

PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN CAMPURAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI D'LOUNGE ASTON MAKASSAR HOTEL

*(The Influence Of Mixed Beverage Product Quality On Customer Satisfaction At D'lounge
Aston Makassar Hotel)*

Dimas Aryo Baskoro¹, Damas Aryo Anggoro^{*2}

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

*Corresponding author, e-mail: d.aryo@yahoo.co.id

ABSTRACT

D'lounge is a public bar that has a concept in the form of a bar and restaurant. This study used a simple random sampling method with a sample of 92 respondents. Data analysis used descriptive statistical methods, validity test, reliability test, normality test, heteskedastisity test, coefficient of determination test (R2) and hypothesis test. The research was conducted in January 2022 - June 2022. Based on the results of the data above the results of the normality test with Kolmogorov – Smirnov produce an Asymp value. Sig. a sig of 0.062 which is greater than 0.05 so it can be concluded that the research data is normally distributed. it is known that the significance value of the Product Quality variable (X) is 0.916. It can be seen that the significance value is greater than 0.05 (0.916 > 0.05). It can be concluded from the processing of the heteroscedasticity test above that heteroscedasticity does not occur while it is known that the calculated F value = 1,685 with a significance level of 0.000 < 0.05, so the regression model can be used to predict the participation variable or in other words there is an influence of the Quality variable (X) on the variable Consumer Satisfaction (Y). The results of the F test in table 4.36 obtained Fcount of 66.155 > Ftable 3.949 with a sig value of 0.000 < 0.05, so that Ha is accepted, meaning that there is a simultaneous effect of the quality of beverage products on consumer satisfaction which is significant and the regression model can be used. Significance value 0.000 < 0.05. So it can be concluded that Ha is accepted, namely the influence of Mixed Drink Product Quality on consumer satisfaction and H0 is rejected. So that the lowest Mean value is 3.58% on the indicator of diversity of mixed drink variants so that D'lounge management is expected to add variants or types of mixed drink menus to attract buyers so as to created consumer satisfaction.

Keyword: Product, consumer satisfaction, drink, quality

ABSTRAK

D'lounge merupakan public bar yang memiliki konsep berupa bar dan restoran. Penelitian ini menggunakan metode simple random sampling dengan sampel 92 responden. Analisis data menggunakan metode statistik deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heteskedastisitas, Uji Koefisien determinasi (R2) dan Uji Hipotesis. Penelitian dilakukan pada Januari 2022 - Juni 2022. Berdasarkan hasil data diatas hasil uji normalitas dengan Kolmogorov – Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar sig sebesar 0,062 dimana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribus normal. diketahui bahwa nilai signifikansi dari variable Kualitas Produk(X) sebesar 0,916. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,916 > 0,05). Dapat disimpulkan dari pengolahan uji heteroskedastitas diatas tidak terjadi heteroskedastisitas sedangkan diketahui bahwa nilai F hitung = 1.685 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variable Kualitas(X) terhadap variable Kepuasan Konsumen(Y). Hasil uji F pada tabel 4.36 diperoleh Fhitung sebesar 66.155 > Ftabel 3.949 dengan nilai sig 0.000 < 0.05, sehingga Ha diterima, artinya ada pengaruh simultan kualitas produk minuman terhadap kepuasan konsumen yang signifikan dan model regresi dapat digunakan. Nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa Ha diterima yaitu adanya pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran terhadap kepuasan konsumen dan H0 di tolak. Sehingga nilai Mean terendah yaitu 3,58% pada indikator keberagaman varian minuman campuran sehingga kepada pihak manajemen D'lounge diharapkan menambahkan varian atau jenis menu minuman campuran agar menarik minat pembeli sehingga terciptanya kepuasan konsumen.

Kata kunci: Produk, kepuasan konsumen, minuman, kualitas.

How to Cite: Dimas Aryo Baskoro¹, Damas Aryo Anggoro². 2022. Pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran Terhadap Kepuasan Konsumen Di D'lounge Aston Makassar Hotel. Jurnal Pendidikan Tata Boga dan Teknologi, Vol 3 (3): pp. 310-326, DOI: 10.24036/jptbt.v3i3.502



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi dari bagian makanan dan minuman (*food and beverage service*) dalam suatu hotel yaitu untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum. Pada bagian makan dan minum (*food and beverage service department*) terbagi menjadi beberapa bagian yaitu *Restaurant, Coffee Shop, Bar, Room Service, Banquet, Steward*, dari sekian banyak bagian yang ada di *food and beverage service department*, penulis hanya mengangkat masalah yang berada pada lingkungan Bar saja. Bar adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang menyediakan berbagai macam jenis minuman, baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol.

Kata bar berasal dari Amerika Serikat bagian timur atau daerah Boston, di mana pada tahun 1825 dibuka sebuah tavern (kedai minuman) yang pertama oleh Samuel Coles. Nama bar itu sendiri berasal dari kata barrier, yaitu sebuah counter, terbuat dari kayu yang sangat kuat, berbentuk meja panjang, berguna sebagai pemisah antara bartender (penjual minuman) dan tamu, sekaligus sebagai meja panjang yang berisi minuman, letaknya persis di depan tempat pencampuran minuman. Minuman juga mempunyai fungsi – fungsi yaitu; menghilangkan dahaga atau rasa haus, menambah kalori pada tubuh, menambah energi, merangsang nafsu makan, melancarkan pencernaan.

