

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum BeeJay Bakau Resort

1. Gambaran Umum BeeJay Bakau Resort

BJBR merupakan sebuah ekowisata bakau dengan luas 5 hektar yang terletak di Pelabuhan Perikanan Pantai Mayangan Kota Probolinggo. Tidak hanya hutan bakau saja yang menjadi daya tarik utama, ada pula spot lain yang tidak kalah menarik seperti outbond di pantai pasir putih buatan seluas 8000 m² dan berbagai spot foto kekinian (instagramable) antara lain Ladang Bunga Matahari, Lorong Seribu Payung, dan Jalur Bersepeda.

BJBR menyediakan keindahan alam yang eksotik serta suasana yang tak biasa di dalam hutan bakau sehingga menjadi daya tarik sendiri. Foto-Foto tempat Wisata BJBR yaitu Cycling Track, Foto MBB dan Foto KCW. Tempat wisata yang nyaman untuk anda dan bersantai dan melihat keindahan alam dan tempat saat melihat pantai di laut dengan suasana yang nyaman.

Selain itu, wisata BJBR juga dilengkapi dengan restoran sari laut dengan konsep beratapkan tenda sirkus. Unik dan megah, dengan empat puncak kubah yang membuat pengunjung terperangah. Restoran yang tepat berada di tengah laut membuat restoran tersebut berbeda dengan

restoran lainnya. Pemandangan serta angin laut yang membuat suasana menjadi lebih nyaman.

2. Visi dan Misi BeeJay Bakau Resort

a. Visi

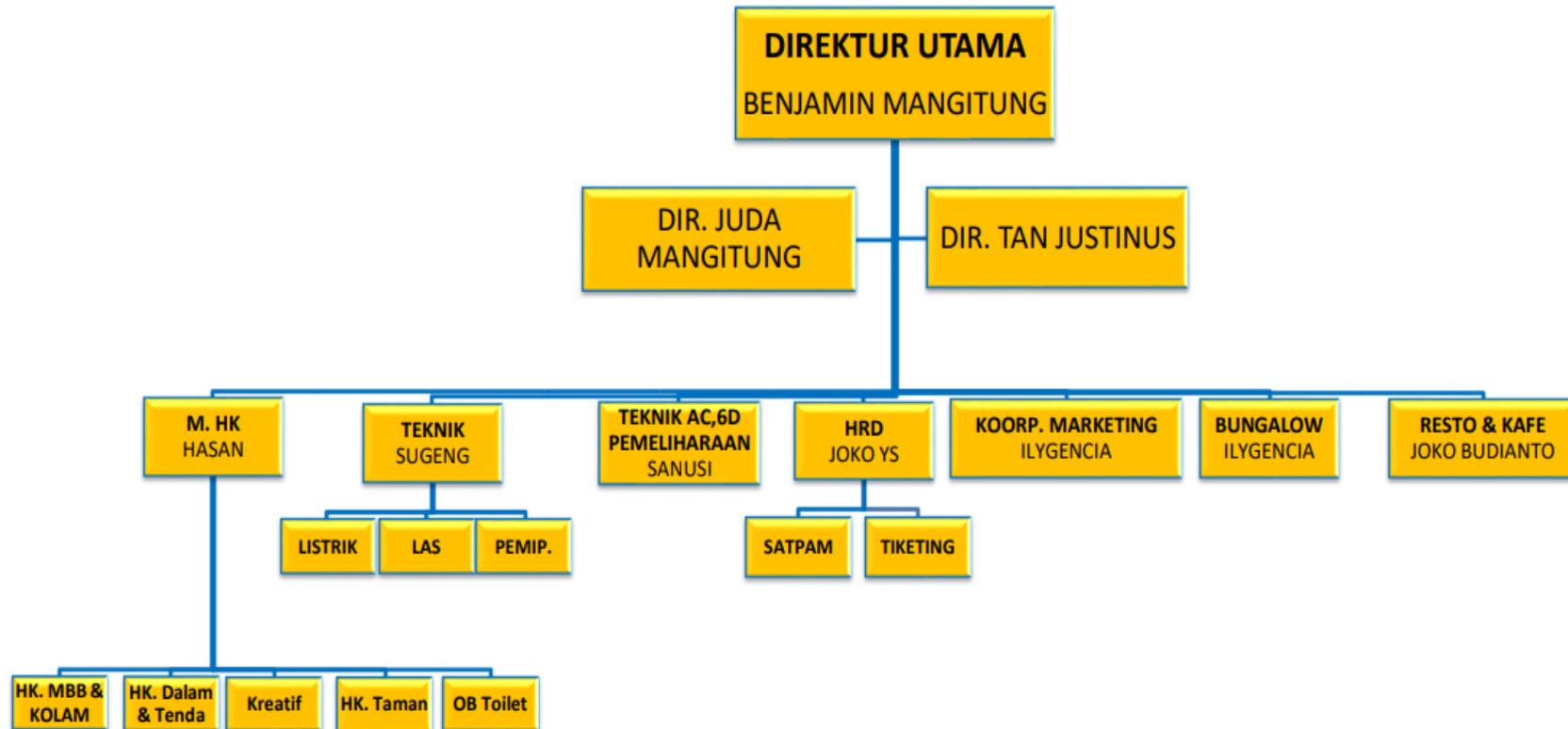
Mengubah sampah menjadi emas.

b. Misi

- 1) Menjadi wahana pendidikan untuk para pelajar, agar mereka mulai belajar mencintai lingkungan sejak dini.
- 2) Menjadi wahana wisata kuliner yang menyajikan aneka ragam masakan sari laut dan aneka panganan dari olahan tanaman bakau.
- 3) Menjadi wahana wisata keluarga yang eksklusif bernuansa pantai pasang surut yang khas dengan keanekaragaman flora dan faunanya.
- 4) Menjadi wahana penelitian yang terbuka bagi semua orang, baik pelajar, mahasiswa, dan peneliti dari dalam dan luar negeri.

