BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

SOBBERS mulai beroprasional pada tanggal 4 Februari 2009. Menempati areal dilantai dua GEDUNG MODE PLUS yang terletak di Jl. Setiabudi No. 41 F, yang merupakan salah satu kawasan elite di bagian utara kota Bandung.

Nama SOBBERS sendiri diambil dari kota "SOB" yang merupakan panggilan akrab untuk kekerabatan yang cukup kuat dikalangan pergaulan sehari-hari. Sehingga muncul ide untuk memberi nama SOBBERS sebagai tempat berkumpul dan bersantai secara nyaman dengan iklim kekeluargaan yang cukup kental.

Beroperasinya SOBBERS diawali dengan seating capacity (12 Tables;77 seats) yang cukup terbatas pada bagian depan saat ini, hingga kemudian dilakukannya renovasi perluasan area hingga ke bagian tengah pada bulan April 2009, yang dapat menampung sebanyak 82 seats (13 tables). Yang kemudian mulai awal bulan Agustus 2010 SOBBERS memper luas areanya dengan menambah 80 seating capacity serta merenovasi area Dance Floor & DJ Booth menjadi lebih menarik dan menjadi yang terbaik saat ini untuk klasifikasi Bar & Resto di kota Bandung.

4.1.1 Visi Dan Misi SOBBERS

Adapun Visi dan Misi SOBBERS kota Bandung adalah sebagai berikut:

- **VISI**

  SOBBERS berorientasi pada penyediaan fasilitas dan pelanyan yang terbaik dan memuaskan untuk kategori Bar & Resto di kota Bandung. Dalam operasionalnya SOBBERS selalu berusaha untuk menarik berbagai segmen potensial masyarakat kota Bandung pada khususnya maupun para ‘weekenders’ yang berasal dari luar kota Bandung pada umunnya dengan menawarkan keunikan atmosphere yang berkonsep ‘outdoor’ dan hospitality yang benuansa kekeluargaan dan bersahabat, dengan penyajian berbagai menu makanan dan minuman yang menarik, variatif dan ‘SOBBERS signatures’ dangan harga yang sesuai dan relatif terjangkau bagi customer.

  SOBBERS berorientasi untuk ikut serta dalm upaya pengembangan Kepariwisataan kota Bandung dalam bidang kuliner, dengan posisinya sebagai salah satu Bar & Resto yang potensial dan diminati oleh banyak ‘weekenders’ maupun warga masyarakat kota Bandung ada khususnya, dengan daya tarik keunikan atmosphere, kekhasan hidangan yang bercita rasa menarik serta pelayanan yang ramah dan profesional.

- **MISI**

  Kepuasan Customer merupakan fokus utama kami dari berbagai aspek yang SOBBERS meliki. Melayani, memuaskan, dan membina hubungan yang baik dan kekeluargaan juga merupakan hal yang utama dari SOBBERS.

4.1.2 Logo dan Arti Bar & Resto Sobbers Kota Bandung



Gambar 4.1

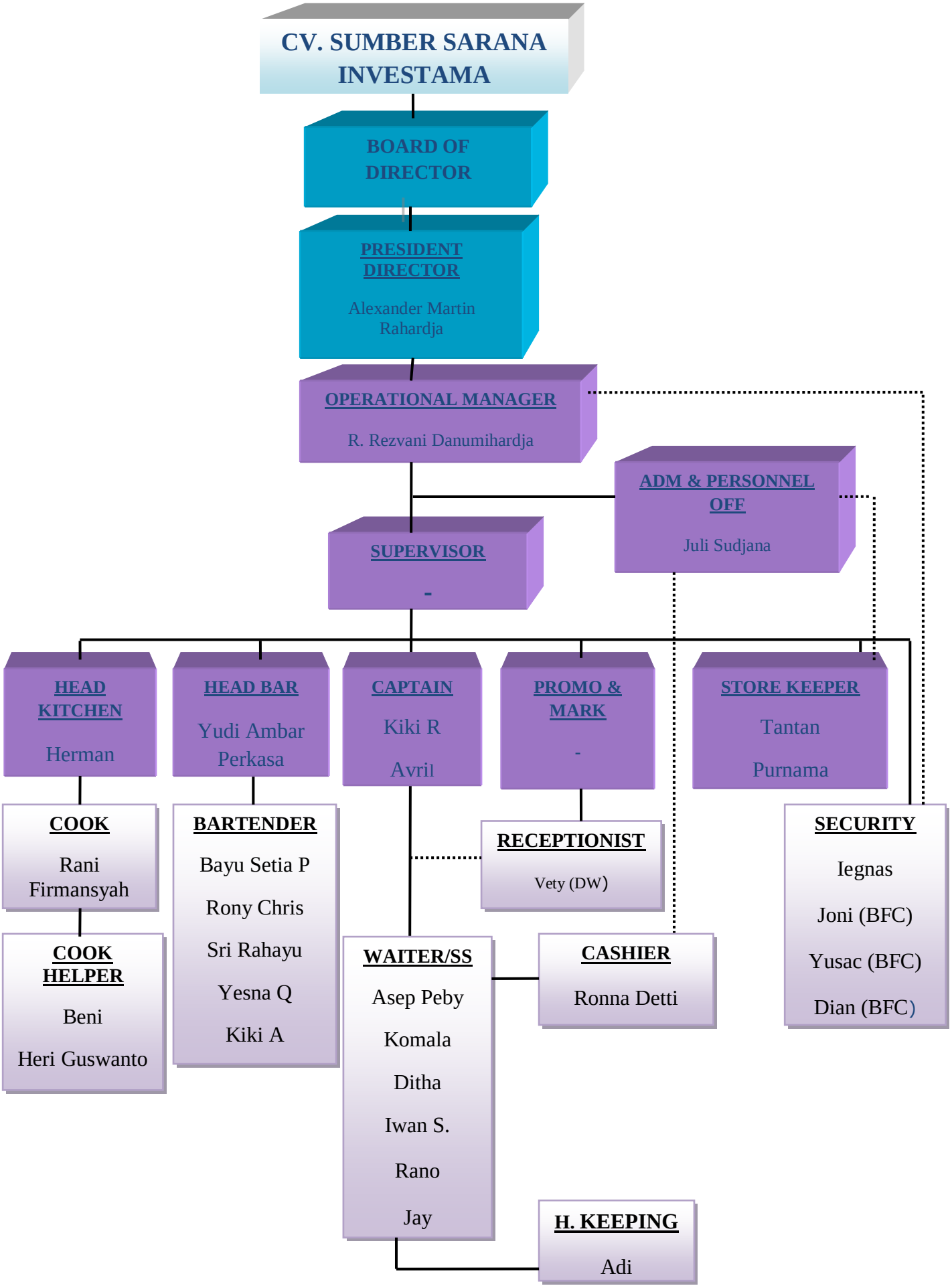
Logo Bar & Resto Sobbers

Arti dari kata "Sobbers" itu adalah panggilan untuk sahabat dalam bahasa gaul (Sob), sehingga menjadi berarti "tempat untuk berkumpul & bersantainya seluruh sahabat."

Makna Logo : Adanya berbagai cita2 & harapan yg akhirnya menjadi 1 tujuan bersama.

4.1.3 Struktur Organisai Bar & Resto Sobbers Kota Bandung

Struktur organisasi merupakan wadah kegiatan dari sekelompok mansia yang bererja sama dalam usaa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar kerja sama tersebut dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Dalam organisasi perlu adanya struktur organisasi, struktur organisasi ini menggambarkan bagaimana hubungan garis wewenang dan tanggung jawab dari seluruh aktivitas organisasi. Berikut ini adalah gambar struktur organisasi Bar & Reso SOBBERS kota Bandung:



Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bar & Resto Sobbers

4.1.4 Job Description

1. **COOK**

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Menjalankan semua SOP proses memasak.
2. Membantu Head kitchen secara langsung atas kelangsungan operasional di Kitchen.
3. Bertanggungjawab kepada Head Kitchen.

TANGGUNG JAWAB

1. Menampilkan performance yang well groomed dan seragam yang lengkap dan bersih.
2. Secara langsung membantu Head Kitchen dengan tanggungjawab menjalankan opersional Kitchen pada shiftnya.
3. Memeriksa dan melakukan langkah-langkah Opening dan Closing keseharian.
4. Menyiapkan bahan baku untuk keperluan memasak secara secara harian.
5. Memelihara dan secara terus menerus menjaga kebersihan alat berat, exhaust, tools, chiller, freezer, utensils dan lain-lain di area Kitchen.
6. Memelihara kebersihan seluruh area Kitchen dengan menerapkan “Clean As You Go”.
7. Memerikan dan melaporkan “Lost & Breakage Item” dan “Spoiled & Waste”.
8. Mencatat dan menyimpan “Order Requisition”, “Transfer Form” dll.

9. Menghitung baik secara harian dan bulanan inventory bahan baku, peralatan, utensils, dll. secara baik dan benar, dan menghindari selisih atau salah perhitungan.
10. Melaporkan segala bentuk kertas laporan kepada "Manager On Duty".
11. Mampu memasak atas permintaan khusus dari tamu selama ingredients tersedia di dapur.
12. Mampu memberikan kepuasan kepada tamu dengan memberikan makanan dengan citarasa yang sempurna dan kualitas yang konsisten.
13. Selalu melakukan koordinasi dengan atasan jika menghadapi permasalahan yang sulit atau segala sesuatu yang memerlukan penanganan khusus.
14. Menjaga kebersamaan dan saling membantu dengan departemen lain demi kelancaran operasional.
15. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan sesama staf dalam pelaksanaan operasional demi kelancaran kerja bersama

2. <u>COOK HELPER</u>

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Menjalankan semua SOP proses memasak.
2. Membantu Cook dan Head kitchen secara langsung atas kelangsungan operasional di Kitchen.
3. Bertanggungjawab kepada Cook.

TANGGUNG JAWAB

1. Menampilkan performance yang well groomed dan seragam yang lengkap dan bersih.
2. Secara langsung membantu Cook dengan tanggungjawab menjalankan opersional Kitchen pada shiftnya.
3. Memeriksa dan melakukan langkah-langkah Opening dan Closing keseharian.
4. Menyiapkan bahan baku untuk keperluan memasak secara secara harian.
5. Memelihara dan secara terus menerus menjaga kebersihan alat berat, exhaust, tools, chiller, freezer, utensils dan lain-lain di area Kitchen.
6. Memelihara kebersihan seluruh area Kitchen dengan menerapkan "Clean As You Go".
7. Bertanggungjawab atas penanganan piring kotor, alat makan, alat Kitchen dan pengadaan piring dan alat makan bersih yang memenuhi standar kebersihan pada saat operasional.
8. Memerikan dan melaporkan "Lost & Breakage Item" dan "Spoiled & Waste".
9. Mencatat dan menyimpan "Order Requisition", "Transfer Form" dll.
10. Menghitung baik secara harian dan bulanan inventory bahan baku, peralatan, utensils, dll. secara baik dan benar, dan menghindari selisih atau salah perhitungan.
11. Mampu memberikan kepuasan kepada tamu dengan memberikan makanan dengan citarasa yang sempurna dan kualitas yang konsisten.