Minuman campuran (bahasa Inggris: *cocktail*) adalah minuman beralkohol yang dicampur dengan minuman atau bahan-bahan lain yang beraroma. Sebelum disajikan dalam gelas khusus cocktail, minuman ini diaduk atau diguncang-guncang supaya bahan-bahannya tercampur. Minuman beralkohol yang sering dijadikan koktail adalah gin, wiski, rum, dan terutama vodka. Perkembangan bar lounges khususnya di kota Makassar sudah dikatakan cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan munculnya beberapa bar lounges baru baik itu yang ada didalam sebuah hotel maupun yang berdiri sendiri, dimana memiliki konsep maupun keunikan produk minuman campuran yang mereka tawarkan untuk para penikmatnya. Di samping itu, banyak kalangan masyarakat yang lebih selektif dalam hal pemilihan bar lounges hanya untuk menikmati segelas minuman campuran yang berkualitas. Salah satu bar lounges yang terkenal dikota Makassar dan sudah tidak asing lagi bagi para penikmat cocktail adalah D'lounges Aston Makassar Hotel.

Adapun masalah yang terjadi di D'lounge Aston Makassar Hotel yang didapat dari hasil wawancara oleh pihak manajemen yaitu selama enam bulan terakhir (Januari-juni 2022) terdapat keluhan mengenai konsistensi rasa pada minuman campuran yang selalu berubah, terlalu manis sehingga tamu mengeluhkan hal tersebut serta kecepatan penyajian minuman campuran oleh bartender sehingga menyebabkan tamu menunggu lama.

Tabel 1. Data penjualan minuman campuran d'lounge aston makassar hotel periode Januari 2022 - Juni 2022

| Bulan | Penjualan (Rp) | Kenaikan / Penurunan (Rp) |
|----------|----------------|---------------------------|
| Januari | 79.655.958 | |
| Februari | 89.112.620 | 9.456.662 |
| Maret | 97.798.234 | 8.685.614 |
| April | 46.889.548 | - 50.908.686 |
| Mei | 39.768.339 | - 7.121.209 |
| Juni | 31.203.890 | - 8.564.449 |

Sumber: data penjualan D'lounge Aston Hotel Makassar 2022

Dilihat dari data di atas terlihat penurunan penjualan minuman campuran yang signifikan pada bulan April sebesar Rp. 50.908.686 sampai bulan Mei sebesar Rp. 8.564.449. Berdasarkan tabel dan hasil wawancara penurunan tingkat penjualan tersebut mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan dalam minuman campuran yang disajikan. Setelah melihat data-data tersebut terdapat keterkaitan antara kualitas produk minuman campuran yang belum optimal terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) Kualitas Produk adalah “kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan dalam operasi dan perbaikan serta atribut lainnya”. Untuk mencapai kualitas suatu produk, pihak perusahaan harus mengadakan standar operasional perusahaan.

Menurut Widjojo (2004) mengemukakan bahwa “Cocktail adalah minuman campuran semacam short drink (minuman yang diminum dalam waktu relative singkat) yang terbuat dari liquor atau wine dengan juice, telur, atau bitter yang dibuat dengan cara stirring (diaduk) atau shaking (dikocok) di dalam gelas atau shaker (alat pengocok).” Dengan kata lain cocktail adalah minuman campuran yang terdiri dari paling sedikit satu bagian minuman berkadar alkohol tinggi dan bahan-bahan lain yang tidak mengandung alkohol dalam perbandingan tertentu. Minuman campuran terbagi menjadi dua jenis, yaitu : minuman tidak beralkohol dan minuman beralkohol.

1. Minuman Non Alkohol

Berdasarkan fungsinya, digolongkan menjadi :

a. *Stimulating* (rangsangan)

Rangsangan yang diakibatkan oleh makanan/minuman yang kita telan. Contoh : Kopi terhadap rokok.

b. *Refreshing*

Sebagai penghilang rasa haus. Contoh : Aqua, soda, sprite, dll.

c. *Nourishing*

Minuman yang mengandung vitamin Contoh : juice, sari buah, dan susu.

2. Minuman Beralkohol

Minuman beralkohol yaitu minuman yang mengandung ethyl alkohol antara 1/2% - 75% yang aman bagi manusia, dihasilkan dari suatu proses kimia, melalui fermentasi dan destilasi. Contohnya tape ketan. Prosesnya : beras ketan dimasak, diberi ragi, dan disimpan selama kurang lebih tujuh hari. Bila penyimpanan diperpanjang maka akan menghasilkan air tape/brem, mengandung gula + air + CO₂ + alkohol.

