

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan gambaran mengenai pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini, berikut para responden akan dikelompokkan berdasarkan:

1. Jenis Kelamin
2. Usia
3. Pekerjaan

Setelah melakukan penyebaran kuesioner maka peneliti memperoleh data mengenai gambaran atau profil pelanggan Pizza Hut Istana Plaza Bandung sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel III

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pria	38	38%
Wanita	62	62%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel III profil responden berdasarkan jenis kelamin, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 62 responden berjenis kelamin wanita dengan persentase sebesar 62%, sedangkan pria sebanyak 38 responden dengan persentase sebesar 38%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum pelanggan Pizza Hut Istana Plaza Bandung di dominasi oleh wanita.

2. Usia

Tabel IV

Profil Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Persentase
≤ 18 tahun	8	8%
18 – 25 tahun	91	91%
26 – 30 tahun	1	1%
31 – 35 tahun	0	0%
≥ 36 tahun	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel IV profil responden berdasarkan jenis usia, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 91 responden berusia 18 – 25 tahun dengan persentase sebesar 91%, sisanya 8 responden berusia ≤ 18 tahun dengan persentase sebesar 8% dan 1 responden berusia 26 – 30 tahun dengan persentase 1%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum

pelanggan Pizza Hut Istana Plaza Bandung di dominasi oleh pelanggan yang berusia 18 – 25 tahun.

3. Pekerjaan

Tabel V

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	98	98%
Karyawan Swasta	2	2%
Wiraswasta	0	0%
PNS/ TNI/ POLRI	0	0%
Lain-lain ...	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel V profil responden berdasarkan pekerjaan, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 98 responden memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/ Mahasiswa dengan persentase sebesar 98% dan sisanya sebanyak 2 responden memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum pelanggan Pizza Hut Istana Plaza Bandung di dominasi oleh pelanggan yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/ Mahasiswa.

4.2 Hasil Tanggapan Responden

4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 1

Tabel VI Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Tepat Waktu

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	4	4%
Kurang Setuju	19	19%
Setuju	69	69%
Sangat Setuju	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel VI karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu tepat waktu, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 69 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 69%, 19 responden menjawab kurang setuju dengan persentase 19%, 8 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 8% dan sisanya sebanyak 4 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 4%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu tepat waktu .

4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 2

Tabel VII

**Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Bertanggung Jawab
Terhadap Pekerjaan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	10	10%
Setuju	81	81%
Sangat Setuju	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel VII karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu tepat bertanggung jawab, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 81 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 81%, 10 responden menjawab kurang setuju dengan persentase 10%, dan sisanya sebanyak 9 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 9%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu bertanggung jawab.

4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 3

Tabel VIII

Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Memberikan Pelayanan Sesuai yang Dijanjikan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	12	12%
Setuju	75	76%
Sangat Setuju	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel VIII karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 75 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 75%, 13 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 13%, dan sisanya sebanyak 12 responden menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 12%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 4

Tabel IX

**Kecepatan Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Dalam Merespon
Permintaan Pelanggan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	17	17%
Setuju	65	65%
Sangat Setuju	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel IX kecepatan karyawan Pizza Hut Istana Plaza dalam merespon permintaan pelanggan, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 65 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 65%, 17 responden menjawab kurang setuju dengan persentase 17%, 16 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 16% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza cepat dalam merespon permintaan pelanggan.

4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 5

Tabel X

**Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Menawarkan Bantuan
Kepada Setiap Pelanggan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	7	7%
Setuju	67	67%
Sangat Setuju	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel X karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu menawarkan bantuan kepada setiap pelanggan, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 67 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 67%, sebanyak 26 responden sangat setuju dengan persentase 26% dan sisanya sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 7%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu menawarkan bantuan kepada setiap pelanggan.

4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 6

Tabel XI

**Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Dapat Menangani Setiap
Keluhan dengan Cepat dan Tepat**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	22	22%
Setuju	61	61%
Sangat Setuju	15	15%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XI karyawan Pizza Hut Istana Plaza dapat menangani setiap keluhan dengan cepat dan tepat, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 61 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 61%, sebanyak 22 responden kurang setuju dengan persentase 22%, sebanyak 15 responden sangat setuju dengan persentase 15% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza dapat menangani setiap keluhan dengan cepat dan tepat.