12. Selalu melakukan koordinasi dengan atasan jika menghadapi permasalahan yang sulit atau segala sesuatu yang memerlukan penanganan khusus.
13. Menjaga kebersamaan dan saling membantu dengan departemen lain demi kelancaran operasional.
14. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan sesama staf dalam pelaksanaan operasional demi kelancaran kerja bersama.

3. HEAD BAR

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Membantu Supervisor dan Manajer Operasional secara langsung atas kelangsungan operasional di Kitchen secara keseluruhan.
2. Menggantikan tanggungjawab posisi Supervisor sementara jika Supervisor sedang cuti, libur atau tidak hadir, dll., yang menyebabkan ketidak hadirannya di outlet.
3. Bertanggungjawab kepada Supervisor.

TANGGUNG JAWAB

1. Membuat segala bentuk laporan Sales, Kehadiran, Working Schedule, Overtime, Internal Purchasing, Beverage Costing, Inventory dan sebagainya yang berhubungan dengan administrasi operasional Bar. Segala bentuk pekerjaan administrasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan perusahaan. Dilarang menyebarluaskan segala bentuk laporan dan informasi yang sifatnya rahasi perusahaan tanpa ada ijin dari

atasan yang berwenang.

2. Melaporkan secara berkala segala bentuk laporan kegiatan operasional kepada setiap Head Dept. dan Supervisor.
3. Bersama seluruh Head Dept., Supervisor dan Manajer Operasional mengikuti Meeting Management setiap minggunya guna memberikan dukungan komentar maupun kesimpulan atau pemecahan masalah yang terjadi di setiap departemen yang ada.
4. Tetap memperhatikan dan menindaklanjuti segala sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan tamu, seperti F&B comments & suggestions yang ada di Guest Comment Card.
5. Menghitung dan memproses inventory bulanan bersama dengan Store Keeper.
6. Mengatur, mengkoordinasikan dan membantu tim kerja di floor dalam operasional keseharian.
7. Membuat Proposal Sistem Marketing Lokal untuk diajukan kepada Manajer Operasional.
8. Memeriksa perkembangan dari training yang telah dilakukan kepada seluruh staf Bar, baik yang lama maupun yang baru dari laporan Trainer In Charge.
9. Berperan aktif dalam memberikan saran-timbang dan pemikiran konstruktif untuk tindakan/ kebijakan manajemen yang diputuskan oleh perusahaan, khususnya tentang yang berkaitan dengan corporate image, brand image dan positioning SOBBERS.

WEWENANG

1. Berwenang untuk meminta persetujuan dari Supervisor dan Manajer Operasional dalam kapasitasnya untuk dapat menyelesaikan permasalahan di Bar, baik masalah internal maupun eksternal.
2. Berwenang mengajukan menu baru dari suatu acara, slow moving item, dll., untuk diajukan kepada Manajer Operasional dan Direktur Utama, untuk kemudian di test panelkan setelah mempersiapkan beverage costing, dll.
3. Untuk mencapai pengembangan outlet, Head Bar dituntut untuk berkreasi membangun opini atau ide baru untuk menambah revenue dan profit perusahaan.
4. Mempunyai hak untuk mempertimbangkan dan menilai setiap kinerja staf Bar, untuk dapat merekomendasikan, memberhentikan atau melanjutkan kerja setiap stafnya, dan segera melaporkannya kepada atasan.
5. Berfungsi sebagai pembuat keputusan pada operasional di Bar dalam kapasitas memperbaiki ketidakseimbangan di operasional dengan otorisasi dari Supervisor dan Manajer Operasional.
6. Untuk mencapai tujuan pengembangan outlet, Head Bar dituntut untuk menciptakan opini lain atau ide baru untuk kemajuan keuntungan perusahaan dengan berkoordinasi dengan atasan dan seluruh Head dept.

4. BARTEENDER

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Menjalankan semua SOP proses pembuatan minuman.
2. Membantu Head Bar secara langsung atas kelangsungan operasional di Bar.
3. Bertanggungjawab kepada Head Bar.

TANGGUNG JAWAB

1. Menampilkan performance yang well groomed dan seragam yang lengkap dan bersih.
2. Secara langsung membantu Head Bar dengan tanggungjawab menjalankan opersional Bar pada shiftnya.
3. Memeriksa dan melakukan langkah-langkah Opening dan Closing keseharian.
4. Menyiapkan bahan baku untuk keperluan minuman secara secara harian.
5. Memelihara dan secara terus menerus menjaga kebersihan alat berat, tools, chiller, freezer, utensils dan lain-lain di area Bar.
6. Memelihara kebersihan seluruh area Bar dengan menerapkan “Clean As You Go”.
7. Memerikan dan melaporkan “Lost & Breakage Item” dan “Spoiled & Waste”.
8. Mencatat dan menyimpan “Order Requisition”, “Transfer Form” dll.
9. Menghitung baik secara harian dan bulanan inventory bahan baku,

peralatan, utensils, dll. secara baik dan benar, dan menghindari selisih atau salah perhitungan.

10. Melaporkan segala bentuk kertas laporan kepada "Manager On Duty".
11. Mampu membuat minuman atas permintaan khusus dari tamu selama ingredients tersedia di Bar.
12. Mampu memberikan kepuasan kepada tamu dengan memberikan minuman dengan citarasa yang sempurna dan kualitas yang konsisten.
13. Selalu melakukan koordinasi dengan atasan jika menghadapi permasalahan yang sulit atau segala sesuatu yang memerlukan penanganan khusus.
14. Menjaga kebersamaan dan saling membantu dengan departemen lain demi kelancaran operasional.
15. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan sesama staf dalam pelaksanaan operasional demi kelancaran kerja bersama.

5. FLOOR CAPTAIN

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Membantu Supervisor dan Manajer Operasional secara langsung atas kelangsungan operasional di outlet.
2. Menggantikan tanggungjawab posisi Supervisor sementara jika Supervisor sedang cuti, libur atau tidak hadir, dll., yang menyebabkan ketidak hadirannya di outlet.
3. Bertanggungjawab kepada Supervisor

TANGGUNG JAWAB

1. Untuk skala bisnis yang lebih kecil dimana hanya ada Supervisor maka Captain tugasnya mencakup membuat segala bentuk laporan Sales, Kehadiran, Working Schedule, Overtime, , Inventory dan sebagainya yang berhubungan dengan administrasi operasional outlet. Segala bentuk pekerjaan administrasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan perusahaan. Dilarang menyebarluaskan segala bentuk laporan dan informasi yang sifatnya rahasi perusahaan tanpa ada ijin dari atasan yang berwenang.
2. Melaporkan secara berkala segala bentuk laporan kegiatan operasional di Floor kepada Supervisor.
3. Untuk skala bisnis yang lebih kecil tugas Captain memimpin Meeting Management setiap minggunya guna memberikan dukungan komentar maupun kesimpulan atau pemecahan masalah yang terjadi di setiap departemen yang ada.
4. Tetap memperhatikan dan menindaklanjuti segala sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan tamu, seperti F&B comments & suggestions yang ada di Guest Comment Card.
5. Membantu Supervisor menghitung dan memproses inventory bulanan bersama dengan Store Keeper.
6. Mengatur, mengkoordinasikan dan membantu tim kerja di floor dalam operasional keseharian.
7. Captain adalah posisi multifungsi, harus dapat menggantikan posisi Server

dan Cashier.

8. Berperan aktif dalam memberikan saran-timbang dan pemikiran konstruktif untuk tindakan/ kebijakan manajemen yang diputuskan oleh perusahaan, khususnya tentang yang berkaitan dengan corporate image, brand image dan positioning SOBBERS.

WEWENANG

1. Berwenang untuk menilai dan mengawasi setiap Server sesuai dengan kapasitasnya dan melaporkannya kepada Supervisor atau Manajer Operasional.
2. Melatih dan mendidik setiap Server dan staf baru.
3. Berfungsi sebagai pembuat keputusan pada operasional outlet dalam kapasitas memperbaiki ketidakseimbangan di operasional dengan otorisasi dari Supervisor.

6. CASHIER

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Menjalankan semua SOP proses transaksi.
2. Secara administratif bertanggungjawab kepada Personnel & Administration.
3. Secara operasional di floor bertanggungjawab kepada Captain.

TANGGUNG JAWAB

1. Menampilkan performance yang well groomed dan seragam yang lengkap dan bersih.

2. Memeriksa dan melakukan langkah-langkah Opening dan Closing keseharian.
3. Menyiapkan format, uang “House Bank”, stock uang kembalian dan perlengkapan di Cashier lainnya secara harian.
4. Memelihara dan secara terus menerus menjaga kebersihan alat POS, mesin EDC, dan lain-lain di area Cashier.
5. Memelihara kebersihan seluruh area Cashier dengan menerapkan “Clean As You Go”.
6. Memeriksa dan melaporkan “Lost & Found Item”.
7. Mencatat dan menyimpan “Order Requisition”, “Transfer Form” dll.
8. Menghitung baik secara harian dan bulanan inventory peralatan, stationery Cashier, rokok, dll. secara baik dan benar, dan menghindari selisih atau salah perhitungan.
9. Menangani dan mencatat transaksi Pending Bill (PB) dengan tepat, benar dan akurat.
10. Menangani dan memposting transaksi House Use (HU) sesuai prosedur (melengkapi dengan nama dan tanda tangan House Use Person pada struck transaksi).
11. Melaporkan segala bentuk kertas laporan kepada “Manager On Duty”, yang terdiri dari :

a. Daily Sales Reconciliation (DSR)

12. Menangani proses billing dengan benar, teliti dan selalu double check sebelum mempostingnya.

13. Mengatur dan menghitung “Petty Cash”, direct purchase dan semua bentuk pemasukan dan pengeluaran uang yang melalui Cashier dan melaporkannya kepada Manajer Operasional.
14. Mampu mengatasi komplain tamu dengan segera dan meminta bantuan atasan jika diperlukan.
15. Mengatur kepuasan tamu dengan memberikan penghitungan bill yang tepat atas semua orderan customer.
16. Menjadikan pribadi yang jujur untuk meningkatkan revenue dan image pribadi.
17. Selalu melakukan koordinasi dengan atasan jika menghadapi permasalahan yang sulit atau segala sesuatu yang memerlukan penanganan khusus.
18. Menjaga kebersamaan dan saling membantu dengan departemen lain demi kelancaran operasional.
19. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan sesama staf dalam pelaksanaan operasional demi kelancaran kerja bersama.

7. HOUSE KEEPING

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Menjalankan semua SOP proses pembersihan.
2. Bertanggungjawab kepada Captain.