3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi BeeJay Bakau Resort sebagai berikut :



Gambar 2 : Struktur Organisasi BeeJay Bakau Resort
 Sumber : BeeJay Bakau Resort, 2022

4.1.2 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 responden yang merupakan pengunjung atau konsumen pada Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Deskripsi responden dalam penelitian ini meliputi : jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan jumlah kunjungan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	44	55.0	55.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Tabel 6 merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa semua responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 konsumen atau sebesar 45% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 konsumen atau sebesar 55%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

UMUR				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-29	21	26.3	26.3	26.3
30-44	30	37.5	37.5	63.8
45-59	24	30.0	30.0	93.8
60-74	4	5.0	5.0	98.8
75-89	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Tabel 7 merupakan karakteristik responden berdasarkan usia yang menunjukkan bahwa responden yang berusia 15-29 tahun sebanyak 21 konsumen atau sebesar 26,3%, untuk responden yang berusia 30-44 tahun sebanyak 30 konsumen atau sebesar 37,5%, untuk responden yang berusia 45-59 tahun sebanyak 24 konsumen atau sebesar 30%, untuk responden yang berusia 60-74 tahun sebanyak 4 konsumen atau sebesar 5%, dan untuk responden yang berusia 75-89 tahun sebanyak 1 konsumen atau sebesar 1,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berusia 30-44 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8 merupakan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang menunjukkan bahwa responden yang tidak bekerja atau pelajar dan mahasiswa sebanyak 8 konsumen atau sebesar 10%, untuk responden yang bekerja sebagai karyawan sebanyak 18 pegawai atau sebesar 22,5%, untuk responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 25 konsumen atau 31,3%, untuk responden yang bekerja

sebagai TNI/POLRI sebanyak 2 konsumen atau sebesar 2,5%, dan untuk responden yang bekerja lain-lain sebanyak 27 konsumen atau sebesar 33,8%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas pekerjaannya diluar jenis yang ditentukan.

Tabel 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	8	10.0	10.0	10.0
Karyawan	18	22.5	22.5	32.5
PNS	25	31.3	31.3	63.8
TNI/POLRI	2	2.5	2.5	66.3
Lain-lain	27	33.8	33.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/ sederajat	40	50.0	50.0	50.0
D3	10	12.5	12.5	62.5
S1	23	28.8	28.8	91.3
S2/S3	5	6.3	6.3	97.5
Lain-lain	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Tabel 9 merupakan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang menunjukkan bahwa responden yang

berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 40 konsumen atau sebesar 50%, untuk responden yang berpendidikan D3 sebanyak 10 konsumen atau sebesar 12,5%, untuk responden yang berpendidikan S1 sebanyak 23 konsumen atau sebesar 28,8%, untuk responden yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 5 konsumen atau sebesar 6,3%, dan untuk responden yang berpendidikan lain-lain sebanyak 2 konsumen atau sebesar 2,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas SMA sederajat.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Tabel 10
Karkteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

KUNJUNGAN KE				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5	78	97.5	97.5	97.5
6-10	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Tabel 10 merupakan karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan yang menunjukkan bahwa responden yang jumlah kunjungannya 1-5 kali sebanyak 78 konsumen atau sebesar 97,5%, dan untuk responden yang jumlah kunjungannya 6-10 kali sebanyak 2 konsumen atau sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berkunjung kurang lebih antara 1-5 kali.

f. Data tabulasi silang karakteristik responden

Tabel 11
Data Tabulasi Silang Karakteristik Responden

Pendidikan Terakhir * Kunjungan Yang Ke * Pekerjaan * Umur * Jenis Kelamin Crosstabulation

Count

Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Kunjungan Yang Ke		Total
				1-5	6-10	
Laki-Laki	15-29	Pelajar/Mahasiswa	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	1		1
			Total	1		1
		Karyawan	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir D3	2		2
			Total	1		1
		Tni/Polri	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	3		3
			Total	2		2
	Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir D3	5		5	
	Total	Total	1		1	
	Total	Total	6		6	
	30-44	Karyawan	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir S1	6		6
			Total	1		1
		Pns	Pendidikan S1 Terakhir	7		7
			Total	3		3
		Lain-Lain	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir D3	3		3
			Total	4		4
Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir D3 S1	4		4		
Total	Total	1		1		
Total	Total	15		15		
45-59	Karyawan	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	1		1	
		Total	1		1	
	Pns	Pendidikan S1 Terakhir S2/S3	8		8	
		Total	2		2	
	Lain-Lain	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	10		10	
		Total	2		2	

Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Kunjungan Yang Ke		Total
			1-5	6-10	
		Total	2		2
	Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	3		3
		S1	8		8
		S2/S3	2		2
		Total	13		13
	60-74	Lain-Lain	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	1	1
		Total	1		1
	Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	1		1
		Total	1		1
	75-89	Lain-Lain	Pendidikan S1 Terakhir	1	1
		Total	1		1
	Total	Pendidikan S1 Terakhir	1		1
		Total	1		1
	Total Pelajar/Mahasiswa	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	1		1
		Total	1		1
	Karyawan	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	9		9
		D3	1		1
		S1	1		1
		Total	11		11
	Pns	Pendidikan S1 Terakhir	11		11
		S2/S3	2		2
		Total	13		13
	Tni/Polri	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	2		2
		Total	2		2
	Lain-Lain	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	7		7
		D3	1		1
		S1	1		1
		Total	9		9
	Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	19		19
		D3	2		2
		S1	13		13

Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan		Kunjungan Yang Ke		Total	
				1-5	6-10		
			S2/S3	2		2	
			Total	36		36	
Perempuan	15-29	Pelajar/Mahasiswa	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	6		6	
			Lain-Lain	1		1	
			Total	7		7	
		Karyawan	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	4		4	
			Total	4		4	
			Lain-Lain	Pendidikan D3 Terakhir	4		4
					Total	4	
	Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	10		10		
		D3	4		4		
		Lain-Lain	1		1		
				Total	15		15
	30-44	Karyawan	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	3		3	
			Total	3		3	
		Pns	Pendidikan S1 Terakhir	4	0	4	
			S2/S3	0	1	1	
Total			4	1	5		
Lain-Lain		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	3	0	3		
		D3	3	0	3		
		S2/S3	0	1	1		
				Total	6	1	7
Total		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	6	0	6		
	D3	3	0	3			
	S1	4	0	4			
	S2/S3	0	2	2			
	Total	13	2	15			
45-59	Pns	Pendidikan S1 Terakhir	6		6		
		S2/S3	1		1		
		Total	7		7		
	Lain-Lain	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	3		3		
		D3	1		1		
				Total	4		4
	Total	Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	3		3		
D3		1		1			
S1		6		6			
S2/S3		1		1			

Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Kunjungan Yang Ke		Total	
			1-5	6-10		
		Total	11		11	
	60-74	Lain-Lain	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat Lain-Lain	2 1	2 1
		Total	3		3	
		Total	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat Lain-Lain	2 1	2 1
		Total	3		3	
		Total Pelajar/Mahasiswa	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat Lain-Lain	6 1	6 1
		Total	7		7	
		Karyawan	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat	7	7
		Total	7		7	
		Pns	Pendidikan Terakhir	S1 S2/S3	10 1	0 1
		Total	11	1	12	
		Lain-Lain	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3 S2/S3 Lain-Lain	8 8 0 1	0 0 1 0
		Total	17	1	18	
		Total	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3 S1 S2/S3 Lain-Lain	21 8 10 1 2	0 0 0 2 0
		Total	42	2	44	
Total	15-29	Pelajar/Mahasiswa	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat Lain-Lain	7 1	7 1
		Total	8		8	
		Karyawan	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3	6 1	6 1
		Total	7		7	
		Tni/Polri	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat	2	2
		Total	2		2	
		Lain-Lain	Pendidikan Terakhir	D3	4	4
		Total	4		4	

Jenis Kelamin.	Umur	Pekerjaan	Kunjungan Yang Ke		Total		
			1-5	6-10			
		Total	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3	15		15
				Lain-Lain	5		5
					1		1
			Total		21		21
	30-44	Karyawan	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat S1	9		9
					1		1
			Total		10		10
		Pns	Pendidikan Terakhir	S1 S2/S3	7	0	7
					0	1	1
			Total		7	1	8
		Lain-Lain	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3	7	0	7
				S2/S3	4	0	4
					0	1	1
			Total		11	1	12
		Total	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3	16	0	16
				S1	4	0	4
				S2/S3	8	0	8
					0	2	2
			Total		28	2	30
	45-59	Karyawan	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat	1		1
			Total		1		1
		Pns	Pendidikan Terakhir	S1 S2/S3	14		14
					3		3
			Total		17		17
		Lain-Lain	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3	5		5
					1		1
			Total		6		6
		Total	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat D3	6		6
				S1	1		1
				S2/S3	14		14
					3		3
			Total		24		24
	60-74	Lain-Lain	Pendidikan Terakhir	Sma/Sederajat Lain-Lain	3		3
					1		1
			Total		4		4
		Total	Pendidikan	Sma/Sederajat	3		3

Jenis Kelamin.	Umur	Pekerjaan	Kunjungan Yang Ke		Total
			1-5	6-10	
		Terakhir Lain-Lain	1		1
		Total	4		4
75-89	Lain-Lain	Pendidikan S1 Terakhir	1		1
		Total	1		1
	Total	Pendidikan S1 Terakhir	1		1
		Total	1		1
Total Pelajar/Mahasiswa		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	7		7
		Lain-Lain	1		1
		Total	8		8
Karyawan		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	16		16
		D3	1		1
		S1	1		1
		Total	18		18
Pns		Pendidikan S1 Terakhir	21	0	21
		S2/S3	3	1	4
		Total	24	1	25
Tni/Polri		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	2		2
		Total	2		2
Lain-Lain		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	15	0	15
		D3	9	0	9
		S1	1	0	1
		S2/S3	0	1	1
		Lain-Lain	1	0	1
		Total	26	1	27
Total		Pendidikan Sma/Sederajat Terakhir	40	0	40
		D3	10	0	10
		S1	23	0	23
		S2/S3	3	2	5
		Lain-Lain	2	0	2
		Total	78	2	80