4.2.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 7

Tabel XII

Informasi yang Diberikan Para Karyawan Selalu Tepat dan *Up to Date*

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	9	9%
Setuju	77	77%
Sangat Setuju	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XII informasi yang diberikan para karyawan selalu tepat dan *up to date*, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 77 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 77%, sebanyak 12 responden sangat setuju dengan persentase 12%, sebanyak 9 responden kurang setuju dengan persentase 9% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju informasi yang diberikan para karyawan selalu tepat dan *up to date*.

4.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 8

Tabel XIII

Pengetahuan Karyawan Luas dan Tepat

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	25	25%
Setuju	63	63%
Sangat Setuju	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XIII pengetahuan karyawan luas dan tepat, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 63 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 63%, sebanyak 25 responden kurang setuju dengan persentase 25%, dan sisanya sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 12%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju pengetahuan karyawan luas dan tepat.

4.2.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 9

Tabel XIV

***Personality* Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Sangat Memadai**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	18	18%
Setuju	71	71%
Sangat Setuju	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XIV *personality* karyawan Pizza Hut Istana Plaza sangat memadai, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 71 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 71%, sebanyak 18 responden kurang setuju dengan persentase 18%, sebanyak 9 responden sangat setuju dengan persentase 9% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju *personality* karyawan Pizza Hut Istana Plaza sangat memadai.

4.2.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 10

Tabel XV

Kinerja Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Meyakinkan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	9	9%
Setuju	76	76%
Sangat Setuju	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XV kinerja karyawan Pizza Hut Istana Plaza meyakinkan, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 76 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 76%, sebanyak 13 responden sangat setuju dengan persentase 13%, sebanyak 9 responden kurang setuju dengan persentase 9% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju kinerja karyawan Pizza Hut Istana Plaza meyakinkan.

4.2.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 11

Tabel XVI

**Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Membantu dengan
Tulus**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	1	1%
Kurang Setuju	22	22%
Setuju	65	65%
Sangat Setuju	11	11%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XVI karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu membantu dengan tulus, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 65 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 65%, sebanyak 22 responden kurang setuju dengan persentase 22%, sebanyak 11 responden sangat setuju dengan persentase 11% dan sisanya sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan persentase masing-masing sebesar 1%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu membantu dengan tulus.

4.2.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 12

Tabel XVII

Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Berkomunikasi dengan Baik

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	8	8%
Setuju	74	74%
Sangat Setuju	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XVII karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu berkomunikasi dengan baik, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 74 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 74%, sebanyak 16 responden sangat setuju dengan persentase 16%, sebanyak 8 responden kurang setuju dengan persentase 8% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu berkomunikasi dengan baik.

4.2.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 13

Tabel XVIII

**Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Selalu Mengetahui Keinginan
Pelanggan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	8	8%
Kurang Setuju	37	37%
Setuju	45	45%
Sangat Setuju	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XVIII karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu mengetahui keinginan pelanggan, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 45 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 45%, sebanyak 37 responden kurang setuju dengan persentase 37%, sebanyak 9 responden sangat setuju dengan persentase 9%, sebanyak 8 responden tidak setuju dengan persentase 8% dan sisanya sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju karyawan Pizza Hut Istana Plaza selalu mengetahui keinginan pelanggan.

4.2.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 14

Tabel XIX

Tata Letak/ Ruangan di Pizza Hut Istana Plaza Rapih dan Nyaman

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	1%
Kurang Setuju	13	13%
Setuju	66	66%
Sangat Setuju	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XIX tata letak/ ruangan di Pizza Hut Istana Plaza rapih dan nyaman, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 66 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 66%, sebanyak 20 responden sangat setuju dengan persentase 20%, sebanyak 13 responden kurang setuju dengan persentase 13% dan sisanya sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 1%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju tata letak/ ruangan di Pizza Hut Istana Plaza rapih dan nyaman.