TANGGUNG JAWAB

1. Menampilkan performance yang well groomed dan seragam yang lengkap dan bersih.

2. Memeriksa dan melakukan langkah-langkah Opening dan Closing keseharian.
3. Menjaga kebersihan area umum secara keseluruhan pada shiftnya (dari mulai pintu masuk hingga ke Office, terutama toilet dan dining area).
4. Melaksanakan jadwal kebersihan yang sudah ditentukan pada Checklist.
5. Memelihara dan secara terus menerus menjaga kebersihan seluruh area outlet dengan menerapkan "Clean As You Go".
6. Memerikan dan melaporkan "Lost & Breakage Item.
7. Mencatat dan menyimpan "Order Requisition", "Transfer Form" dll.
8. Menghitung baik secara harian dan bulanan inventory peralatan kebersihan, bahan baku untuk kebersihan, dll. secara baik dan benar, dan memproses selisih atau salah perhitungan barang yang ada.
9. Berfungsi sebagai tenaga bantuan untuk keperluan operasional.
10. Mampu mengatasi komplain tamu dengan segera dan meminta bantuan atasan jika diperlukan.
11. Mengatur kepuasan tamu dengan memberikan pelayanan kebersihan seluruh public area dan guest supplies yang optimal.
12. Membantu semua keperluan office dalam kapasitas operasional.
13. Selalu melakukan koordinasi dengan atasan jika menghadapi permasalahan yang sulit atau segala sesuatu yang memerlukan penanganan khusus.
14. Menjaga kebersamaan dan saling membantu dengan departemen lain demi kelancaran operasional.
15. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan sesama staf dalam

pelaksanaan operasional demi kelancaran kerja bersama.

8. SERVER

FUNGSI UTAMA JABATAN

1. Menjalankan semua SOP Pelayanan terhadap konsumen
2. Membantu Captain dan Supervisor secara langsung atas kelangsungan operasional di outlet.
3. Bertanggungjawab kepada Captain.

TANGGUNG JAWAB

1. Menampilkan performance yang well groomed dan seragam yang lengkap dan bersih.
2. Memeriksa dan melakukan langkah-langkah Opening dan Closing keseharian.
3. Menyiapkan bahan-bahan Guest Supplies secara harian.
4. Memelihara dan secara terus menerus menjaga kebersihan utensils, cutleries, condiments, side stand dan lain-lain di area outlet.
5. Memelihara kebersihan seluruh area outlet dengan menerapkan “Clean As You Go”.
6. Memerikan dan melaporkan “Lost & Breakage Item.
7. Mencatat dan menyimpan “Order Requisition”, “Transfer Form” dll.
8. Menghitung baik secara harian dan bulanan inventory peralatan, utensils, cutleries, dll. Secara baik dan benar, dan menghindari selisih atau salah perhitungan.

9. Melaporkan segala bentuk kertas laporan kepada “Manager On Duty”.
10. Melakukan Posting semua pesanan tamu melalui POS secara benar, lakukan selalu cross check double check sebelum mengirim order melalui POS.
11. Mampu mengatasi komplain tamu dengan segera dan meminta bantuan atasan jika diperlukan.
12. Mengatur kepuasan tamu dengan memberikan pelayanan yang optimal.
13. Secara terus menerus melakukan dan meningkatkan kemampuan “Up Selling” untuk meningkatkan penjualan produk.
14. Selalu melakukan koordinasi dengan atasan jika menghadapi permasalahan yang sulit atau segala sesuatu yang memerlukan penanganan khusus.
15. Menjaga kebersamaan dan saling membantu dengan departemen lain demi kelancaran operasional.
16. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan sesama staf dalam pelaksanaan operasional demi kelancaran kerja bersama.
17. Berperan aktif dalam memberikan saran-timbang dan pemikiran konstruktif untuk tindakan/ kebijakan manajemen yang diputuskan oleh perusahaan, khususnya tentang yang berkaitan dengan corporate image, brand image dan positioning SOBBERS.

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan hasil analisisi data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada 100 responden pengunjung *Resto* Sobbers Bandung, analisis tersebut akan disajikan melalui dua penyajian, analisis deskriftif dan analisis *store athmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *Resto* Sobbers Bandung. Analisis deskriftif akan menggambarkan karakteristik responden yang diteliti, bagaimana *store athmosphere*, bagaimana kualitas pelayanan dan bagaimana loyalitas pelanggan pada *Resto* Sobbers Bandung, yang akan disajikan melalui tabel distribusi frekuensi.

Analisis data penelitian akan menguraikan bagaimana pengaruh *store athmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *Resto* Sobbers Bandung. Berikut disajikan hasil analisis tersebut.

4.2.1 Karakteristik Responden

Analisis deskriftif karakteristik responden akan mengambarkan responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, status pernikahan, pengeluaran perbulan dan frekuensi kunjungan perbulan,berikut disajikan gambaran karakteristik responden .

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Pria	56	56
Wanita	44	44
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang paling banyak yang datang ke resto sobbers adalah pria sebesar 56%, sedangkan 44% adalah wanita. Hasil dari wawancara konsumen, Karena sobbers adalah resto yang merangkap sebuah bar maka otomatis banyak kaum pria yang datang.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	f	%
< 20 tahun	5	5
21 - 30 tahun	72	72
31 - 40 tahun	17	17
41 - 50 tahun	6	6
> 50 tahun	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti berusia antara 21-30 tahun sebesar 72%, diikuti antara 31-40 tahun sebesar 17%, antara 41-50 tahun sebesar 6% dan paling sedikit dibawah 20 tahun. Sebagian besar yang datang ke resto sobbers berusia 21-30 . Berdasarkan hasil

wawancara dengan konsumen Karena resto sobbers merupakan tempat tongkrongan anak muda, dan resto sobbers juga cocok untuk bersantai dan sharing. Menurut **Yonas Kristianto** masyarakat lebih tertarik membeli makananya di sebuah depot, cafe atau restaurant ketimbang warung kecil di pinggir jalan, dan karena anak muda jaman sekarang lebih cenderung suka nongkrong di cafe saya ingin membuka sebuah cafe.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status	f	%
Menikah	23	23
Belum Menikah	77	77
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti belum menikah sebesar 77%, sedangkan sisanya menikah sebesar 23%. Karena resto sobbers merupakan tempat tongkrongan untuk para anak muda, namun banyak para orang tua yang single datang kesana untuk mencari hiburan.

4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Pegawai negeri	4	4,0
Pegawai Swasta	14	14,0
Wiraswasta	18	18,0
IRT	7	7,0
Pelajar/ Mahasiswa	52	52,0
Lainnya	5	5,0
Total	100	95

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden yang diteliti berprofesi pelajar/ mahasiswa sebesar 52%, wiraswasta sebesar 18%, pegawai swasta sebesar 14%, IRT sebesar 7%, pegawai negri sebesar 4% dan profesi lainnya sebesar 5%. Banyak mahasiswa atau pelajar yang datang karena tempat ini memang didesain untuk para kalangan muda dan sangat cocok untuk para mahasiswa dan pelajar.

4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran

Pengeluaran	f	%
< Rp. 500.000	1	1
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	7	7
Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	43	43
Rp. 2.000.000 - Rp. 4.000.000	43	43
> Rp. 4.000.000	6	6
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas pengeluaran perbulan responden yang diteliti antara Rp 1,5 juta – Rp 2 Juta dan Rp 2 juta – Rp 4 juta masing-masing sebesar 43%, antara Rp. 500.000 – Rp. 1 juta sebesar 7%, diatas Rp. 4 juta sebesar 6%, dan paling sedikit dibawah Rp. 500.000 sebesar. Karena harga setiap menu yag ada diresto sobbers relative mahal.

4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	f	%
1 kali	14	14
2 kali	20	20
4 kali	24	24
8 kali	18	18
10 kali	5	5
> 10 kali	19	19
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas kunjungan responden sebanyak 4 kali perbulan sebesar 24%, 2 kali perbulan sebesar 20%, lebih dari 10 kali perbulan sebesar 19%, 8 kali perbulan sebesar 18%, 1 kali perbulan sebesar 14% dan paling sedikit 10 kali perbulan sebesar 1%. Karena resto sobbers menyajikan tempat yang nyaman untuk bersantai dan nongkrong sehingga para konsumen terbilang sering datang kesana.

4.3 Analisis Deskriftif

4.3.1 Analisis Deskriptif variabel *Store athmosphere* (X_1) pada *Resto* Sobbers Bandung

Variabel store *athmosphere* terdiri dari 4 indikator dan diwakili dengan sembilan belas (19) item pertanyaan. Indikator-indikator tersebut adalah *exterior, general interior, layout interior* dan *interior of interest display*. Berikut dipaparkan gambaran secara menyeluruh dan uraian tiap indikator variabel *store athmosphere :*

Tabel 4.7
Gambaran Kategori *Store Athmosphere*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Exterior	2346	3000	78,2	Menarik
2	General Interior	3414	4500	75,9	Menarik
3	Room layout	753	1000	75,3	Menarik
4	Layout Point of Interest Display	816	1000	81,6	Menarik
Total		7329	9500	77,1	Menarik

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketaui bahwa *Store athmosphere* termasuk kedalam kategori Menarik sebesar 77,1%. Indikator yang dinilai paling tinggi adalah *layout point of interest display* sebesar 81,6%, diikuti indikator *eksterior* sebesar 78,2%, indikator *general interior* sebesar 75,9% dan penilaian terkecil adalah indikator *room layout* sebesar 75,3%. Berikut diuraikan tanggapan responden terhadap indikator-indikator *Store athmosphere*.

4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ekxterior

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ekxterior

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
1	Bangunan Luar toko di *Resto* Sobbers menarik	5	42	42	210	500
		4	36	36	144	
		3	16	16	48	
		2	5	5	10	
		1	1	1	1	
2	Lambang/logo *Resto* Sobbers menarik	5	34	34	170	500
		4	41	41	164	
		3	20	20	60	
		2	4	4	8	
		1	1	1	1	
3	Fasilitas tempat parkir di *Resto* Sobbers	5	37	37	185	500
		4	21	21	84	
		3	38	38	114	
		2	3	3	6	
		1	1	1	1	
4	Penataan barang-barang terlihat dari jendela di *Resto* Sobbers	5	23	23	115	500
		4	28	28	112	
		3	37	37	111	
		2	11	11	22	
		1	1	1	1	
5	Penataan ruangan di *Resto* Sobbers	5	19	19	95	500
		4	48	48	192	
		3	30	30	90	
		2	3	3	6	
		1	0	0	0	
6	Lingkungan *Resto* Sobbers	5	21	21	105	500
		4	55	55	220	
		3	23	23	69	
		2	1	1	2	
		1	0	0	0	
Total					2346	3000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 2346. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *exterior* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{2346}{6 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{2346}{3000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 78,2 %

Nilai tanggapan responden sebesar 78,2%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan bahwa bangunan luar toko di *Resto* Sobbers sangat menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 42 responden (42%), Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian diantara mereka menyatakan sangat menarik karena, konsep bangunannya mewah.