Proses peragian digambarkan sebagai berikut :



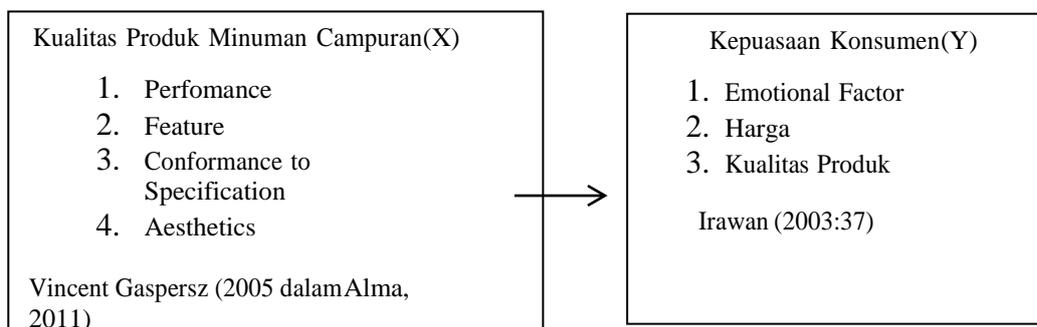
Berbagai Proses Pembuatan Minuman Alkohol :

- a. *Distillation* (penyulingan).
- b. *Fermentation* (peragian).
- c. *Fermentation* dan *distillation* (proses ganda).
- d. *Fortified* (penambahan bahan).
- e. *Mixing* (pembuatan minuman campuran).
- f. *Squeezing* (pemerasan).

Minuman Beralkohol Terbagi Menjadi Tiga Golongan :

- 1) *Beer*
- 2) *Spirit*
- 3) *Wine*

Berdasarkan penelitian terdahulu serta teori-teori yang terkait dengan variabel independen dan variabel dependen sehingga terbentuk kerangka pemikiran seperti di bawah ini :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran Terhadap Kepuasan Konsumen di D’lounge Aston Makassar Hotel.

Hipotesis adalah dugaan jawaban sementara dari masalah penelitian. Berdasarkan hal tersebut maka Peneliti mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₀ : Tidak adanya pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran Terhadap Kepuasan Konsumen di D’lounge Aston Makassar Hotel
- H_a : Adanya pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran terhadap kepuasan konsumen di D’lounge Aston Makassar Hotel.

BAHAN DAN METODE

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di D'lounge Aston Hotel Makassar yang berada di Jl. Sultan Hasanuddin No.10, Baru, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90174. Dengan standar Internasional dan fasilitas bintang 4. D'lounge merupakan public bar yang memiliki konsep berupa bar dan restoran yang berada di lantai 19 Aston Makassar Hotel. Persentasi penjualan di D'lounge Aston Hotel Makassar yaitu 80% minuman yang mayoritas jenis minumannya adalah alcohol baik itu Spirit, Liqueur, Beer, Wine, dan Cocktail, serta 20% makanan yang memiliki varian yang cukup banyak baik itu Asian Food, Italian Food, Mexican Food, dan Indonesian Food.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama empat bulan. Dimulai dari bulan Januari 2022 sampai bulan Juni 2022 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk minuman campuran terhadap kepuasan konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah penjelasan mengenai metode atau pendekatan yang digunakan penulis sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa penelitian asosiatif ini merupakan rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian asosiatif ini terdapat tiga macam bentuk hubungan simteris, hubungan kausal dan interaktif/timbal balik. Berdasarkan tujuan penelitian, penulis menggunakan bentuk hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat dimana terdapat variabel independen / variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen / variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2012).

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke D'lounge Aston Hotel Makassar.

Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Teknik sampling yang digunakan adalah sampling acak sederhana (Simple Random Sampling) yaitu suatu cara pengambilan unit analisis dari populasi untuk dijadikan sampel apabila setiap unit analisis mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih kedalam sampel (Sugiono, 2010). Berdasarkan pendapat diatas, maka populasi didapat dengan menggunakan rata – rata data pengunjung D'lounge Aston Makassar selama 3 bulan, yaitu bulan April 2022 – Juni 2022 diperoleh rata – rata hitung yang di dapat yaitu 1.079. Sedangkan sampel merupakan sebagian dari populasi. Jumlah sampel (size of sample) ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin Formula dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Jika tingkat kesalahan yang diinginkan (e) adalah 10%, N= 1.079 maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak:

$$n = \frac{1.079}{1 + (1.079 (0,1)^2)} = \frac{1.079}{1+10.79} = 91.51 \text{ Sampel.}$$

Dibulatkan menjadi 92 Sampel. N = 92 Responden.

Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 Responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu karakteristik dari responden. Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu kualitas produk (X) dan kepuasan konsumen (Y). Responden yang diambil adalah konsumen yang pernah mengunjungi D'lounge Aston Makassar Hotel, data karakteristik responden sebanyak 92 orang yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Adapun tingkat jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir, dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 2. Berdasarkan jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentasi |
|-----|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 62 | 64% |
| 2 | Perempuan | 30 | 36% |
| | Jumlah | 92 | 100% |

Data : diolah oleh penulis

Dari table 1.3 di atas dapat diketahui sebanyak 62 orang atau 64% adalah jenis kelamin laki-laki dan sebanyak 30 orang atau 36% adalah jenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh konsumen D'lounge Aston Makassar Hotel berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi | Presentasi |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1 | < 20 tahun | 14 | 16% |
| 2 | 20 tahun – 30 tahun | 46 | 48% |
| 3 | 31 tahun – 40 tahun | 7 | 8% |
| 4 | 41 tahun – 50 tahun | 22 | 24% |
| 5 | > 50 tahun | 3 | 4% |
| | Jumlah | 92 | 100% |