4.2.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 15

Tabel XX

Tampilan Luar dan Dalam Pizza Hut Istana Plaza Menarik

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	5	5%
Kurang Setuju	19	19%
Setuju	54	54%
Sangat Setuju	22	22%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XX tampilan luar dan dalam Pizza Hut Istana Plaza menarik, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 54 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 54%, sebanyak 22 responden sangat setuju dengan persentase 22%, sebanyak 19 responden kurang setuju dengan persentase 19% dan sisanya sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju tampilan luar dan dalam Pizza Hut Istana Plaza menarik.

4.2.16 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 16

Tabel XXI

Penampilan Karyawan Pizza Hut Istana Plaza Rapih dan Menarik

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2%
Kurang Setuju	10	10%
Setuju	67	67%
Sangat Setuju	21	21%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XXI penampilan karyawan Pizza Hut Istana Plaza rapih dan menarik, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 67 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 67%, sebanyak 21 responden sangat setuju dengan persentase 21%, sebanyak 10 responden kurang setuju dengan persentase 10% dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju penampilan karyawan Pizza Hut Istana Plaza rapih dan menarik.

4.2.17 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 1

Tabel XXII

Akan Kembali Melakukan Pembelian Ulang di Pizza Hut Istana Plaza

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	8	8%
Setuju	70	70%
Sangat Setuju	22	22%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XXII akan kembali melakukan pembelian ulang di Pizza Hut Istana Plaza, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 70 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 70%, sebanyak 22 responden sangat setuju dengan persentase 22%, dan sisanya sebanyak 8 responden menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 8%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju akan kembali melakukan pembelian ulang di Pizza Hut Istana Plaza.

4.2.18 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 2

Tabel XXIII

**Akan Tetap Memilih Pizza Hut Istana Plaza Sebagai Jasa
Penyedia Makanan dan Minuman**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	5	5%
Kurang Setuju	24	24%
Setuju	57	57%
Sangat Setuju	14	14%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XXIII akan tetap memilih Pizza Hut Istana Plaza sebagai jasa penyedia makanan dan minuman, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 57 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 57%, sebanyak 24 responden kurang setuju dengan persentase 24%, sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 14%, dan sisanya sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju akan tetap memilih Pizza Hut Istana Plaza sebagai jasa penyedia makanan dan minuman.

4.2.19 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 3

Tabel XXIV

**Akan Merekomendasikan Pizza Hut Istana Plaza Kepada Teman
- teman**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	6	6%
Kurang Setuju	20	20%
Setuju	60	60%
Sangat Setuju	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel XXIV akan merekomendasikan Pizza Hut Istana Plaza kepada teman - teman, dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 60 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 60%, sebanyak 20 responden kurang setuju dengan persentase 20%, sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 13%, sebanyak 6 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 6% dan sisanya sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1%. Hal ini dapat menggambarkan bahwa secara umum responden setuju akan merekomendasikan Pizza Hut Istana Plaza kepada teman - teman.

4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila dalam suatu jenis varibel yang sama terdapat item-item pertanyaan yang berkomponen searah. Selain itu, dalam 1 item pertanyaan hanya terdapat satu butir nilai. Berikut hasil pengujian validitas dengan loading faktor awal sebesar 0,40:

Hasil Uji Validitas Awal

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.791
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	762.595
	df	171
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
KL_1	.498	
KL_2		.458
KL_3	.413	
KL_4	.559	
KL_5	.536	
KL_6	.680	

KL_7		.677
KL_8	.504	
KL_9	.573	
KL_10	.731	
KL_11	.671	
KL_12	.604	
KL_13	.529	.401
KL_14	.428	.607
KL_15		.552
KL_16		.500
LP_1		.615
LP_2		.826
LP_3		.748

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with

Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3

iterations.

Dari hasil Validitas Awal di atas $KMO = 0,791$ memenuhi syarat $\geq 0,50$, namun ada beberapa pertanyaan masih belum mengelompok di subset yang sama, maka dari itu terus dilakukan pemrosesan sampai hasil semua item mengelompok.