Mayoritas responden menyatakan bahwa lambang/logo *Resto* Sobbers menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 41 responden (41%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian diantaranya menyatakan menarik karena, logo atau lambangya simple.

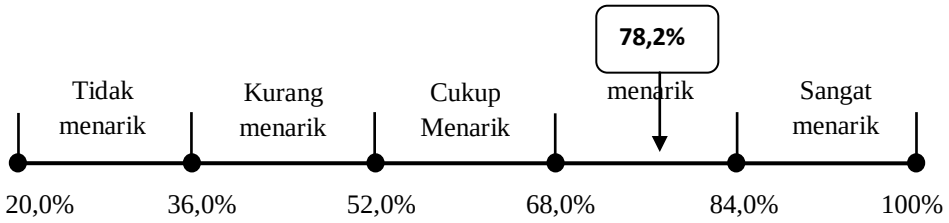
Mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas tempat parkir di *Resto* Sobbers cukup luas, dengan yang menyatakan sebanyak 38 responden (38%), berdasarkan hasil wawancara dengan , resto sobbers sudah memberi fasilitas parkiran yang cukup luas, ini salah satu strategi agar konsumen loyal kepada resto karena semakin luasnya tempat parkir membuat konsumen yang datang tidak akan khawatir dengan kendaraan yang mereka bawa.

Mayoritas responden menyatakan bahwa penataan barang-barang terlihat dari jendela di *Resto* Sobbers cukup menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 37 responden (37%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian menyatakan penataan barang-barang dari jendela cukup menarik karena konsep penataannya mewah.

Mayoritas responden menyatakan bahwa penataan ruangan di *Resto* Sobbers unik, dengan yang menyatakan sebanyak 48 responden (48%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen sebagian besar konsumen mengatakan unik, itu dikarenakan konsep yang ada di *Resto Sobber* belum ada di Resto atau di kafe lain. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak unik, dengan yang menyatakan sebanyak 3 responden (3%), karena menurut konsumen penataan barang dijendela resto tidak rapi dan tida sesuai dengan tempatnya.

Mayoritas responden menyatakan bahwa lingkungan *Resto* Sobbers nyaman, dengan yang menyatakan sebanyak 55 responden (55%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen , pihak owner sobber sangat meperhatikan kenyaman lingkungan dalam kafe agar para pelanggan dapat merasa nyaman dan dapat kembali lagi.

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 2346, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *exterior* adalah sebesar 78,2%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.3
Gambaran Indikator *Exterior*

4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Interior

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Interior

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
7	Desain lantai di *Resto* Sobbers	5	5	5	25	500
		4	36	36	144	
		3	53	53	159	
		2	5	5	10	
		1	1	1	1	
8	Tata cahaya lampu dan warna untuk dinding didalam *Resto* Sobbers	5	39	39	195	500
		4	42	42	168	
		3	19	19	57	
		2	0	0	0	
		1	0	0	0	
9	Suhu udara di dalam *Resto* Sobbers	5	30	30	150	500
		4	45	45	180	
		3	25	25	75	
		2	0	0	0	
		1	0	0	0	
10	Kebersihan *Resto* Sobbers	5	32	32	160	500
		4	53	53	212	
		3	14	14	42	
		2	1	1	2	
		1	0	0	0	
11	Aroma di ruangan *Resto* Sobbers wangi dan segar	5	33	33	165	500
		4	50	50	200	
		3	16	16	48	
		2	1	1	2	
		1	0	0	0	
12	Alunan musik di*Resto* Sobbers sesuai dengan suasana	5	47	47	235	500
		4	35	35	140	
		3	18	18	54	
		2	0	0	0	
		1	0	0	0	
13	Penataan meja dan kursi di *Resto* Sobbers tidak menghalangi orang berlalu lalang	5	15	15	75	500
		4	48	48	192	
		3	32	32	96	
		2	3	3	6	
		1	2	2	2	

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
14	Harga makanan dan minuman di *Resto* Sobbers	5	8	8	40	500
		4	32	32	128	
		3	35	35	105	
		2	21	21	42	
		1	4	4	4	
15	Teknologi yang ada di *Resto* Sobbers sudah sesuai dengan keinginan konsumen	5	0	0	0	500
		4	16	16	64	
		3	68	68	204	
		2	16	16	32	
		1	0	0	0	
					3414	4500

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 3414. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *general interior* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3414}{9 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3414}{4500} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 75,9%

Nilai tanggapan responden sebesar 75,9%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan bahwa desain lantai di *Resto* Sobbers cukup menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 53 responden (53%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian konsumen menyatakan lantai yang dipakai sobbers konsepnya modern, sehingga konsumen merasa nyaman.

Mayoritas responden menyatakan bahwa tata cahaya lampu dan warna untuk dinding didalam *Resto* Sobbers menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 42 responden (41,7%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen sebagian konsumen menyatakan tata cahaya dan warna untuk dinding menarik karena konsepnya modern sehingga tidak bosan bagi konsumen. Sedangkan paling sedikit menyatakan cukup menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 19 responden (19%), karena menurut mereka cahaya yang dipakai terlalu terang.

Mayoritas responden menyatakan bahwa Suhu udara di dalam *Resto* Sobbers sejuk, dengan yang menyatakan sebanyak 45 responden (45%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian besar menyatakan senyuk, hal tersebut dikarena lokasi Resto *Sobbers* berada pada titik tinggi yang lumayan sejuk untuk bersantai. Sedangkan paling sedikit menyatakan cukup sejuk, dengan yang menyatakan sebanyak 25 responden (25%), menurut sebagian konsumen hawa di resto panas apalagi jika siang hari.

Mayoritas responden menyatakan bahwa kebersihan *Resto* Sobbers bersih, dengan yang menyatakan sebanyak 53 responden (53%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen pihak perusahaan pasti sudah membuat konsep agar resto selalu bersih .

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa aroma di ruangan *Resto* Sobbers wangi dan segar, dengan yang menyatakan sebanyak 50 responden (50%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, mayoritas konsumen menyatakan aroma ruangan wangi dan segar, hal itu dikarenakan hampir semua

sudut ruangan Sobbers memakai pewangi ruangan dan itu akan membuat para konsumen merasa nyaman berada dalam ruangan.

Mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa alunan musik di *Resto* Sobbers sesuai dengan suasana, dengan yang menyatakan sebanyak 47 responden (47%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, menyatakan bahwa alunan musik sesuai dengan suasana, itu dikarenakan pihak owner sobber memberi format kepada band yang sudah di kotrak dituntut agar bisa membuat para pelanggan dapat merasa nyaman dan enak untuk bersantai. Sedangkan paling sedikit menyatakan cukup setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 18 responden (18%), menurut mereka, musik yang dialunkan terlalu anak muda.

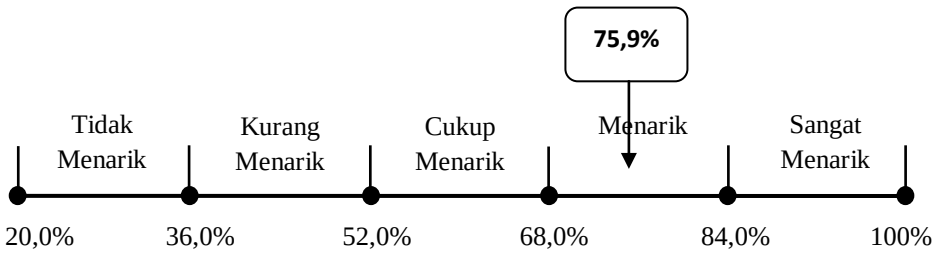
Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa penataan meja dan kursi di *Resto* Sobbers tidak menghalangi orang berlalu lalang, dengan yang menyatakan sebanyak 48 responden (48%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, konsumen menyatakan penataan meja dan kursi tidak menghalangi orang berlalu lalang, hal tersebut sengaja diformat oleh pihak sobber seperti itu agar dapat memberi kepuasan tersendiri bagi para pelanggan. Sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 2 responden (2%), menurut mereka, jaraknya terlalu dekat sehinggan mereka tidak leluasa untuk berlalu lalang.

Mayoritas responden menyatakan bahwa harga makanan dan minuman di *Resto* Sobbers cukup murah, dengan yang menyatakan sebanyak 35 responden (35%),Berdasarkan hasil wawancara harga yang diberikan pihk resto sudah sesuai dengan makanan yang ada. Sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak

murah, dengan yang menyatakan sebanyak 4 responden (4%), karena menurut mereka harga terlalu mahal tetapi makanan yang disajikan sama dengan resto lainnya.

Mayoritas responden menyatakan bahwa teknologi yang ada di *Resto* Sobbers cukup canggih, dengan yang menyatakan sebanyak 68 responden (68%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, teknologi yang dipakai sudah modern atau canggih, sesuai selera anak muda. Sedangkan paling sedikit menyatakan canggih, dengan yang menyatakan sebanyak 16 responden (16%), mereka mengatakan biasa saja.

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 3414, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *general interior* adalah sebesar 75,9%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.4
Gambaran Indikator *General Interior*

4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Room Layout

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Room Layout

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
16	Alokasi antara ruangan konsumen dan pegawai sangat dekat	5	11	11	55	500
		4	51	51	204	
		3	33	33	99	
		2	5	5	10	
		1	0	0	0	
17	Arus lalu lintas konsumen dalam ruangan lengang	5	14	14	70	500
		4	58	58	232	
		3	27	27	81	
		2	1	1	2	
		1	0	0	0	
					753	1000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 753. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *layout interior* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{753}{2 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{753}{1000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 75,3%

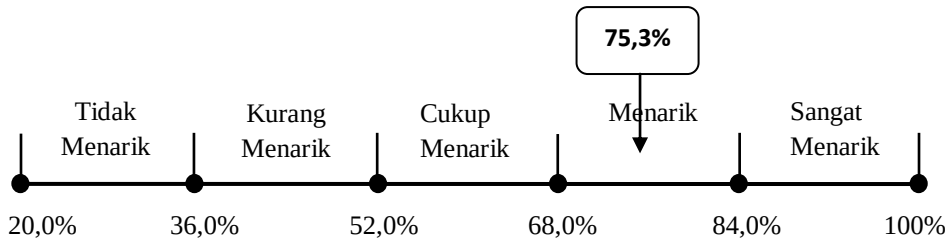
Nilai tanggapan responden sebesar 75,3%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa alokasi antara ruangan konsumen dan pegawai sangat dekat, dengan yang menyatakan sebanyak 51 responden (51%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, ya karena dengan semakin dekatnya ruangan pegawai dengan konsumen, semakin mudah

konsumen untuk memesan makanan atau minuman. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 5 responden (5%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa arus lalu lintas konsumen dalam ruangan lengang, dengan yang menyatakan sebanyak 58 responden (58%), Hal itu dikarenakan agar para pelanggan dapat kepuasan tersendiri.

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 753, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *layout interior* adalah sebesar 75,3%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut.