Data : diolah oleh penulis

Dari Tabel 3 di atas dapat diketahui sebanyak 14 orang atau 16% adalah usia < 20 tahun, 46 orang atau 48% adalah usia 20 tahun – 30 tahun, 7 orang atau 8% adalah 31 tahun – 40 tahun, 22 orang atau 24% adalah usia 41 tahun – 50 tahun, dan 3 orang atau 4% adalah > 50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh konsumen D'lounge Aston Makassar Hotel berusia 20 tahun – 30 tahun.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Presentasi |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1 | SD | - | - |
| 2 | SMP | 4 | 5% |
| 3 | SMA/SMK | 68 | 75% |
| 4 | Diploma | 10 | 10% |
| 5 | S1/S2/S3 | 10 | 10% |
| | Jumlah | 92 | 100% |

Data : diolah oleh penulis

Dari Tabel 4 di atas dapat diketahui tidak ada responden untuk tingkat pendidikan terakhir SD, 4 orang atau 5% adalah tingkat pendidikan terakhir SMP, 68 orang atau 75% adalah tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK, 10 orang atau 10% adalah tingkat pendidikan terakhir diploma, dan 10 orang atau 10% adalah tingkat pendidikan terakhir S1/S2/S3. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh konsumen D'lounge Aston Makassar Hotel berpendidikan terakhir SMA/SMK.

Analisis Distribusi Frekuensi

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kebersihan Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q1 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 38 | 41.3 | 41.3 | 41.3 |
| | Baik | 51 | 55.4 | 55.4 | 96.7 |
| | Sangat Baik | 3 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 51 orang atau (55%) menjawab kualitas kebersihan baik. Sedangkan 3 orang atau (4%) menjawab sangat baik, 38 orang atau (41%) menjawab cukup.

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kebersihan Peralatan Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q2 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 27 | 29.3 | 29.3 | 29.3 |
| | Baik | 47 | 51.1 | 51.1 | 80.4 |
| | Sangat Baik | 18 | 19.6 | 19.6 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 47 orang atau (51%) menjawab kualitas kebersihan peralatan baik. Sedangkan 18 orang atau (20%) menjawab sangat baik, 27 orang atau (29%) menjawab cukup.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kebersihan Bartender di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q3 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 42 | 45.7 | 45.7 | 45.7 |
| | Baik | 45 | 48.9 | 48.9 | 94.6 |
| | Sangat Baik | 5 | 5.4 | 5.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 45 orang atau (49%) menjawab kualitas kebersihan personal baik. Sedangkan 5 orang atau (6%) menjawab sangat baik, 42 orang atau (45%) menjawab cukup.

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kebersihan Lingkungan di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q4 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 33 | 35.9 | 35.9 | 35.9 |
| | Baik | 54 | 58.7 | 58.7 | 94.6 |
| | Sangat Baik | 5 | 5.4 | 5.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 54 orang atau (58%) menjawab kualitas kebersihan lingkungan baik. Sedangkan 5 orang atau (6%) menjawab sangat baik, 33 orang atau (36%) menjawab cukup.

Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kebersihan Area Kerja di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q5 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 33 | 35.9 | 35.9 | 35.9 |
| | Baik | 49 | 53.3 | 53.3 | 89.1 |
| | Sangat Baik | 10 | 10.9 | 10.9 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 49 orang atau (53%) menjawab kualitas kebersihan area kerja baik. Sedangkan 10 orang atau (11%) menjawab sangat baik, 33 orang atau (36%) menjawab cukup.

Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Penambahan Bahan Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q6 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 27 | 29.3 | 29.3 | 29.3 |
| | Baik | 54 | 58.7 | 58.7 | 88.0 |
| | Sangat Baik | 11 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 54 orang atau (59%) menjawab penambahan bahan minuman baik. Sedangkan 11 orang atau (12%) menjawab sangat baik, 27 orang atau (29%) menjawab cukup.

Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Keberagaman Peralatan Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q7 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 42 | 45.7 | 45.7 | 45.7 |
| | Baik | 42 | 45.7 | 45.7 | 91.3 |
| | Sangat Baik | 8 | 8.7 | 8.7 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 42 orang atau (45%) menjawab keberagaman peralatan baik. Sedangkan 8 orang atau (9%) menjawab sangat baik, 42 orang atau (46%) menjawab cukup.

Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Keberagaman Condiment Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q8 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kurang | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Cukup | 37 | 40.2 | 40.2 | 41.3 |
| | Baik | 46 | 50.0 | 50.0 | 91.3 |
| | Sangat Baik | 8 | 8.7 | 8.7 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 46 orang atau (50%) menjawab keberagaman condiment baik. Sedangkan 8 orang atau (9%) menjawab sangat baik, 37 orang atau (40%) menjawab cukup dan 1 orang atau (1%) menjawab kurang.

Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Daya Tarik Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

Q9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Cukup | 36 | 39.1 | 39.1 | 40.2 |
| | Baik | 47 | 51.1 | 51.1 | 91.3 |
| | Sangat Baik | 8 | 8.7 | 8.7 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 47 orang atau (51%) menjawab daya tarik minuman baik. Sedangkan 8 orang atau (9%) menjawab sangat baik, 36 orang atau (39%) menjawab cukup dan 1 orang atau (1%) menjawab kurang.

Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Keberagaman Varian Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

Q10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Cukup | 43 | 46.7 | 46.7 | 47.8 |
| | Baik | 42 | 45.7 | 45.7 | 93.5 |
| | Sangat Baik | 6 | 6.5 | 6.5 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 43 orang atau (47%) menjawab keberagaman varian minuman cukup. Sedangkan 6 orang atau (7%) menjawab sangat baik, 42 orang atau (45%) menjawab baik dan 1 orang atau (1%) menjawab kurang.

Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Rasa Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

Q11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 17 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| | Baik | 68 | 73.9 | 73.9 | 92.4 |
| | Sangat Baik | 7 | 7.6 | 7.6 | 100.0 |
| | Total | | | | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 68 orang atau (74%) menjawab kualitas rasa baik. Sedangkan 7 orang atau (8%) menjawab sangat baik, 17 orang atau (18%) menjawab cukup.

Tabel 16. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Volume Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q12 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 15 | 16.3 | 16.3 | 16.3 |
| | Baik | 73 | 79.3 | 79.3 | 95.7 |
| | Sangat Baik | 4 | 4.3 | 4.3 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 73 orang atau (79%) menjawab kualitas volume baik. Sedangkan 4 orang atau (4%) menjawab sangat baik, 15 orang atau (17%) menjawab cukup.

Tabel 17. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Aroma Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q13 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 17 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| | Baik | 70 | 76.1 | 76.1 | 94.6 |
| | Sangat Baik | 5 | 5.4 | 5.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 70 orang atau (76%) menjawab kualitas aroma baik. Sedangkan 5 orang atau (5%) menjawab sangat baik, 17 orang atau (19%) menjawab cukup.

Tabel 18. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Warna Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q14 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Kurang | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Cukup | 41 | 44.6 | 44.6 | 45.7 |
| | Baik | 45 | 48.9 | 48.9 | 94.6 |
| | Sangat Baik | 5 | 5.4 | 5.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 45 orang atau (49%) menjawab kualitas warna baik. Sedangkan 5 orang atau (5%) menjawab sangat baik, 41 orang atau (45%) menjawab cukup dan 1 orang atau (1%) menjawab kurang.

Tabel 19. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Temperature Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q15 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Baik | 46 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | Sangat Baik | 46 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 46 orang atau (50%) menjawab kualitas suhu baik dan 46 orang atau (50%) menjawab sangat baik.

Tabel 20. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Penggunaan Peralatan Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q16 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Baik | 54 | 58.7 | 58.7 | 58.7 |
| | Sangat Baik | 38 | 41.3 | 41.3 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 54 orang atau (57%) menjawab kesesuaian peralatan baik dan 38 orang atau (43%) menjawab sangat baik.

Tabel 21. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Standar Penyajian Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q17 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 13 | 14.1 | 14.1 | 14.1 |
| | Baik | 51 | 55.4 | 55.4 | 69.6 |
| | Sangat Baik | 28 | 30.4 | 30.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 51 orang atau (55%) menjawab standar penyajian baik. Sedangkan 28 orang atau (30%) menjawab sangat baik, 13 orang atau (15%) menjawab cukup.

Tabel 22. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Porsi Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q18 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.3 |
| | Baik | 61 | 66.3 | 66.3 | 70.7 |
| | Sangat Baik | 27 | 29.3 | 29.3 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 61 orang atau (66%) menjawab kesesuaian porsi baik. Sedangkan 27 orang atau (29%) menjawab sangat baik, 4 orang atau (5%) menjawab cukup.

Tabel 23. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Bahan Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q19 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 17 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| | Baik | 70 | 76.1 | 76.1 | 94.6 |
| | Sangat Baik | 5 | 5.4 | 5.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 70 orang atau (76%) menjawab kesesuaian bahan baik. Sedangkan 5 orang atau (6%) menjawab sangat baik, 17 orang atau (18%) menjawab cukup.

Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X)

Tabel 24. Nilai Sebaran Deskriptif Mengenai Kualitas Produk Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | N Statistic | Descriptive Statistics | | Mean | | Std. Deviation Statistic |
|--|----------------|------------------------|----------------------|-----------|------------|-----------------------------|
| | | Minimum Statistic | Maximum Statistic | Statistic | Std. Error | |
| Tingkat kebersihan minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.62 | .058 | .552 |
| Tingkat kebersihan peralatan minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.90 | .073 | .696 |
| Tingkat kebersihan bartender | 92 | 3 | 5 | 3.60 | .062 | .594 |
| Tingkat kebersihan lingkungan lounge | 92 | 3 | 5 | 3.70 | .059 | .569 |
| Tingkat kebersihan area kerja | 92 | 3 | 5 | 3.75 | .067 | .640 |
| Penambahan bahan minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.83 | .065 | .622 |
| Keberagaman peralatan minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.63 | .067 | .641 |
| Keberagaman condiment pada minuman campuran | 92 | 2 | 5 | 3.66 | .068 | .651 |
| Daya tarik minuman campuran | 92 | 2 | 5 | 3.67 | .068 | .648 |
| Keberagaman varian minuman campuran | 92 | 2 | 5 | 3.58 | .066 | .633 |
| Tingkat kualitas rasa minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.89 | .052 | .502 |
| Kesesuaian volume minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.88 | .046 | .441 |
| Tingkat kualitas aroma minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.87 | .049 | .474 |
| Tingkat kualitas warna minuman campuran | 92 | 2 | 5 | 3.59 | .064 | .614 |
| Tingkat temperature minuman campuran | 92 | 4 | 5 | 4.50 | .052 | .503 |
| Kesesuaian penggunaan peralatan minuman campuran | 92 | 4 | 5 | 4.41 | .052 | .495 |
| Kesesuaian standar penyajian minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 4.16 | .068 | .651 |
| Kesesuaian porsi minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 4.25 | .055 | .527 |
| Kesesuaian bahan minuman campuran | 92 | 3 | 5 | 3.87 | .049 | .474 |
| Valid N (listwise) | 92 | | | | | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa terdapat 19 indikator yang digunakan dalam menilai kualitas produk minuman campuran di D'lounge aston Makassar hotel. N mempresentasikan total jumlah responden. Untuk setiap aspek, dua adalah skor paling rendah dan lima adalah skor tertinggi, sedangkan mean adalah jumlah rata-rata dari jumlah maksimum dan minimum. Sementara itu standard deviation atau yang disebut simpangan baku adalah pengukuran dari titik rata-rata, sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi jumlah simpangan baku maka semakin beragam jawaban responden untuk setiap aspeknya.