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 15-29

tahun bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 1 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 15-29 tahun bekerja sebagai karyawan dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 2 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 1 orang dalam kunjungan sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 3 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 15-29 tahun bekerja sebagai TNI/Polri dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai TNI/Polri sebanyak 2 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 30-44 tahun bekerja sebagai karyawan dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 6 orang sedangkan dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 1 orang dalam kunjungan sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 7 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 30-44 tahun bekerja sebagai PNS dengan pendidikan terakhir S1 dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 3 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 3 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 30-44 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 4 orang sedangkan dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 1 orang dan berkunjung sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 5 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 45-59 tahun bekerja sebagai karyawan dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 1 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 45-59 tahun bekerja sebagai PNS dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 8 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir S2/S3 sebanyak 2 orang

dan berkunjung sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 10 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 45-59 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 2 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 60-74 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 1 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan usia 75-89 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir S1 dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 1 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 15-29 tahun bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa dengan pendidikan terakhir

SMA/ sederajat sebanyak 6 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir lain-lain sebanyak 1 orang dan jumlah berkunjung sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 15-29 tahun bekerja sebagai karyawan dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 4 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 4 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 15-29 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir D3 dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 4 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 4 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 30-44 tahun bekerja sebagai karyawan dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 3 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 3 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang

karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 30-44 tahun bekerja sebagai PNS dengan pendidikan terakhir S1 berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 4 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir S2/S3 berkunjung sebanyak 6-10 kali sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 5 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 30-44 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 3 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir D3 berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 3 orang, dan dengan pendidikan terakhir S2/S3 berkunjung sebanyak 6-10 kali sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 7 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 45-59 tahun bekerja sebagai PNS dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 6 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir S2/S3 sebanyak 1 orang dan berkunjung sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 45-59

tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 3 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 1 orang dan berkunjung sebanyak 1-5 kali. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 4 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan usia 60-74 tahun bekerja sebagai lain-lain dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 2 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir lain-lain sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 3 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin laki-laki dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 19 orang. Responden dengan pendidikan terakhir D3 yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 2 orang. Responden dengan pendidikan terakhir S1 yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 13 orang. Dan responden dengan pendidikan terakhir S2/S3 yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan semua tipe karakteristik pekerjaan berjumlah sebanyak 36 orang.

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin perempuan dengan pendidikan

terakhir SMA/ sederajat yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 21 orang. Responden dengan pendidikan terakhir D3 yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 8 orang. Responden dengan pendidikan terakhir S1 yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 10 orang. Responden dengan pendidikan terakhir yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 1 orang, sedangkan yang berkunjung sebanyak 6-10 kali sebanyak 2 orang. Responden dengan pendidikan terakhir lain-lain yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan semua tipe karakteristik pekerjaan berjumlah sebanyak 44 orang.

Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan semua tipe karakteristik pekerjaan berjumlah 80 orang.

4.1.3 Penilaian Responden

Rekapitulasi penilaian responden terhadap kuesioner yang diberikan kepada konsumen diantaranya kualitas pelayanan, harga produk, inovasi produk, dan kepuasan konsumen.

a. Kualitas Pelayanan

Penilaian responden terhadap kuesioner variabel kualitas pelayanan (X_1), sebagaimana tabel 12 dibawah ini :

Tabel 12 dibawah dapat diketahui penilaian dari 80 responden pernyataan tentang kualitas pelayanan dapat di deskripsikan sebagai berikut, dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa rata-rata skor/skala di atas angka 4. Ini menggambarkan bahwa secara

keseluruhan responden menjawab diantara setuju dan sangat setuju. Yang diukur dari item-item pernyataan indikator kualitas pelayanan, yang memberikan kontribusi paling besar yaitu pada X1.4 terkait kehandalan yaitu karyawan restoran dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen (375).

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Statistics										
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
N Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.53	4.54	4.63	4.69	4.63	4.54	4.34	4.56	4.44	4.49
Median	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
Mode	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
Range	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Minimum	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	362	363	370	375	370	363	347	365	355	359

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

b. Harga Produk

Penilaian responden terhadap kuesioner variabel harga produk (X_2), sebagaimana tabel 13 dibawah ini :

Tabel 13 dibawah dapat diketahui penilaian dari 80 responden pernyataan tentang harga produk dapat di deskripsikan sebagai berikut, dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa rata-rata skor/skala di atas angka 4. Ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan responden menjawab diantara setuju dan sangat setuju. Yang diukur dari item-item pernyataan indikator harga produk, yang

memberikan kontribusi paling besar yaitu pada X2.2 dan X2.8 terkait keterjangkauan harga yaitu harga bervariasi sesuai dengan ukuran produk dan kesesuaian harga dengan manfaat yaitu harga tidak membuat keberatan (364).