Gambar 4.5

Gambaran Indikator *Layout Interior*

4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Layout Point of Interest Display*

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Layout Point of Interest Display*

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
18	Penataan tema dekorasi pada saat acara atau hari-hari raya besar pada *Resto* Sobbers menarik	5	32	32	160	500
		4	41	41	164	
		3	25	25	75	
		2	2	2	4	
		1	0	0	0	
19	Penataan ruangan di *Resto* Sobbers menarik	5	39	39	195	500
		4	38	38	152	
		3	20	20	60	
		2	3	3	6	
		1	0	0	0	
					816	1000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 816. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap *indikator layout point of interest* display maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{816}{2 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{816}{1000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 81,6%

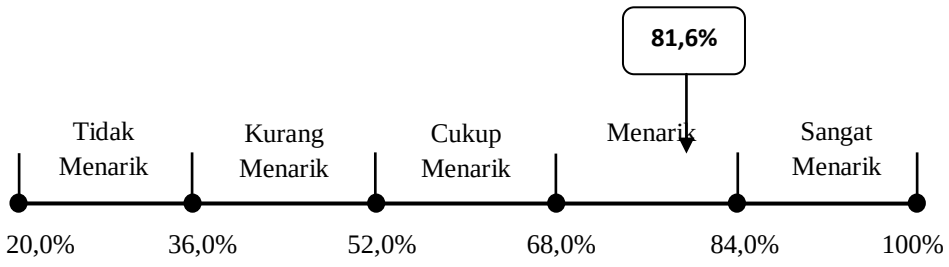
Nilai tanggapan responden sebesar 81,6%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan bahwa penataan tema dekorasi pada saat acara atau hari-hari raya besar pada *Resto* Sobbers menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 41 responden (41%), berdasarkan hasil waancara , Hal itu

dikarenakan supaya dapat menarik minat para pelanggan agar tetap loyal pada kafe sobbers. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 2 responden (2%).

Mayoritas responden menyatakan bahwa Penataan ruangan di *Resto* Sobbers sangat menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 39 responden (39%), berdasarkan hasil wawancara, hal itu dikarenakan owner sobbers memberi konsep yang moderen.Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 3 responden (3%), biasa saja.

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 816, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *layout point of interest display* adalah sebesar 81,6%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut.



Gambar 4.6

Gambaran Indikator *Layout Point of Interest Display*

4.3.2 Analisis Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X_2) pada *Resto* Sobbers Bandung

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima (5) indikator dan diwakili dengan dua puluh (20) item pertanyaan, masing- masing indikator diwakili dengan empat pertanyaan. Indikator-indikator tersebut adalah *tangibles, reliability, responsivness, assurance* dan *empaty*. Berikut dipaparkan gambaran secara menyeluruh dan uraian tiap indikator variabel kualitas pelayanan :

Tabel 4.12
Gambaran Kategori Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Tangibles	1432	2000	71,6	Baik
2	Reliability	1463	2000	73,2	Baik
3	Responsivness	1387	2000	69,4	Baik
4	Assurance	1512	2000	75,6	Baik
5	Empaty	1425	2000	71,3	Baik
Total		7219	10000	72,2	Baik

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kategori pelaksanaan kualitas pelayanan adalah baik sebesar 72,2%. Indikator yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *assurance* sebesar 75,6%, diikuti *reliability* sebesar 73,2%, *tangibles* sebesar 71,6%, *empaty* sebesar 71,3% dan tanggapan terkecil diperoleh indikator *responsiveness* sebesar 69,4%. Kelima indikator tersebut dikategorikan dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada *Resto* Sobbers Bandung.

4.3.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Tangibles*

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Tangibles*

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
20	Peralatan yang digunakan model terbaru	5	5	5	25	500
		4	25	25	100	
		3	49	49	147	
		2	17	17	34	
		1	4	4	4	
21	Fasilitas fisik (penempatan sound system) yang ada di Sobbers menarik	5	11	11	55	500
		4	52	52	208	
		3	30	30	90	
		2	7	7	14	
		1	0	0	0	
22	Penampilan karyawan di *Resto*Sobbers	5	24	24	120	500
		4	52	52	208	
		3	20	20	60	
		2	4	4	8	
		1	0	0	0	
23	Fasilitas fisik jenis jasa sesuai dengan keinginan konsumen atau pelanggan	5	15	15	75	500
		4	38	38	152	
		3	38	38	114	
		2	9	9	18	
		1	0	0	0	
Total					1432	2000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 1432. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *tangibles* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1432}{4 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1432}{2000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 71,6%

Nilai tanggapan responden sebesar 71,6%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan cukup setuju bahwa peralatan yang digunakan model terbaru, dengan yang menyatakan sebanyak 49 responden (49%), hal itu diterapatkan oleh owner sobber agar bisa menarik minat para pelnggan dan dan juga agar dapat memberi kenyamanan kepada para pelanggan. Sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 4 responden (4%), peralatan yang digunakan biasa saja.

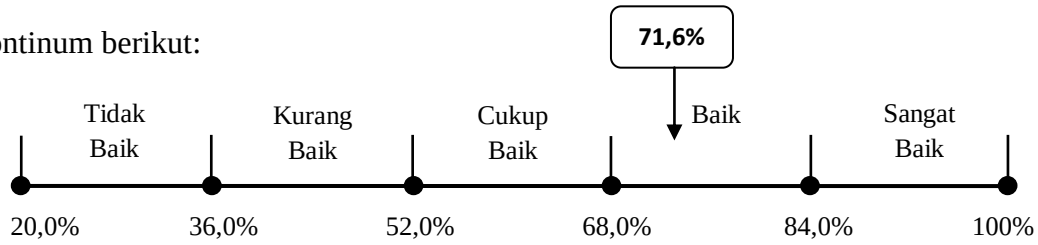
Mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas fisik (penempatan sound system) yang ada di *Resto* Sobbers menarik, dengan yang menyatakan sebanyak 52 responden (52%), Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian besar mengatakan, fasilitas fisik (penempatan sound system) yang ada di *Resto* Sobbers menarik, karena sudah sesuai dengan konsep yang ada.

Mayoritas responden menyatakan bahwa penampilan karyawan di *Resto* Sobbers rapih, dengan yang menyatakan sebanyak 52 responden (52%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian besar mengatakan, pihak owner resto sobbers sudah memberikan seragam kepada para pegawainya sedangkan paling sedikit menyatakan tidak rapih, dengan yang menyatakan sebanyak 4 responden (4%).

Mayoritas responden menyatakan setuju dan cukup setuju bahwa fasilitas fisik jenis jasa sesuai dengan keinginan konsumen atau pelanggan, dengan yang menyatakan masing-masing sebanyak 38 responden (38%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian besar mengatakan fasilitas fisik yang

dibuat oleh pihak resto sudah sesuai dengan keinginan konsumen karena konsepnya modern.sedangkan paling sedikit menyatakan tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 9 responden (9%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 1432, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *tangibles* adalah sebesar 71,6%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.7
Gambaran Indikator *Tangibles*

4.3.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Reliability*

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Reliability*

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
24	Informasi yang disampaikan karyawan *Resto* Sobbers	5	3	3	15	500
		4	45	45	180	
		3	48	48	144	
		2	4	4	8	
		1	0	0	0	
25	Jasa yang disampaikan oleh pihak *Resto* sesuai dengan waktu yang dijanjikan	5	7	7	35	500
		4	52	52	208	
		3	38	38	114	
		2	2	2	4	
		1	1	1	1	
26	Sistem pencatatan (bill, menu, dll) selalu akurat dan bebas dari kesalahanan	5	11	11	55	500
		4	69	69	276	
		3	18	18	54	
		2	2	2	4	
		1	0	0	0	
27	Pada saat ada masalah pihak *Resto* Sobbers selalu bersikap simpatik dan bisa menenangkan pelanggan	5	12	12	60	500
		4	49	49	196	
		3	31	31	93	
		2	8	8	16	
		1	0	0	0	
Total					1463	2000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 1463. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *reliability* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1463}{4 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1463}{2000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 73,2%

Nilai tanggapan responden sebesar 73,2%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan bahwa Informasi yang disampaikan karyawan *Resto* Sobbers cukup benar, dengan yang menyatakan sebanyak 48 responden (48%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, tanggapan para konsumen menyatakan cukup benar,hal ini disebabkan pihak sobber selalu memberi saran kepada para karyawannya agar terus selalu memberikan informasi yang tepat akurat. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak benar, dengan yang menyatakan sebanyak 4 responden (4%).

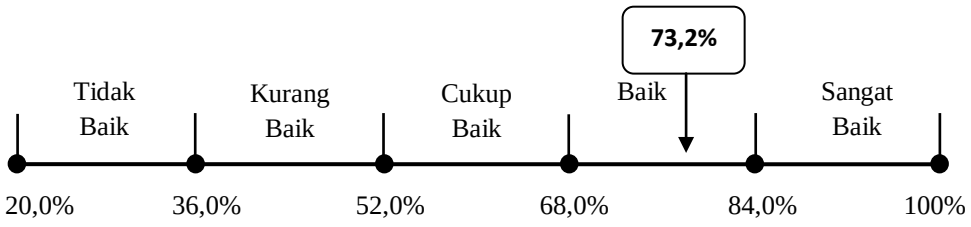
Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa jasa yang disampaikan oleh pihak *Resto* sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dengan yang menyatakan sebanyak 52 responden (52), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, tanggapan para konsumen menyatakan jasa yang disampaikan oleh pihak *Resto* sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini disebabkan pihak sobber selalu memberi saran kepada para karyawannya agar terus selalu memberikan peringatan harus tepat waktu dalam dalam pelayanan.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Sistem pencatatan (bill, menu, dll) selalu akurat dan bebas dari kesalahanan, dengan yang menyatakan sebanyak 69 responden (69%), sedangkan paling sedikit menyatakan tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 2 responden (2%). Hal itu dikarenakan supaya pelanggan dapat percaya dengan pihak pelayan sobbers.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa pada saat ada masalah pihak *Resto* Sobbers selalu bersikap simpatik dan bisa menenangkan pelanggan,

dengan yang menyatakan sebanyak 49 responden (38%), Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, karena pihak sobbers selalu bisa menyelesaikan segala masalah yang ada, baik dari dalam atau luar sedangkan paling sedikit menyatakan tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 8 responden (8%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 1463, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *reliability* adalah sebesar 73,2%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.8
Gambaran Indikator *Reliability*

4.3.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Responsiveness*

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
28	Pelayanan yang diberikan karyawan	5	9	9	45	500
		4	28	28	112	
		3	58	58	174	
		2	5	5	10	
		1	0	0	0	
29	Informasi yang diberikan pihak Sobbers kepada pelanggan selalu jelas	5	12	12	60	500
		4	39	39	156	
		3	42	42	126	
		2	7	7	14	
		1	0	0	0	
30	Pelayan di *Resto* Sobbers tidak selalu sibuk sehingga sanggup menerima dan menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat	5	10	10	50	500
		4	34	34	136	
		3	42	42	126	
		2	12	12	24	
		1	2	2	2	
31	Karyawan di *Resto* Sobers sigap dalam membantu pelanggan	5	12	12	60	500
		4	40	40	160	
		3	37	37	111	
		2	10	10	20	
		1	1	1	1	
Total					1387	2000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 1387. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1387}{4 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1387}{2000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 69,4%