Berdasarkan nilai sebaran deskriptif kualitas produk minuman campuran tersebut dapat diketahui bahwa nilai jawaban terkecil adalah 2 (kurang), sedangkan nilai jawaban terbesar adalah 5 (sangat baik). Berikut merupakan tabel nilai bauran deskriptif untuk mengetahui nilai terkecil, nilai terbesar dan nilai rata-rata yang dihasilkan berdasarkan hasil data penelitian mengenai kualitas produk minuman campuran di D'lounge aston Makassar hotel.

Tabel 25. Rata-Rata Nilai Hasil Pengolahan Kuesioner Kualitas Produk Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | N | Descriptive Statistics | | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|------------------------|---------|-------|----------------|
| | | Minimum | Maximum | | |
| Kualitas_Produk | 92 | 61 | 95 | 73.36 | 4.614 |
| Valid N (listwise) | 92 | | | | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Berdasarkan tabel di atas diketahui secara keseluruhan dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 92 responden mengenai kualitas produk minuman campuran di D'lounge aston Makassar hotel, nilai terkecil didapat sebesar 61 yang merupakan kesesuaian porsi minuman campuran, sedangkan nilai terbesar didapat sebesar 95 yang merupakan kebersihan peralatan dan nilai rata-rata (mean) yang didapatkan adalah 73.36 atau baru mencapai kinerja kualitas produk sebesar 73,5%. Agar lebih memahami kategori penilaian responden tentang kualitas produk minuman campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel, maka nilai mean (73.36) dapat dimasukkan dalam garis kontinum, dengan penentuan pengukuran sebagai berikut:



Gambar 2. Garis Kontinum Kualitas Produk Minuman Campuran

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka terlihat bahwa perolehan rata-rata dari kualitas produk minuman campuran di D'lounge aston Makassar hotel adalah 73,36%. Berdasarkan pada garis kontinum pada gambar 4.1 menjelaskan bahwa perolehan kualitas produk minuman campuran tersebut sudah dalam kategori baik

Analisis Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)

Berikut adalah hasil data kuesioner tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel. Penulis mengambil 92 kuesioner untuk diolah menggunakan software SPSS 25. Hasil olahan kuesioner dituangkan ke dalam tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 26. Tanggapan Responden Terhadap Pembelian Ulang Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | | Q20 | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Cukup | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Baik | 39 | 42.4 | 42.4 | 43.5 |
| | Sangat Baik | 52 | 56.5 | 56.5 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 52 orang atau (56%) menjawab pembelian ulang minuman sangat baik. Sedangkan 39 orang atau (42%) menjawab baik, 1 orang atau (2%) menjawab cukup.

Tabel 27. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

Q21

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.3 |
| | Baik | 39 | 42.4 | 42.4 | 46.7 |
| | Sangat Baik | 49 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 49 orang atau (53%) menjawab kesesuaian harga minuman sangat baik. Sedangkan 39 orang atau (42%) menjawab baik, 4 orang atau (5%) menjawab cukup.

Tabel 28. Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dalam Penyajian Minuman Campuran di D'lounge Aston Makassar Hotel

Q22

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 7 | 7.6 | 7.6 | 7.6 |
| | Baik | 46 | 50.0 | 50.0 | 57.6 |
| | Sangat Baik | 39 | 42.4 | 42.4 | 100.0 |
| | Total | 92 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sebanyak 46 orang atau (50%) menjawab kualitas kecepatan penyajian minuman baik. Sedangkan 39 orang atau (42%) menjawab sangat baik, 7 orang atau (8%) menjawab cukup. Berdasarkan penjelasan dari tabel diatas, maka diperoleh nilai sebaran deskriptif mengenai kepuasan konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel menggunakan software SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 29. Nilai Sebaran Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | Descriptive Statistics | | | | |
|-----------------------------|------------------------|---------|---------|------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Tingkat_pembelian_ulang | 92 | 3 | 5 | 4.55 | .521 |
| Kesesuaian_harga | 92 | 3 | 5 | 4.49 | .584 |
| Tingkat_kecepatan_penyajian | 92 | 3 | 5 | 4.35 | .619 |
| Valid N (listwise) | 92 | | | | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