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Variabel Harga Produk

		Statistics							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.48	4.55	4.53	4.46	4.44	4.44	4.40	4.55
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	4.00	5.00
Mode		5	5	5	5	5	5	5	5
Range		2	2	2	2	2	3	2	2
Minimum		3	3	3	3	3	2	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		358	364	362	357	355	355	352	364

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

c. Inovasi Produk

Penilaian responden terhadap kuesioner variabel inovasi produk (X_3), sebagaimana tabel 14 dibawah ini :

Tabel 14 dibawah dapat diketahui penilaian dari 80 responden pernyataan tentang inovasi produk dapat di deskripsikan sebagai berikut, dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa rata-rata skor/skala di atas angka 4. Ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan responden menjawab diantara setuju dan sangat setuju. Yang diukur dari item-item pernyataan indikator inovasi, yang memberikan kontribusi paling besar yaitu pada X3.2 terkait perluasan

ini produk yaitu menu pada restoran selalu mengeluarkan inovasi baru (367).

Tabel 14
Distribusi Frekuensi Variabel Inovasi Produk

		Statistics									
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.38	4.59	4.40	4.28	4.35	4.35	4.26	4.19	4.41	4.43
	Median	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Mode	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
	Range	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
	Minimum	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
	Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Sum	350	367	352	342	348	348	341	335	353	354

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

d. Kepuasan Konsumen

Penilaian responden terhadap kuesioner variabel kepuasan konsumen (Y), sebagaimana tabel 15 dibawah ini :

Tabel 15
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen

		Statistics									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.48	4.46	4.61	4.65	4.48	4.51	4.26	4.24	4.43	4.43
	Median	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Mode	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
	Range	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
	Minimum	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
	Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Sum	358	357	369	372	358	361	341	339	354	354

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Tabel 15 dapat diketahui penilaian dari 80 responden pernyataan tentang kepuasan konsumen dapat di deskripsikan sebagai berikut, dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa rata-rata skor/skala di atas angka 4. Ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan responden menjawab diantara setuju dan sangat setuju. Yang diukur dari item-item pernyataan indikator kepuasan konsumen, yang memberikan kontribusi paling besar yaitu pada Y.4 terkait kualitas pelayanan yang diberikan yaitu karyawan selalu memberi perhatian kepada konsumen (372).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi yang terkoreksi (*correlate bivariate*).

Tabel 16
Hasil Uji Validitas Instrumen

Pernyataan	r Hitung	r Tabel 5% (80-2=78)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)			
1	0,665	0,219	Valid
2	0,762	0,219	Valid
3	0,555	0,219	Valid
4	0,559	0,219	Valid
5	0,591	0,219	Valid
6	0,533	0,219	Valid
7	0,303	0,219	Valid
8	0,357	0,219	Valid

Pernyataan	r Hitung	r Tabel 5% (80-2=78)	Keterangan
9	0,266	0,219	Valid
10	0,271	0,219	Valid
Harga Produk (X₂)			
1	0,586	0,219	Valid
2	0,572	0,219	Valid
3	0,564	0,219	Valid
4	0,633	0,219	Valid
5	0,609	0,219	Valid
6	0,485	0,219	Valid
7	0,569	0,219	Valid
8	0,494	0,219	Valid
Inovasi Produk (X₃)			
1	0,484	0,219	Valid
2	0,404	0,219	Valid
3	0,553	0,219	Valid
4	0,493	0,219	Valid
5	0,608	0,219	Valid
6	0,600	0,219	Valid
7	0,469	0,219	Valid
8	0,527	0,219	Valid
9	0,401	0,219	Valid
10	0,385	0,219	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)			
1	0,660	0,219	Valid
2	0,642	0,219	Valid
3	0,308	0,219	Valid
4	0,231	0,219	Valid
5	0,615	0,219	Valid
6	0,678	0,219	Valid
7	0,367	0,219	Valid
8	0,361	0,219	Valid
9	0,423	0,219	Valid
10	0,423	0,219	Valid

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 16 diatas diketahui bahwa r hitung > dari r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel kualitas pelayanan, harga produk, inovasi produk, dan kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Uji validitas untuk masing-masing item dari variabel menunjukkan nilai r hitung berada diatas nilai r tabel = 0,219.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 17
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,623	0,60	Reliabel
Harga Produk (X_2)	0,686	0,60	Reliabel
Inovasi Produk (X_3)	0,657	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,607	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

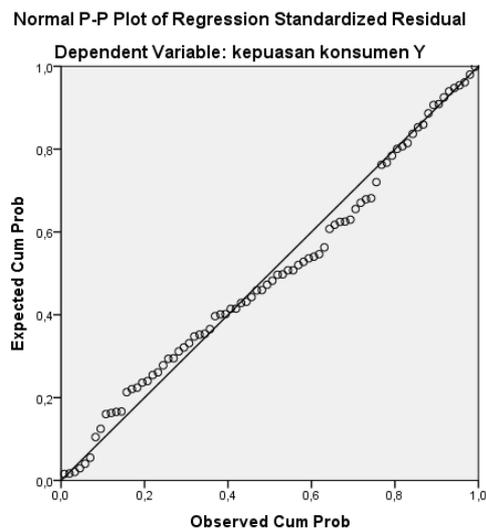
Berdasarkan tabel 17 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (konsisten dan dapat dipercaya), karena nialia *Cronbach's Alpha* lebih

besar dari ketetapan reliabilitas yaitu 0,60 sehingga untuk analisis lebih lanjut.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik p-p plot dan Kolmogorov Smirnov.