Nilai tanggapan responden sebesar 69,4%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

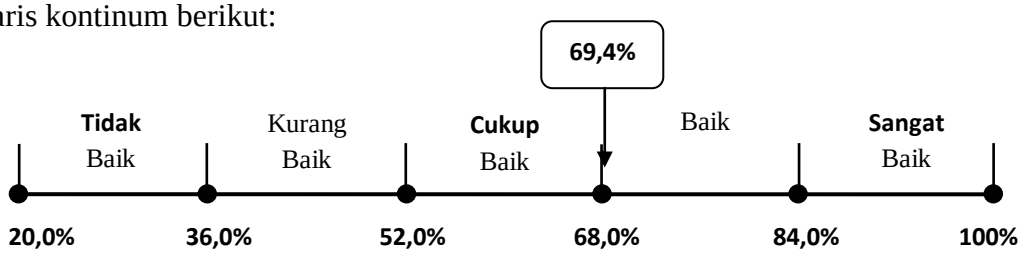
Mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan *Resto* Sobbers cukup cepat, dengan yang menyatakan sebanyak 58 responden (58%), Berdasarkan hasil wawancara hal itu supaya para pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan sobbers. sedangkan paling sedikit menyatakan tidak cepat, dengan yang menyatakan sebanyak 5 responden (5%), karena kadang-kadang pelayanan mereka tidak tepat waktu, mungkin karena ramainya pengunjung.

Mayoritas responden menyatakan cukup setuju bahwa informasi yang diberikan pihak Sobbers kepada pelanggan selalu jelas, dengan yang menyatakan sebanyak 42 responden (42%), sedangkan paling sedikit menyatakan tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 7 responden (7%).

Mayoritas responden menyatakan cukup setuju bahwa pelayan di *Resto* Sobbers tidak selalu sibuk sehingga sanggup menerima dan menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat, dengan yang menyatakan sebanyak 42 responden (42%), sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 2 responden (2%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa karyawan di *Resto* Sobers sigap dalam membantu pelanggan, dengan yang menyatakan sebanyak 40 responden (40%), sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 1 responden (1%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 1387, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness* adalah sebesar 69,4%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.9
Gambaran Indikator *Responsiveness*

4.3.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Assurance*

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Assurance*

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
32	Tingkat kepercayaan konsumenter hadap karyawan resto sobbers	5	23	23	115	500
		4	46	46	184	
		3	29	29	87	
		2	2	2	4	
		1	0	0	0	
33	Karyawan di resto sobbers bersikap sopan kesemua konsumen atau pelanggan	5	22	22	110	500
		4	46	46	184	
		3	28	28	84	
		2	4	4	8	
		1	0	0	0	
34	Semua karyawan dan pelayan di resto sobbers berpengalaman luas	5	3	3	15	500
		4	39	39	156	
		3	50	50	150	
		2	7	7	14	
		1	1	1	1	
35	Tingkat keamanan konsumen saat melakukan transaksi dengan karyawan	5	27	27	135	500
		4	48	48	192	
		3	23	23	69	
		2	2	2	4	
		1	0	0	0	
Total					1512	2000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 1512. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *assurance* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1512}{4 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1512}{2000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 75,6%

Nilai tanggapan responden sebesar 75,6%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

Mayoritas responden menyatakan bahwa konsumen percaya terhadap karyawan *Resto* Sobbers, dengan yang menyatakan sebanyak 46 responden (46%), berdasarkan hasil wawancara, Hal itu dikarenakan owner sobber selalu memberi nasihat pada karyawannya agar selalu jujur. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak percaya, dengan yang menyatakan sebanyak 2 responden (2%).

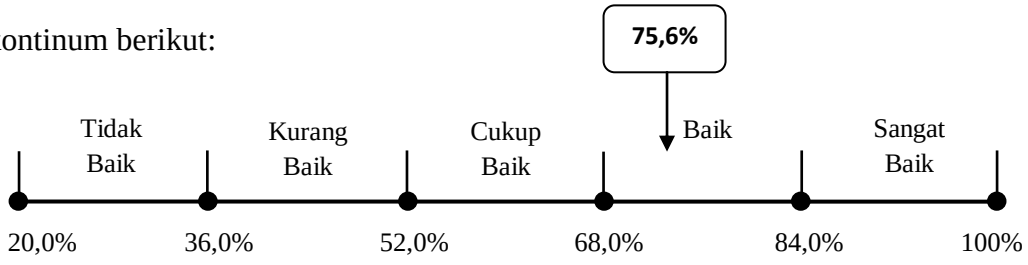
Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa karyawan *Resto* Sobbers bersikap sopan kepada semua konsumen atau pelanggan, dengan yang menyatakan sebanyak 46 responden (46%), berdasarkan hasil wawancara, mungkin dikarenakan owner sobber selalu memberi nasihat pada karyawannya harus selalu ramah kepada para pelanggan dan ada peraturan tersendiri dari pihak pihak sobbers. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 4 responden (4%).

Mayoritas responden menyatakan cukup setuju bahwa semua karyawan dan pelayan di *Resto* Sobbers berpengalaman luas, dengan yang menyatakan

sebanyak 50 responden (50%), sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 1 responden (1%). Itu karena setiap pelayan yang ingin kerja di resto sebbers di seleksi dengan cukup ketat.

Mayoritas responden menyatakan bahwa konsumen merasa aman saat melakukan transaksi dengan karyawan, dengan yang menyatakan sebanyak 48 responden (48%),berdasarkan hasil wawancara, pihak resto selalu memberi keamanan kepada pelanggan. Sedangkan paling sedikit menyatakan tidak aman, dengan yang menyatakan sebanyak 2 responden (2%)..

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 1512, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *assurance* adalah sebesar 75,6%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.10

Gambaran Indikator *Assurance*

4.3.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Empaty*

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Empaty*

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
36	Perusahaan selalu memberi perhatian individual kepada pelanggan	5	10	10	50	500
		4	45	45	180	
		3	35	35	105	
		2	10	10	20	
		1	0	0	0	
37	Karyawan selalu memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan	5	10	10	50	500
		4	43	43	172	
		3	37	37	111	
		2	10	10	20	
		1	0	0	0	
38	Perusahaan selalu memperhatikan kepentingan pelanggannya	5	13	13	65	500
		4	46	46	184	
		3	32	32	96	
		2	8	8	16	
		1	1	1	1	
39	Karyawan selalu memahami keinginan para pelanggan	5	18	18	90	500
		4	35	35	140	
		3	34	34	102	
		2	10	10	20	
		1	3	3	3	
Total					1425	2000

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 1425. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator *empaty* maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1425}{4 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1425}{2000} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 71,3%

Nilai tanggapan responden sebesar 71,3%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori baik (interval 68,01% - 84,00%).

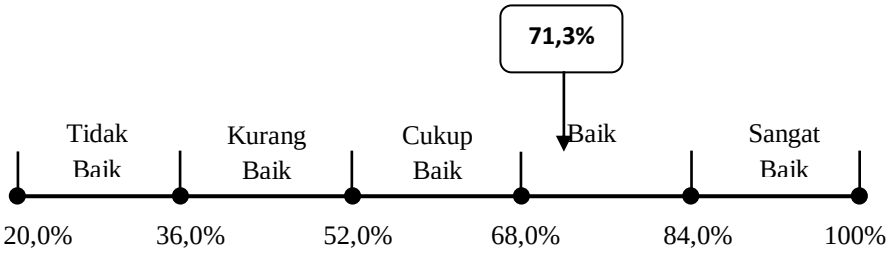
Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa perusahaan selalu memberi perhatian individual kepada pelanggan, dengan yang menyatakan sebanyak 45 responden (45%), berdasarkan hasil wawancara, setiap resto pasti memberi perhatian kepada setiap konsuen. Sedangkan paling sedikit menyatakan sangat setuju dan tidak setuju, dengan yang menyatakan masing-masing sebanyak 10 responden (10%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa karyawan selalu memberikan perhatian, dengan yang menyatakan sebanyak 43 responden (43%), sedangkan paling sedikit menyatakan sangat setuju dan tidak setuju, dengan yang menyatakan masing-masing sebanyak 10 responden (10%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa perusahaan selalu memperhatikan kepentingan pelanggannya, dengan yang menyatakan sebanyak 46 responden (46%), sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 1 responden (1%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa karyawan selalu memahami keinginan para pelanggan, dengan yang menyatakan sebanyak 35 responden (35%), sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 3 responden (3%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 1425, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator *empaty* adalah sebesar 71,3%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.11
Gambaran Indikator *Empaty*

4.3.3 Analisis Deskriptif variabel Loyalitas Pelanggan (Y) pada *Resto* Sobbers Bandung

Variabel loyalitas pelanggan terdiri dari empat (4) indikator dan diwakili dengan empat (4) item pertanyaan, masing-masing indikator diwakili dengan satu (1) pertanyaan. Indikator-indikator tersebut adalah melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian antar lini produk, merekomendasikan kepada orang lain dan kekebalan terhadap tarikan pesaing. Berikut dipaparkan gambaran secara menyeluruh dan uraian tiap indikator variabel loyalitas pelanggan

Tabel 4.18
Gambaran Kategori Loyalitas Pelanggan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Melakukan pembelian secara teratur	324	500	64,8	Cukup Setuju
2	Melakukan pembelian antar lini produk	323	500	64,6	Cukup Setuju
3	Merekomendasikan kepada orang lain	239	500	47,8	Cukup Setuju
4	Kekebalan terhadap tarikan pesaing	225	500	45,0	Cukup Setuju
Total		1111	2000	55,6	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kategori loyalitas pelanggan adalah cukup loyal dengan nilai tanggapan sebesar 55,6%. Indikator yang memperoleh penilaian tertinggi adalah melakukan pembelian secara teratur sebesar 64,8% dan dikategorikan cukup Loyal, diikuti indikator melakukan pembelian antar lini produk sebesar 64,6% dengan kategori cukup baik, indikator merekomendasikan kepada orang lain sebesar 47,8% dengan kategori kurang Loyal, dan penilaian terendah adalah indikator kekebalan terhadap tarikan pesaing sebesar 45% dengan kategori kurang Loyal. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai loyalitas pelanggan pada *Resto* Sobbers Bandung.