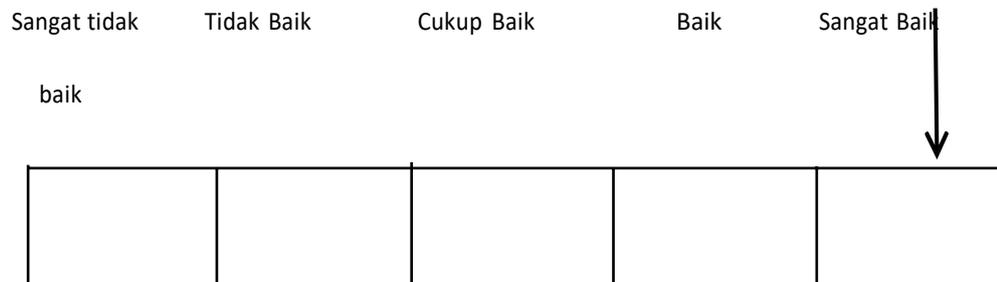
Tabel di atas merupakan nilai bauran deskriptif untuk mengetahui nilai terkecil, nilai terbesar dan nilai rata-rata yang dihasilkan berdasarkan hasil data penilaian mengenai kepuasan konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel.

Tabel 30. Rata-Rata Nilai Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Konsumen Di D'lounge Aston Makassar Hotel

| | Descriptive Statistics | | | | |
|--------------------|------------------------|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Kepuasan_konsumen | 92 | 11 | 15 | 13.39 | 1.512 |
| Valid N (listwise) | 92 | | | | |

Sumber : Data hasil olahan penulis.

Berdasarkan tabel di atas diketahui secara keseluruhan bahwa dari hasil data kuesioner yang disebar kepada 92 responden mengenai kepuasan konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel, nilai terkecil didapat sebesar 11 yang merupakan penolakan terhadap produk lain, sedangkan nilai terbesar didapat sebesar 15 yang merupakan pembelian ulang. Dan nilai mean yang didapatkan untuk kepuasan konsumen adalah 13,39. atau baru mencapai kepuasan konsumen sebesar 89,2%. Agar lebih memahami kategori penilaian responden tentang kepuasan konsumen di D'lounge Aston Makassar Hotel, maka nilai mean (89,26) dapat dimasukkan dalam garis kontinum, dengan penentuan pengukuran sebagai berikut:



Gambar 3. Garis Kontinum Kepuasan Konsumen

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa perolehan presentasi rata-rata kepuasan konsumen di D'lounge aston Makassar hotel adalah 89,26% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengoreksi dan mengetahui apakah dari masing-masing pernyataan yang ada pada kuesioner dengan jumlah dari setiap variabel dapat layak digunakan untuk dijadikan pengambilan data. Untuk jumlah responden dari penelitian ini sebanyak 92 orang maka dapat diketahui nilai rtabel sebesar 0,2050. Berikut ini hasil dari uji validitas dari masing-masing variabel dengan menggunakan SPSS 25 pada tabel dibawah ini:

Tabel 31. Hasil uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)

| No | Item | rHitung | rTabel | Keterangan |
|----|------|---------|--------|------------|
| 1 | Q1 | 0,401 | 0,250 | Valid |
| 2 | Q2 | 0,277 | 0,250 | Valid |
| 3 | Q3 | 0,473 | 0,250 | Valid |
| 4 | Q4 | 0,451 | 0,250 | Valid |
| 5 | Q5 | 0,289 | 0,250 | Valid |
| 6 | Q6 | 0,311 | 0,250 | Valid |
| 7 | Q7 | 0,490 | 0,250 | Valid |
| 8 | Q8 | 0,409 | 0,250 | Valid |
| 9 | Q9 | 0,488 | 0,250 | Valid |
| 10 | Q10 | 0,499 | 0,250 | Valid |
| 11 | Q11 | 0,473 | 0,250 | Valid |
| 12 | Q12 | 0,364 | 0,250 | Valid |
| 13 | Q13 | 0,494 | 0,250 | Valid |
| 14 | Q14 | 0,269 | 0,250 | Valid |
| 15 | Q15 | 0,334 | 0,250 | Valid |
| 16 | Q16 | 0,393 | 0,250 | Valid |
| 17 | Q17 | 0,383 | 0,250 | Valid |
| 18 | Q18 | 0,383 | 0,250 | Valid |
| 19 | Q19 | 0,494 | 0,250 | Valid |

Data : diolah oleh penulis.

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa masing-masing item variabel X memiliki Corrected Item-Total Correlation lebih dari (>) nilai r tabel (0,250), maka seluruh instrument dinyatakan valid.

Tabel 32. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

| No | Item | rHitung | rTabel | Keterangan |
|----|------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Q20 | 0,293 | 0,250 | Valid |
| 2 | Q21 | 0,232 | 0,250 | Valid |
| 3 | Q22 | 0,335 | 0,250 | Valid |

Data : diolah oleh penulis.

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa masing masing item variabel Y memiliki Corrected Item-Total Correlation lebih dari (>) nilai r tabel (0,250), maka seluruh instrument dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha. Suatu variabel dapat dikatakan reliable jika Cronbach's Alpha > 0,60. Untuk hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 25 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 33. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .739 | 19 |

Data : diolah oleh spss 25.

