**.** **Hasil Analisis Data**

1. **Pengujian Instrumen Penelitian**
2. Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | rhitung | rtabel | Keterangan |
| *Word Of Mouth (X1)* | X1.1 | 0,878 | 0,197 | Valid |
| X1.2 | 0,828 | 0,197 | Valid |
| X1.3 | 0,887 | 0,197 | Valid |
| Cita Rasa (X2) | X2.1 | 0,666 | 0,197 | Valid |
| X2.2 | 0,811 | 0,197 | Valid |
| X2.3 | 0,829 | 0,197 | Valid |
| X2.4 | 0,831 | 0,197 | Valid |
| X2.5 | 0,765 | 0,197 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (X3) | X3.1 | 0,742 | 0,197 | Valid |
| X3.2 | 0,805 | 0,197 | Valid |
| X3.3 | 0,766 | 0,197 | Valid |
| X3.4 | 0,750 | 0,197 | Valid |
| X3.5 | 0,772 | 0,197 | Valid |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Y.1 | 0,842 | 0,197 | Valid |
| Y.2 | 0,934 | 0,197 | Valid |
| Y.3 | 0,880 | 0,197 | Valid |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa hasil penelitian seluruh item pernyataan kuesioner dari variabel (X) dan variabel (Y) memiliki nilai korelasi (r hitung) yang lebih besar daripada nilai kritis (r tabel). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel (X) dan variabel (Y) yang diteliti dalam penelitian ini.

1. Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | *Cronbach’s Alpha* | | Keterangan |
|  |  | Hitung | Standart |  |
| 1 | *Word Of Mouth* (X1) | 0,831 | 0,70 | Reliabel |
| 2 | Cita Rasa (X2) | 0,841 | 0,70 | Reliabel |
| 3 | Kualitas Pelayanan (X3) | 0,823 | 0,70 | Reliabel |
| 4 | Kepuasan Konsumen (Y) | 0,861 | 0,70 | Reliabel |

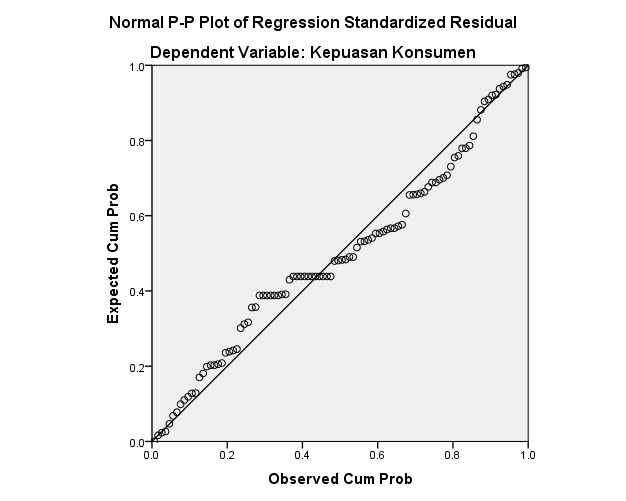
Sumber: data primer diolah

Tabel 2 menunjukan bahwa variabel *Word Of Mouth* (X1), Cita Rasa (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y), variabel tersebut dinyatakan memiliki reiabilitas atau keandalan yang baik karena nila Crobach’s Alpha lebih besar dari 0,70. Oleh karena itu, variabel-variabel tersebut dapat digunakan untuk melanjurkan penelitian lebih lanjut.

2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Gambar 1. P-Plot Uji Normalitas**



Hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini dievaluasi melalui grafik normal probability plot, dimana sebaran data diharapkan terletak di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Berdasarkan gambar yang disajikan, hasil pengujian memenuhi persyaratan normal probability plot, yang mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal.

1. Uji Multikolinearitas

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Coefficients*a** | | |
| Model | *Collinearity Statistics* | |
| *Tolerance* | VIF |
| *Word Of Mouth (X1)* | 0,597 | 1,675 |
| Cita Rasa (X2) | 0,533 | 1,875 |
| Kualitas Pelayanan (X3) | 0,484 | 2,066 |
| a. *Dependent* Variable: Kepuasan Konsumen (Y) | | |

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas. Artinya bahwa diantara variable bebas (*Word Of Mouth,* Cita Rasa, dan Kualitas Pelayanan) tidak saling mempengaruhi.

1. Uji Autokorelasi

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi**

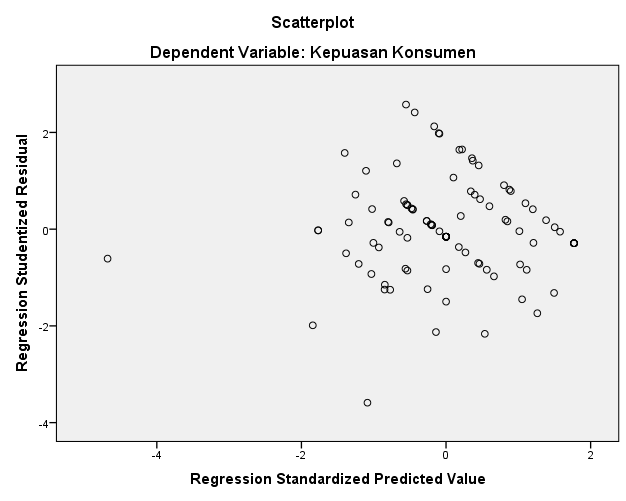
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | *R Square* | *Adjusted R Square* | *Std. Error of the Estimate* | *Durbin-Watson* |
| 1 | .775a | 0,600 | 0,587 | 1,49683 | 1,623 |
| a. *Predictors: (Constant),* Kualitas Pelayanan (X3), Cita Rasa (X2), *Word Of Mouth* (X1) | | | | | |
| b. *Dependent* Variable: Kepuasan Konsumen (Y) | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Mengacu pada tabel yang disajikan, nilai statistik Durbin-Waston adalah sebesar 1,623. Dengan membandingkan nilai ini terhadap nilai tabel Durbin Waston pada tingkat signifikan tertentu, diketahui bahwa nilai 1,623 berada di antara nilai dL (batas bawah) sebesar 1,613 dan nilai 4-dU (batas atas) sebesar 2,264. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi masalah autokorelasi pada residual atau error.

1. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Dari gambar yang disajikan, dapat diamati bahwa tidak ada pola tertentu yang terbentuk, dan titik-titik data tersebar secara acak, baik diatas maupun dibawah angkan 0 pada sumbu vertikal atau sumbu Y. berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam data yang dianalisis.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Coefficientsa*** | | | | | | | | | | | | | |
| Model | | *Unstandardized Coefficients* | | | | *Standardized Coefficients* | | | t | | | Sig. | |
| B | | | *Std. Error* | | Beta | |
| 1 | *(Constant)* | | 3,547 | 2,101 | | | |  | | 2,497 | 0,020 | |
| *Word Of Mouth* | | 0,483 | 0,094 | | | | 0,428 | | 5,129 | 0,000 | |
| Cita Rasa | | 0,166 | 0,067 | | | | 0,219 | | 2,478 | 0,015 | |
| Kualitas Pelayanan | | 0,183 | 0,067 | | | | 0,252 | | 2,715 | 0,008 | |
| *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen (Y) | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dengan menggunakan progam SPSS dan ditampilkan pada Tabel 5, diperoleh persamaan regresi yang mempresentasikan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian tersebut.

Y = 3,547 + 0,483X1 + 0,166X2 + 0,183X3 + e

Persamaan regresi yang terbentuk memberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Konstanta

Nilai konstanta 3,547 mengindikasikan bahwa jika variabel *Word Of Mouth*, Cita Rasa, dan Kualitas Pelayanan 0, maka tingkat variabel Kepuasan Konsumen sebesar 3,547.

1. *Word Of Mouth*

Koefisien regresi untuk variabel Word Of Mouth bernilai positif yaitu 0,483. Ini menunjukan bahwa apabila variabel Word Of Mouth meningkat sebesar 1% sementara variabel-variabel lain dianggap konstan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,483.

1. Cita Rasa

Nilai koefisien regresi variabel Cita Rasa bernilai positif sebesar 0,166. Hal ini artinya, jika variabel Cita Rasa naik 1% dengan asumsi variabel yang lainnya tetap, maka akan diikuti dengan kenaikan Kepuasan Konsumen sebesar 0,166.

1. Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif sebesar 0,183. Hal ini artinya, jika variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1% dengan asumsi variabel lain tetap konstan, maka akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Konsumen sebesar 0,183.

1. Pengujian Hipotesis
2. Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Coefficientsa*** | | | | | | | | | | | | |
| Model | | *Unstandardized Coefficients* | | | | *Standardized Coefficients* | | | t | | Sig. | |
| B | | | Std. Error | | Beta | |
| 1 | *(Constant)* | | 3,547 | 2,101 | | | |  | 2,497 | 0,020 | |
| *Word Of Mouth* | | 0,483 | 0,094 | | | | 0,428 | 5,129 | 0,000 | |
| Cita Rasa | | 0,166 | 0,067 | | | | 0,219 | 2,478 | 0,015 | |
| Kualitas Pelayanan | | 0,183 | 0,067 | | | | 0,252 | 2,715 | 0,008 | |
| *Dependent* *Variable:* Kepuasan Konsumen (Y) | | | | | | | | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 6, berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dengan menggunakan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 5% dengan nilai *degree of freedom* sebesar df=n-k-1 (100-3-1=96) sehingga diperoleh ttabel sebesar 1,985. Maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel uji t diperoleh thitung sebesar 5,129. Hal ini menunjukkan bahwa thitung 5,129 > ttabel 1,985 dan signifikasi < 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian H1 diterima, artinya variabel *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

1. Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel uji t diperoleh thitung 2,478. Hal ini menunjukkan thitung 2,478 > ttabel 1,985 dan signifikasi < 0,05 (0,015 < 0,05). Hal ini berarti bahwa H2 diterima, artinya variabel Cita Rasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Merujuk pada tabel uji t, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,715. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel yang sebesar 1,985, dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 (0,008<0,05). Hasil ini menunjukan bahwa hipotesis 3 (H3) diterima, yang berarti variabel kualitas pelayanan secara individu atau parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

1. Koefisien Determinasi

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R *Square* | *Adjusted R Square* | *Std. Error of the Estimate* | *Durbin-Watson* |
| 1 | .775a | 0,600 | 0,587 | 1,49683 | 1,623 |
| a. *Predictors: (Constant),* Kualitas Pelayanan (X3), Cita Rasa (X2), *Word Of Mouth* (X1) | | | | | |
| b. *Dependent* *Variable:* Kepuasan Konsumen (Y) | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel 7, nilai koefisien determinasi (R2) adalah 0,600 atau 60%. Ini menunjukan bahwa 605 dari variasi pada variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel Word Of Mouth 9X10, Cita Rasa (X20, dan Kualitas Pelayanan (X3) dalam model ini. sementara itu, sisanya sebesar 40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.