4.3.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pembelian Secara Teratur

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pembelian Secara Teratur

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
40	Anda selalu makan di resto Sobbers berkali-kali	5	18	18	90	500
		4	31	31	124	
		3	15	15	45	
		2	29	29	58	
		1	7	7	7	
Total					324	500

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 324. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator melakukan pembelian secara teratur maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{324}{1 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

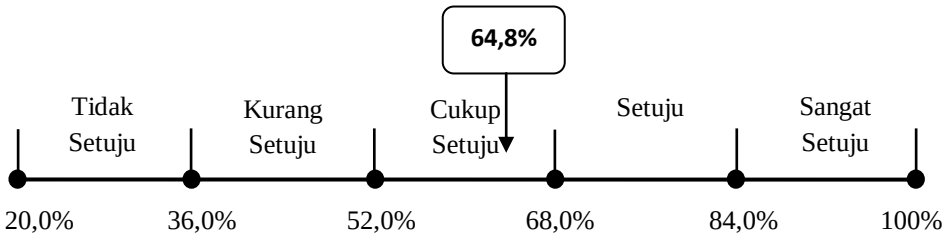
% skor tanggapan responden = $\frac{324}{500}$ x 100%

% skor tanggapan responden = 64,8%

Nilai tanggapan responden sebesar 64,8%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori cukup baik (interval 52,01% - 68,00%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu makan di *Resto* Sobbers berkali-kali, dengan yang menyatakan sebanyak 31 responden (31%), berdasarkan wawancara dengan konsumen, mereka makan berkali-kali di resto sobbers, selain suasana yang nyaman, menu makanan disana rasanya enak. sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 7 responden (7%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 324, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator melakukan pembelian secara teratur adalah sebesar 64,8%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut.



Gambar 4.12

Gambaran Indikator Melakukan Pembelian Secara Teratur

4.3.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pembelian Antar Lini Produk

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pembelian Antar Lini Produk

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
41	Anda selalu membeli produk berbeda tiap kali datang ke resto Sobbers	5	16	16	80	500
		4	29	29	116	
		3	22	22	66	
		2	28	28	56	
		1	5	5	5	
Total					323	500

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 323. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator melakukan pembelian antar lini produk maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{323}{1 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{323}{500} \text{ x } 100\%$$

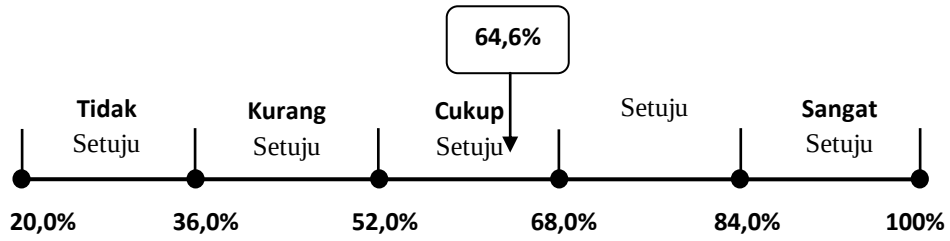
% skor tanggapan responden = 64,6%

Nilai tanggapan responden sebesar 64,6%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori cukup baik (interval 52,01% - 68,00%).

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu membeli produk berbeda tiap kali datang ke *Resto* Sobbers, dengan yang menyatakan sebanyak 29 responden (29%), Berdasarkan wawancara dengan konsumen, resto sobbers selain menjual makanan dan minuman, konsumen juga bisa membeli

produk berbeda seperti rokok, dan sebagainya.Sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 5 responden (5%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 323, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator melakukan pembelian antar lini produk adalah sebesar 64,6%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut.



Gambar 4.13
Gambaran Indikator Melakukan Pembelian Antar Lini Produk

4.3.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Merekomendasikan kepada Orang Lain

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
42	Anda menyarankan keluarga maupun teman-teman untuk makan di resto Sobbers	5	5	5	25	500
		4	18	18	72	
		3	13	13	39	
		2	39	39	78	
		1	25	25	25	
Total					239	500

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 239. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator merekomendasikan kepada orang lain maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{239}{1 \times 5 \times 100} \text{ x } 100\%$$

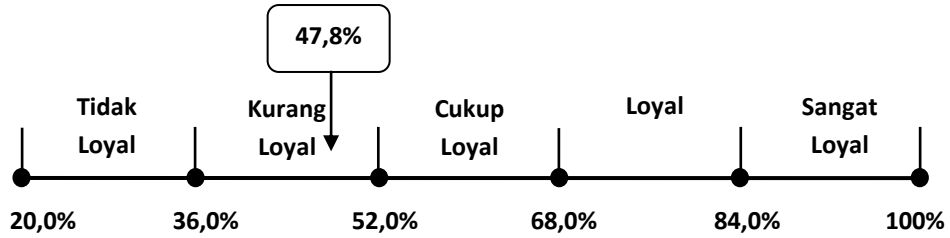
$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{239}{500} \text{ x } 100\%$$

% skor tanggapan responden = 47,8%

Nilai tanggapan responden sebesar 47,8%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori kurang baik (interval 36,01% - 52,00%).

Mayoritas responden menyatakan tidak setuju menyarankan keluarga maupun teman-teman untuk makan di *Resto* Sobbers, dengan yang menyatakan sebanyak 39 responden (39%), berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian konsumen merekomendasikan resto sobbers kepada orang lain karena resto sobbers memiliki konsep yang cocok dengan anak muda, serta menu yang disajikan cukup menarik dan juga cocok untuk bersantai. Sedangkan paling sedikit menyatakan sangat setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 5 responden (5%),karena sebagian dari konsumen berpendapat masih banyak resto yang lebih dari sobber.

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 239, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator merekomendasikan kepada orang lain adalah sebesar 47,8%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut:



Gambar 4.14
Gambaran Indikator Merekomendasikan kepada Orang Lain

4.3.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kekebalan terhadap Tarikan Pesaing

No	Pertanyaan	Bobot	f	%	Total Skor	Skor Ideal
43	Anda selalu makan di sobbers, sekalipun banyak promosi atau penawaran dari resto lain	5	4	4	20	500
		4	11	11	44	
		3	15	15	45	
		2	46	46	92	
		1	24	24	24	
Total					225	500

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total skor aktual yang diperoleh sebesar 225. Untuk mencari bagaimana tanggapan responden terhadap indikator kekebalan terhadap tarikan pesaing maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{225}{1 \times 5 \times 100} \times 100\%$$

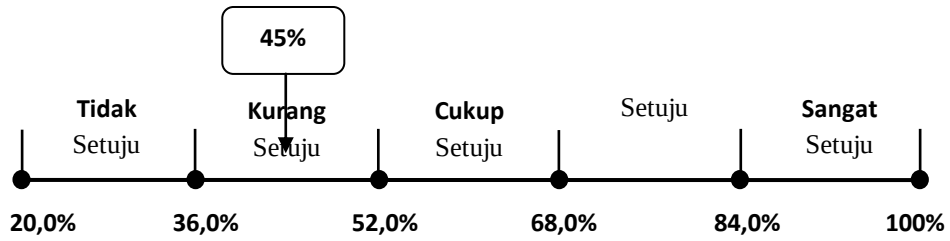
$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{225}{500} \times 100\%$$

% skor tanggapan responden = 45%

Nilai tanggapan responden sebesar 45%, bila merujuk pada perhitungan kategori masuk kedalam kategori kurang baik (interval 36,01% - 52,00%).

Mayoritas responden menyatakan tidak setuju bahwa mereka selalu makan di *Resto* Sobbers sekalipun banyak promosi atau penawaran dari *Resto* lain, dengan yang menyatakan sebanyak 46 responden (46%),berdasrakan hasil wawancara dengan konsumen, tidak setuju bahwa mereka selalu makan di *Resto* Sobbers sekalipun banyak promosi atau penawaran dari *Resto* lain, karena resto sobbers belum memberikan yang terbaik bagi konsumen misalkan, dari segi pelayanan yang kurang cepat dari segi menyajikan makanan atau promosi yang kurang baik secara visual atau cetak.Ssedangkan paling sedikit menyatakan sangat setuju, dengan yang menyatakan sebanyak 4 responden (4%).

Berdasarkan kepada jumlah skor yang diperoleh sebesar 225, maka persentase tanggapan responden mengenai indikator kekebalan terhadap tarikan pesaing adalah sebesar 45%. Kategori Nilai yang diperoleh tersebut dapat digambarkan dalam garis kontinum berikut.



Gambar 4.15
Gambaran Indikator Kekebalan terhadap Tarikan Pesaing

4.3.4 IPA *(Importance Performance Analysis)*

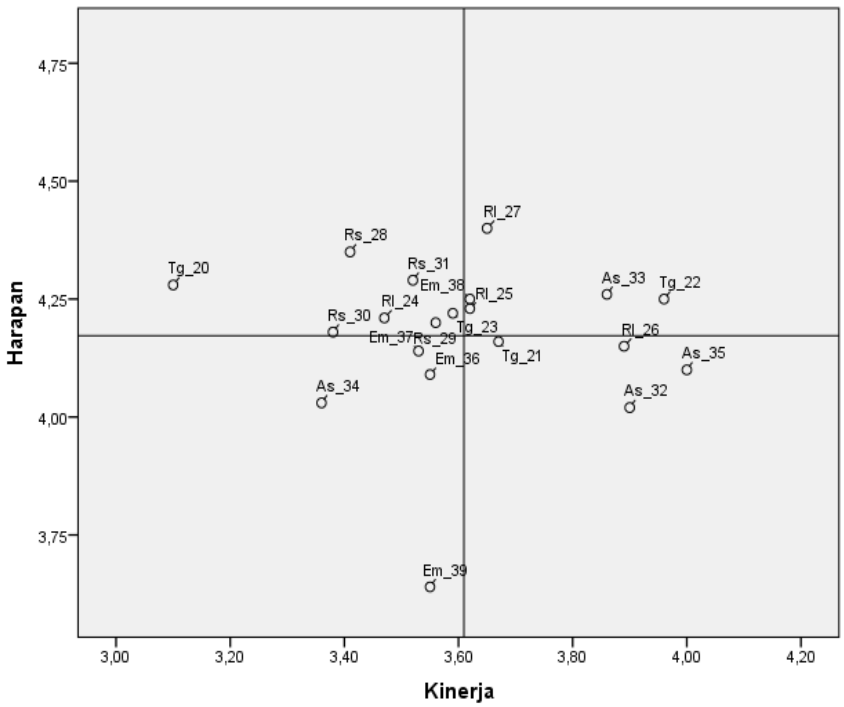
Pada bagian berikut akan disajikan hasil analisis *Importance Performance Analysis*, yang akan menggunakan diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran. Hasil rata-rata skor kinerja dengan harapan yang berhasil dihimpun dari jawaban kuesioner disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.23

Rekapitulasi Skor Rata-rata Kinerja dan Harapan dari Kualitas Pelayanan

Dimensi	No Item	Kinerja	Harapan
Tangible	Tg_20	3,10	4,28
	Tg_21	3,67	4,16
	Tg_22	3,96	4,25
	Tg_23	3,59	4,22
Reliability	Rl_24	3,47	4,21
	Rl_25	3,62	4,23
	Rl_26	3,89	4,15
	Rl_27	3,65	4,40
Responsiveness	Rs_28	3,41	4,35
	Rs_29	3,56	4,20
	Rs_30	3,38	4,18
	Rs_31	3,52	4,29
Assurance	As_32	3,90	4,02
	As_33	3,86	4,26
	As_34	3,36	4,03
	As_35	4,00	4,10
Emphaty	Em_36	3,55	4,09
	Em_37	3,53	4,14
	Em_38	3,62	4,25
	Em_39	3,55	3,64
Rata-rata		3,61	4,17