Dari hasil output reliability statistics di atas diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,739. Dengan demikian, nilai cronbach's alpha sebesar 0,739 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk (X) reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 34. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .846 | 3 |

Data : diolah oleh spss 25.

Dari hasil output reliability statistics di atas diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,846. Dengan demikian, nilai cronbach's alpha sebesar 0,846 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen (Y) reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 35. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

| | | |
|----------------------------------|----------------|-------------------|
| N | | 92 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.51126767 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .253 |
| | Positive | .199 |
| | Negative | -.253 |
| Test Statistic | | .253 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .199 ^c |

Berikut adalah data yang telah diuji dengan uji Scatterplot. Data dapat dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas* apabila :

1. Titik – titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitarangka 0.
2. Titik – titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik – titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik – titik data tidak berpola.

Maka dari data yang di dapat menunjukkan semua ciri – ciri yang disebutkan, maka dinyatakan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square. Berikut ini hasil koefisien determinasi:

Tabel 36. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model | R | R Square | Model Summary | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| | | | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .768 ^a | .585 | .576 | 1.38928 |

a. Predictors: (Constant),(X)

b. Dependent variable (Y)

Data : diolah oleh spss 25.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas nilai R Square yang di dapat sebesar 0,585 atau 58,5% artinya bahwa variabel kualitas produk (X) memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sedangkan sisanya yaitu 41,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 37. Hasil Uji F

| Model | | ANOVA ^a | | | | |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 257.467 | 1 | 128.733 | 66.155 | .000 ^b |
| | Residual | 182.917 | 90 | 1.946 | | |
| | Total | 440.384 | 91 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X)

Data : diolah oleh spss 25.

Hasil uji F pada tabel 4.36 diperoleh Fhitung sebesar 66.155 > Ftabel 3.949 dengan nilai sig 0.000 < 0,05, sehingga Ha diterima, yang berarti adanya pengaruh secara simultan kualitas produk minuman campuran terhadap kepuasan konsumen yang signifikan dan model regresi dapat digunakan.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan signifikansi pengaruh secara parsial variabel independent yang ada didalam uji parsial terhadap variabel dependen. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen menjelaskan variabel dependen. Berikut ini table hasil uji t (parsial) menggunakan spss 25:

Tabel 38. Hasil Uji T (Parsial)

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|--------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| Kualitas Produk(X) | .129 | .081 | .164 | 1.582 | .000 |

Data : diolah oleh spss 25.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Ha diterima yaitu adanya pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran terhadap kepuasan konsumen dan H0 di tolak.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka penulis memperoleh kesimpulan dari penelitian Pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran Terhadap Kepuasan Konsumen di D'lounge Aston Hotel Makassar adalah Ha diterima berdasarkan hasil analisis korelasi hubungan antara kualitas produk minuman campuran terhadap kepuasan konsumen diperoleh angka R sebesar 0,768. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas produk minuman campuran terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi yang diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,585 (58,5%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variable kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 58,5% sedangkan sebesar 41,5% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mengajukan saran, antara lain sebagai berikut :

1. Diharapkan agar dapat menjadikan penelitian ini sebagai dasar bagi penelitian yang dilakukan pada pembahasan yang sama dan dapat mengembangkan variabel-variabel lain diluar penelitian ini.
2. Berdasarkan Hasil Kuisioner diperoleh nilai Mean terendah yaitu 3,58% pada indikator keberagaman varian minuman campuran sehingga kepada pihak manajemen D'lounge Aston Makassar Hotel diharapkan dapat mengelola dan memperbaiki kualitas produk minuman campuran dengan cara menambahkan varian atau jenis menu dari minuman campuran agar menarik minat pembeli sehingga terciptanya customer satisfaction atau kepuasan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah azza wa jalla yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Minuman Campuran Terhadap Kepuasan Konsumen di D'Lounge Aston Makassar Hotel". Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik yang terlibat secara langsung maupun secara tidak langsung dalam proses penyusunan proyek akhir ini. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proyek akhir ini. Semoga proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

DAFTAR REFERENSI

- Alma, Buchari. (2002). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: AlfaBeta. Dale H Besterfield. (1986). Quality Control Second Edition.
- Dennis L. Foster. (1993). Food and Beverage Operation Method and Cost Control.
- Handi Irawan. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jaka rta: PT. Elex MediaKomputindo. Irawan. (2008). Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9),10.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid II*. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan.Jakarta. : Indeks.
- Lamb, Hair, dan McDaniel. (2001). Pemasaran. Buku1. Penerjemah David Octarevia. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Soekadjo. R. G. (2000). Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata SebagaiSistematic Linkage. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana. (2005). Metode Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2006). Metode PenelitianBisnis. Bandung : CV Alfabeta. Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Afabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). Strategy Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam.Yogyakarta: Penerbit, Andy.RujukanElektronik:<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK Ewi4qojR3fj4AhUVGrcAHS> diakses pada tanggal 2 Maret 2022.
- <https://www.google.com/search?client=firefox-bd&q=gambaran+umum+aston+makassar+hotel> diakses padatanggal3 Maret 2022. Ulasan TripAdvisor D'lounge Aston Makassar Hotel, diakses pada tanggal 6 Maret 2022