. Variable X3 memiliki nilai koefisien regresi positif dan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $<0,05$ ) artinya variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas, sehingga H3 diterima.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis untuk mengukur seberapa efektif tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016). Berdasarkan hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar  $0,026 < 0,05$ . Hal ini berarti pelanggan *café* Kandang Ogut's sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, berdasarkan hasil penelitian artinya kualitas pelayanan yang diberikan Kandang Ogut's sesuai dengan harapan pelanggan sehingga mampu mempengaruhi loyalitas mereka terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu pelayanan yang cepat dan tepat terhadap segala keluhan dan permintaan pelanggan, kebersihan dan kerapian setiap sudut ruangan juga memiliki kontribusi

yang besar terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Selain itu, penampilan dan perilaku karyawan menjadi hal penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hussein dkk., (2023) dan Hanum dkk., (2024) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kesetiaan konsumen yang memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

## 2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas

Harga merupakan sebuah pengorbanan yang dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan hak dalam memperoleh barang/jasa yang ingin mereka konsumsi. Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Harga dan Loyalitas secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,005$ . Artinya harga yang ditetapkan perusahaan dapat dijangkau pelanggan dan sesuai dengan kualitas produk serta manfaat yang dirasakan pelanggan sehingga berpengaruh pada tingkat loyalitas seorang pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mulady, dkk (2023) , Amanda Alam (2023) dan Fajar (2023) menyatakan bahwa harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kesesuaian antara daya beli konsumen dan keterjangkauan harga yang ditetapkan perusahaan akan membentuk suatu persepsi yang baik.

### 3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas

Hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap variable fasilitas terhadap loyalitas pelayanan menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap variabel loyalitas pelanggan secara parsial. Fasilitas merupakan aspek fisik yang menjadi pendukung dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, Fasilitas yang dihadirkan Kandang Ogut's berupa perlengkapan yang memadai meliputi ketersediaan meja dan kursi yang nyaman serta banyak pilihan bagi pelanggan, keterjangkauan jaringan internet dan listrik yang merata diseluruh tempat, tata cahaya dan desain ruangan yang sesuai, dan ketersediaan tempat ibadah, tempat parkir, dan toilet mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Amelia & Safitri, 2021). Hasil penelitian Nadeak & Yudhira (2023) juga mendukung bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Fasilitas merupakan hal yang penting diperhatikan oleh perusahaan dalam menciptakan pelanggan yang loyal.