Dengan menggunakan software SPSS 20.0, diperoleh hasil analisis IPA menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 4.16

Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan

Berdasarkan diagram kartesius di atas, tampak pengelompokkan setiap item pada dimensi kualitas pelayanan kepada empat kuadran yang masing-masing dibatasi oleh skor rata-rata kinerja dan rata-rata harapan secara keseluruhan. Adapun interpretasi dari pengelompokan IPA pada diagram kartesius di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kuadran I

Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang diharapkan pelanggan berkinerja tinggi, namun perusahaan masih memberikan kualitas pelayanan yang masih rendah, sehingga terhadap hal-hal yang masuk dalam kuadran ini adalah menjadi agenda prioritas untuk segera diperbaiki. Hal-hal (item-item) yang masuk dalam kuadran ini adalah:

Indikator	**Pertanyaan**
Reliability	Informasi yang disampaikan karyawan resto sobbers akurat / benar
Responsiviness	Pelayanan yang diberikan karyawan cepat
	Informasi yang diberikan pihak Sobbers kepada pelanggan selalu jelas
	Karyawan di resto sobers sigap dalam membantu pelanggan
Tangibles	Peralatan yang digunakan model terbaru
	Fasilitas fisik jenis jasa sesuai dengan keinginan konsumen atau pelanggan

2) Kuadran II

Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang diharapkan pelanggan berkinerja tinggi, dan perusahaan telah memberikan kualitas kinerja yang tinggi pula, sehingga terhadap hal-hal yang masuk dalam kuadran ini adalah pertahankan kinerja yang telah diberikan. Hal-hal (item-item) yang masuk dalam kuadran ini adalah:

Indikator	Pertanyaan
Reiability	Pada saat ada masalah pihak resto sobbers selalu bersikap simpatik dan bisa menenangkan pelanggan
	Jasa yang disampaikan oleh pihak resto sesuai dengan waktu yang dijanjikan
Assurance	Karyawan di resto sobbers bersikap sopan ke semua konsumen atau pelanggan
Tangibles	Penampilan karyawan di resto sobers
Empaty	Perusahaan selalu memperhatikan kepentingan pelanggannya

3) Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang diharapkan pelanggan berkinerja tidak terlalu tinggi, demikian pula perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang tidak terlalu tinggi, sehingga terhadap hal-hal yang masuk dalam kuadran ini adalah diberikan perhatian secukupnya (prioritas rendah). Hal-hal (item-item) yang masuk dalam kuadran ini adalah:

Indikator	Pertanyaan
Assurance	Semua karyawan dan pelayan di resto sobbers berpengalaman luas
Empaty	Perusahaan selalu memberi perhatian individual kepada pelanggan
	Karyawan selalu memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan
	Karyawan selalu memahami keinginan para pelanggan

4) Kuadran IV

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelayanannya biasa atau tidak terlalu tinggi. Adapun faktor yang termasuk dalam kuadran C ini adalah:

Indikator	Pertanyaan
Tangibles	Fasilitas fisik (penempatanvsoundsystem) yang ada di sobbers menarik
Assurance	Tingkat kepercayaan konsumen terhadap karyawan resto sobers
	Tingkat keamanan konsumen saat melakukan transaksi dengan karyawan
Reliability	Sistem pencatatan (bill, menu, dll) selalu akurat dan bebas dari kesalahanan

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Pengaruh *Store Athmosphere* (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

4.4.1.1 Persamaan Regersi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda yang akan dibentuk adalah:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Y = nilai taksiran untuk variabel loyalitas pelanggan

a = konstanta

b_i = koefisien regresi

X_1 = *Store athmosphere*

X_2 = Kualitas pelayanan

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4.24 Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,734	1,782		,973	,333
	Suasana Resto	,020	,036	,067	,548	,585
	Kualitas Pelayanan	,118	,034	,428	3,495	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan output di atas, diperoleh nilai a sebesar 1,734 nilai b_1 sebesar 0,020 dan b_2 sebesar 0,118. Dengan demikian maka dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 1{,}734 + 0{,}020X_1 + 0{,}118X_2$$

Nilai a b_1 dan b_2 dalam persamaan di atas dapat diinteretasikan sebagai berikut:

A =1,734 artinya: jika *Store athmosphere* dan kualitas pelayanan bernilai 0 satuan maka loyalitas pelanggan akan bernilai 1,734 satuan.

b_1 =0,020 artinya: jika *Store athmosphere* meningkat sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan konstan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,020 satuan.

b_2 =0,118 artinya: jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan sementara *Store athmosphere* konstan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,118 satuan.

4.4.2 Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier di antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut akan diuraikan analisis korelasi baik korelasi parsial maupun korelasi berganda.

4.4.2.1 Analisis Korelasi (Uji T) Antara Store athmosphere (X_1) dengan Loyalitas pelanggan (Y)

Dengan menggunakan software SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara store athmosphere (X1) dengan loyalitas pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.25
Koefisien Korelasi Uji T X_1 dengan Y

Correlations

		Loyalitas Pelanggan
Store athmosphere	Pearson Correlation	,361
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi parsial antara Store athmosphere dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,361. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan parsial yang terjadi antara Store athmosphere dengan loyalitas pelanggan adalah searah, dimana semakin besar Store athmosphere akan diikuti oleh semakin meningkatnya loyalitas pelanggan. Nilai 0,361 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara Store athmosphere dengan loyalitas pelanggan berada dalam kategori hubungan yang lemah (interval 0,21 - 0,40).

4.4.2.2 Analisis Korelasi (Uji T) Antara Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)

Dengan menggunakan software SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara kualitas pelayanan (X2) dengan loyalitas pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.26
Koefisien Korelasi Uji T X_2 dengan Y

Correlations

		Loyalitas Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,474
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,474. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan parsial yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan adalah searah, dimana semakin besar kualitas pelayanan akan diikuti oleh semakin meningkatnya loyalitas pelanggan. Nilai 0,474 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan berada dalam kategori hubungan sedang (interval 0,41 – 6,00).

Untuk melihat lebih rinci pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat, berikut disajikan uji hipotesis secara parsial menggunakan uji t.

- **Pengujian Hipotesis Secara Uji T**

a. Pengujian X_1:

Ho : $\beta_1 = 0$ *Store athmosphere* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Ha : $\beta 1 \neq 0$ *Store athmosphere* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria : Tolak Ho jika t hitung lebih besar dari t tabel, terima dalam hal lainnya.

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji hipotesis parsial X1 sebagai berikut:

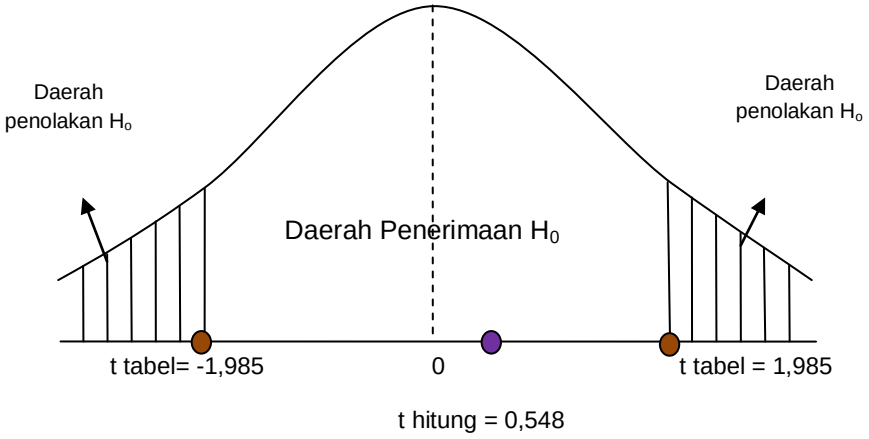
Tabel 4.27
Hasil Hipotesis (Uji t) X_1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,734	1,782		,973	,333
	Store athmosphere	,020	,036	,067	,548	,585
	Kualitas Pelayanan	,118	,034	,428	3,495	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai t hitung untuk *Store athmosphere* sebesar 0,548. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1=97, untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar ± 1,985. Diketahui bahwa t hitung untuk X_1 sebesar 0,548 < t tabel 1,985, maka Ho diterima artinya *Store athmosphere* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jika digambarkan, nilai t hitung dan t tabel untuk pengujian parsial X_1 tampak sebagai berikut:



Gambar 4.17

Kurva Uji Hipotesis Uji T X_1 terhadap Y

b. Pengujian X_2:

Ho : $\beta_2 = 0$ kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Ha : $\beta_2 \neq 0$ kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria : Tolak Ho jika t hitung lebih besar dari t tabel, terima dalam hal lainnya

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji hipotesis parsial X_2 sebagai berikut:

Tabel 4.28

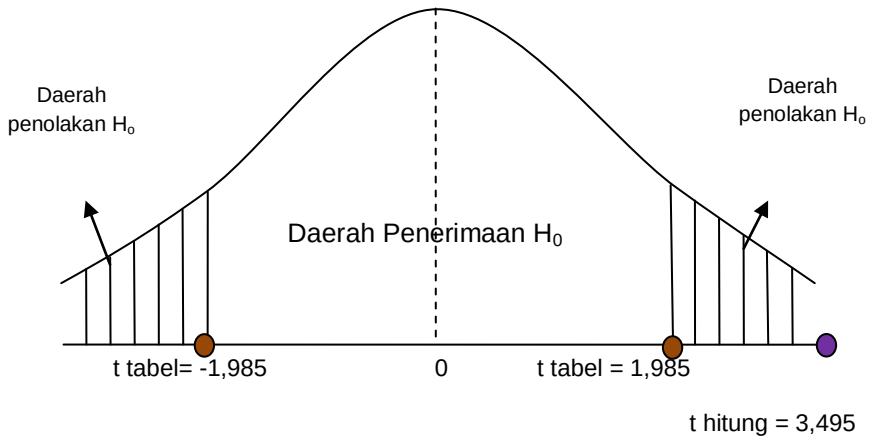
Hasil Hipotesis(Uji t) X_2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,734	1,782		,973	,333
	Store athmosphere	,020	,036	,067	,548	,585
	Kualitas Pelayanan	,118	,034	,428	3,495	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 3,495. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1=97, untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar ± 1,985. Diketahui bahwa t hitung untuk X_2 sebesar 3,495> t tabel 1,985, maka H_o ditolak artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jika digambarkan, nilai t hitung dan t tabel untuk pengujian parsial X_2 tampak sebagai berikut:



Gambar 4.18
Kurva Uji Hipotesis Uji T X_2 terhadap Y