Gambar 3 : Grafik P-P Plot

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan gambar 3 merupakan hasil uji normalitas grafik P-P Plot diatas menunjukkan bahwa grafik uji normalitas memiliki titik-titik yang menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Tabel 18
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,78162773
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,059
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 18 merupakan hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov diatas menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0,200. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji ini parsial masing-masing

variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 19
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,961	4,402		,218	,828		
kualitas pelayanan X1	,259	,075	,253	3,454	,001	,976	1,025
harga produk X2	,393	,076	,391	5,202	,000	,929	1,076
inovasi produk X3	,406	,063	,485	6,444	,000	,926	1,080

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Pada tabel 19 diatas, hasil multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF variabel kualitas pelayanan sebesar 1,025, nilai VIF variabel harga produk sebesar 1,076 dan nilai VIF variabel inovasi produk sebesar 1,080. Hasil pengujian diatas menunjukkan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model regresi tidak adanya korelasi antar variabel bebas. Dengan demikian dalam model ini tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance*

residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser.

Tabel 20
Uji Glejser

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,899	2,733		3,257	,002		
kualitas pelayanan X1	-,059	,047	-,140	1,267	,209	,976	1,025
harga produk X2	-,067	,047	-,161	1,421	,159	,929	1,076
inovasi produk X3	-,057	,039	-,165	1,459	,149	,926	1,080

a. Dependent Variable: res

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Tabel 20 diatas merupakan hasil uji glejser, diketahui bahwa nilai signifikannya dari variabel kualitas pelayanan, harga produk, dan inovasi produk lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linier antara variabel dependen terhadap setiap

variabel independen yang hendak di uji. Jika nilai signifikansi dari Deviation from Linierity $>$ alpha (0,05) maka nilai tersebut linier.

Tabel 21
Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan konsumen Y * kualitas pelayanan X1	Between Groups	(Combined) Linearity	145,664	11	13,242	1,860	,061
		Deviation from Linearity	82,379	1	82,379	11,569	,001
			63,286	10	6,329	,889	,548
	Within Groups		484,223	68	7,121		
Total			629,887	79			

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 21 diatas, nilai signifikansi Deviation from Linearity dari hubungan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen $>$ 0,05 yang berarti bahwa hubungan variabel tersebut adalah linier.

Tabel 22
Uji Linieritas Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan konsumen Y * harga produk X2	Between Groups	(Combined) Linearity	248,520	9	27,613	5,068	,000
		Deviation from Linearity	185,078	1	185,078	33,971	,000
			63,442	8	7,930	1,456	,189
	Within Groups		381,368	70	5,448		
Total			629,888	79			

Sumber : Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 22 diatas, nilai signifikansi Deviation from Linearity dari hubungan variabel Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen $> 0,05$ yang berarti bahwa hubungan variabel tersebut adalah linier.

Tabel 23
Uji Linieritas Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan konsumen Y * inovasi produk X3	Between (Combined) Groups	337,359	13	25,951	5,855	,000
	Linearity	239,180	1	239,180	53,964	,000
	Deviation from Linearity	98,179	12	8,182	1,846	,058
	Within Groups	292,529	66	4,432		
Total		629,887	79			

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 23 diatas, nilai signifikansi Deviation from Linearity dari hubungan variabel Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen $> 0,05$ yang berarti bahwa hubungan variabel tersebut adalah linier.

4.2.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berguna untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat, hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 24
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,961	4,402		,218	,828		
	kualitas pelayanan X1	,259	,075	,253	3,454	,001	,976	1,025
	harga produk X2	,393	,076	,391	5,202	,000	,929	1,076
	inovasi produk X3	,406	,063	,485	6,444	,000	,926	1,080

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan pada tabel 24 diketahui bahwa $a = 0,961$ $\beta_1 = 0,259$, $\beta_2 = 0,393$, $\beta_3 = 0,406$ sehingga dapat dibuat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 0,961 + 0,259X_1 + 0,393X_2 + 0,406X_3$$

Persamaan regresi berganda diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Nilai Constanta adalah 0,961 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan, harga produk, dan inovasi produk

(nilai X_1 , X_2 dan X_3 adalah) maka kepuasan konsumen pada pengunjung Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort sebesar 0,961.

- 2) Koefisien regresi b_1 (Kualitas Pelayanan) = 0,259 yang menyatakan jika ada penambahan satu satuan kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,259 dengan variabel bebas lainnya berupa harga produk dan inovasi produk.
- 3) Koefisien regresi b_2 (Harga Produk) = 0,393 yang menyatakan jika ada penambahan satu satuan harga produk akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,393 dengan variabel bebas lainnya berupa kualitas pelayanan dan inovasi produk.
- 4) Koefisien regresi b_3 (Inovasi Produk) = 0,406 yang menyatakan jika ada penambahan satu satuan inovasi produk akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,406 dengan variabel bebas lainnya berupa kualitas pelayanan dan harga produk.

4.2.4 Koefisiensi Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan nilai *Adjusted R Square* sebagaimana pada tabel dibawah.

Berdasarkan tabel 25 dibawah ini dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,586 hal ini berarti bahwa 58,6% variabel dependen kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas

pelayanan, harga produk, dan inovasi produk. Sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 25
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,776 ^a	,602	,586	1,816	1,997

a. Predictors: (Constant), inovasi produk X3, kualitas pelayanan X1, harga produk X2

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

4.2.5 Pengujian Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menguji kemampuan koefisien regresi secara parsial (masing-masing), hasil uji secara parsial ditunjukkan pada tabel dibawah:

- a) Menentukan Hipotesis
- b) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikan 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan di dalam penelitian)

- c) Menentukan nilai t_{hitung}

Berdasarkan tabel diperoleh t_{hitung} kualitas pelayanan (X_1) sebesar 3,454, t_{hitung} harga produk (X_2) sebesar 5,202 dan t_{hitung} inovasi produk (X_3) sebesar 6,444.

d) Menentukan t_{tabel}

Tabel distribusi pada $\alpha = 5\% = 0,05$ dengan derajat kebebasan $df = n-k$ atau $80-4 = 76$ (1,991) (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel penelitian). Dengan pengujian (signifikan = 0,05)

e) Kriteria Pengujian

- 1) Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- 2) Jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

f) Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,454 > 1,991$) menunjukkan bahwa H_0 di tolak. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

2) Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,202 > 1,991$) menunjukkan bahwa H_0 di tolak. Artinya variabel Harga Produk (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

3) Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,444 > 1,991$) menunjukkan bahwa H_0 di tolak. Artinya variabel Inovasi Produk (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 26
Hasil Uji Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,961	4,402		,218	,828		
kualitas pelayanan X1	,259	,075	,253	3,454	,001	,976	1,025
harga produk X2	,393	,076	,391	5,202	,000	,929	1,076
inovasi produk X3	,406	,063	,485	6,444	,000	,926	1,080

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Hasil uji simultan ditunjukkan pada tabel dibawah.

Berdasarkan tabel 27 dibawah dapat dinilai bahwa nilai F hitung sebesar jika dibandingkan dengan F tabel :

$$F_{tabel} = (k : n-k-1)$$

$$= (3 : 80-3-1)$$

= (3: 76)

Keterangan :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah Responden

Diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,301 > 2,72$) dan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga produk, dan inovasi produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 27
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	379,126	3	126,375	38,301	,000 ^b
	Residual	250,762	76	3,299		
	Total	629,888	79			

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

b. Predictors: (Constant), inovasi produk X3, kualitas pelayanan X1, harga produk X2

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

c. Uji Dominan

Berdasarkan tabel 28 dibawah, variabel Kualitas Pelayanan memiliki *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,253 atau 25,3%. Variabel Harga Produk memiliki *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,391 atau 39,1%, dan variabel Inovasi Produk memiliki

Standardized Coefficients Beta sebesar 0,485 atau 48,5%. Ini menunjukkan bahwa variabel Inovasi Produk merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Tabel 28
Hasil Uji Dominan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,961	4,402		,218	,828		
kualitas pelayanan X1	,259	,075	,253	3,454	,001	,976	1,025
harga produk X2	,393	,076	,391	5,202	,000	,929	1,076
inovasi produk X3	,406	,063	,485	6,444	,000	,926	1,080

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS 23, 2022

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial pada pengunjung Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort

Probolinggo. Dari item-item indikator kualitas pelayanan yang di ukur dalam item pernyataan yang memberikan kontribusi paling besar adalah X1.2 yaitu tentang bukti fisik dari segi penampilan karyawan pada Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. Dengan hasil tersebut terbukti bahwa karyawan restoran sangat memperhatikan penampilannya, seperti menggunakan pakaian yang rapi dan sopan.

Variabel harga produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. Dari item-item indikator harga produk yang di ukur dalam item pernyataan yang memberikan kontribusi paling besar adalah X2.4 yaitu tentang kesesuai harga dengan kualitas produk dari segi harga pada menu yang sesuai dengan hasil yang di inginkan. Dengan hasil tersebut terbukti bahwa harga dengan kualitas makanan pada Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo sesuai dengan harapan para konsumen.

Variabel inovasi produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. Dari item-item indikator inovasi produk yang di ukur dalam item pernyataan yang memberikan kontribusi paling besar adalah X3.5 yaitu tentang kecepatan pengembangan produk baru, dari segi pengembangan produk yang dilakukan oleh restoran berhasil membuat konsumen tertarik. Dengan hasil tersebut terbukti bahwa restoran perlu adanya perkembangan terkait menu yang ditawarkan. Semakin ketatnya persaingan dengan cara tersebut dapat membantu restoran agar tidak kalah bersaing.

Maka berarti bahwa Kualitas Pelayanan, Harga Produk dan Inovasi Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanto Doni Putra, Seno Sumawo, dan Anwar (2017), Dealisna Pantilu, Rosalina A.M. Koleangan, Ferdy Roring (2018), Laras Widyastuti, Husnayetti (2021).

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan pada pengunjung Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Melalui hasil perhitungan variabel Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen yang telah dilakukan diperoleh $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ dan nilai sig lebih kecil dari α . Maka berarti bahwa, Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Konsumen pada Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khotim Fadhli, Moch Komari, Arivatu Ni'mati Rahmatika & Ahmad Nur Ismail (2021), Dealisna Pantilu, Rosalina A.M. Koleangan, Ferdy Roring (2018), Laras Widyastuti, Husnayetti (2021).

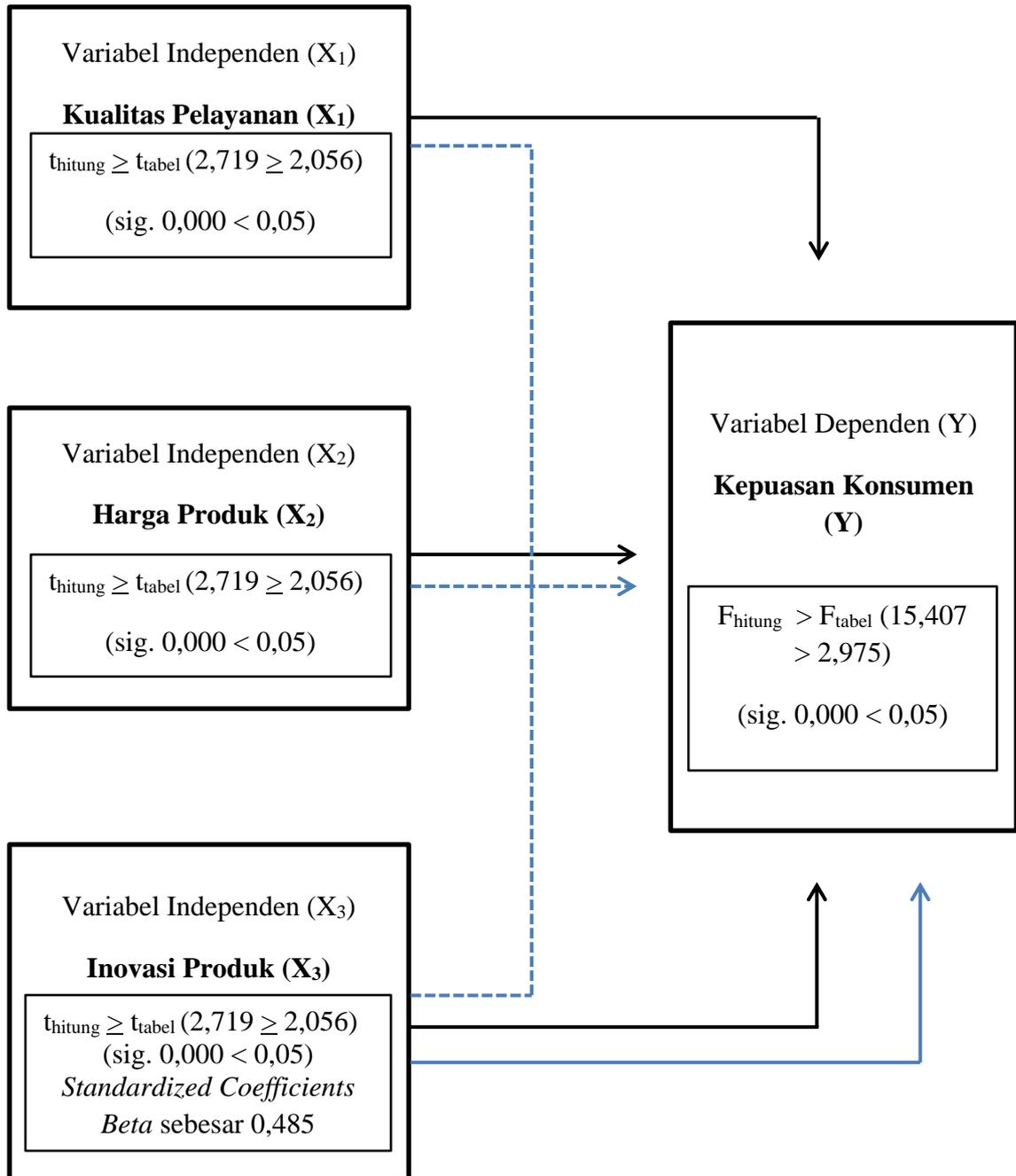
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Paling Dominan

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen secara dominan pada pengunjung Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien Beta untuk ketiga variabel independen adalah variabel inovasi produk yang memiliki nilai koefisien Beta paling besar. Dengan demikian, maka variabel Inovasi Produk lebih besar dari variabel Kualitas Pelayanan dan Harga Produk. Maka Inovasi Produk memiliki pengaruh lebih banyak atau dominan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari dan Aniek Wahyuati (2017) dengan hasil terdapat pengaruh dominan pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (tidak sama atau berbeda hasil penelitiannya), Iis Maulidah, Joko Widodo, Mukhamad Zulianto (2019) dengan hasil terdapat pengaruh dominan pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (tidak sama atau berbeda hasil penelitiannya), dan oleh Sofyani Putri Yulfiani dan Yahya (2017) dengan hasil terdapat pengaruh dominan pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (tidak sama atau berbeda hasil penelitiannya).

4.3.4 Hasil Kerangka Berpikir



Gambar 4 : Hasil Kerangka Berpikir

Sumber : Putra dkk (2017), Fadhli dan Pratiwi (2021), Pantilu dkk (2018), Maulidah dkk (2019), Widyastuti dan Husnayetti (2021), Fadhli dkk (2021), Wulandari dan Wahyuati (2017), Yulfiani dan Yahya (2017).

Keterangan : **—————→** = **Berpengaruh Secara Parsial**
 -----→ = **Berpengaruh Secara Simultan**
 —————→ = **Berpengaruh Paling Dominan**

Dapat dibuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), Harga Produk (X_2), dan Inovasi Produk (X_3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) dimana $f_{hitung} = 38,301$. Sedangkan dari uji parsial dibuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) $t_{hitung} = 3,454$. Variabel Harga Produk (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) $t_{hitung} = 5,202$. Dan Variabel Inovasi Produk (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) $t_{hitung} = 6,444$. Variabel Inovasi Produk (X_3) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo dengan koefisien beta = 0,485.