Hasil Uji Validitas Akhir

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.758
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	429.469
	df	66
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
KL_4	.596	
KL_5	.587	
KL_6	.731	
KL_8	.574	
KL_9	.599	
KL_10	.710	
KL_11	.660	
KL_12	.623	
KL_13	.601	
LP_1		.758
LP_2		.837
LP_3		.864

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with

Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Dari hasil Validitas Akhir diatas dapat terlihat bahwa $KMO = 0,758$. Hal ini berarti sampel yang digunakan cukup, karena $KMO = 0,758 \geq 0,50$.

Tabel XXV

Hasil Uji Validitas dengan Metoda CFA

Variabel/ Indikator	Factor Loading	Simpulan
KL: 4; 5; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 13	0,596; 0,587; 0,731; 0,574; 0,599; 0,710; 0,660; 0,623; 0,601	Valid
LP: 1;2;3	0,758; 0,837; 0,864	Valid

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Simpulan akhir:

- Factor loading akhir yang digunakan 0,491.
- Keseluruhan indikator pertanyaan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Suliyanto, 2009). Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,60$ (Nunnally, 1976) dan nilai Cronbach Alpha if item Delete \leq Nilai Cronbach Alpha.

Reliability Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL_4	31.23	11.048	.470	.817
KL_5	30.99	11.303	.508	.813
KL_6	31.29	10.450	.598	.802
KL_8	31.31	11.287	.453	.818
KL_9	31.31	11.105	.523	.811
KL_10	31.18	11.018	.586	.805
KL_11	31.34	10.772	.518	.811
KL_12	31.14	10.970	.578	.805
KL_13	31.65	9.846	.583	.805

Dari hasil tabel diatas dapat terlihat bahwa Croanbach's Alpha Kualitas Layanan = 0,827. Hal ini berarti variabel dinyatakan reliabel karena $0,827 \geq 0,60$; dan nilai Cronbach Alpha if item Delete \leq Nilai Cronbach Alpha (0,827).

Reliability Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP_1	7.58	1.903	.576	.777
LP_2	7.92	1.327	.682	.642
LP_3	7.94	1.249	.663	.673

Dari hasil tabel diatas dapat terlihat bahwa Croanbach's Alpha Loyalitas Pelanggan = 0,784. Hal ini berarti variabel dinyatakan reliabel karena $0,784 \geq 0,60$; dan nilai Cronbach Alpha if item Delete \leq Nilai Cronbach Alpha (0,784).

Tabel XXVI

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha if item Deleted	Simpulan
KL: 4; 5; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 13	0,827	0,802 - 0,818	Reliabel
LP: 1;2;3	0,784	0,642 - 0,777	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah (2013)

Simpulan akhir:

Keseluruhan indikator pertanyaan reliabel dimana:

- Cronbach alpha KL = $0,827 \geq 0,6$ dan Cronbach Alpha if item Deleted KL $0,818 \leq 0,827$.
- Cronbach alpha LP = $0,784 \geq 0,6$ dan Cronbach Alpha if item Deleted LP $0,777 \leq 0,784$.

4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Suatu kuesioner dinyatakan normal apabila Assymp sig > 5% -> H0 diterima (data terdistribusi normal) dan Assymp sig $\leq 5\%$ -> H0 ditolak (data tidak terdistribusi normal) (Sunjoyo dkk, 2012).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.53585223
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.629
Asymp. Sig. (2-tailed)		.824

a. Test distribution is Normal.

Hasil yang didapat dari tabel diatas menunjukkan nilai asymp sig = 0,824 > 0,05 (H0 diterima) sehingga data terdistribusi normal.

4.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan pengamatan yang lain (Sunjoyo dkk, 2012). Suatu kuesioner dinyatakan terbebas dari heteroskedastisitas apabila Assymp sig > 5% -> H0 diterima (data terbebas dari heteroskedastisitas) dan Assymp sig ≤ 5% -> H0 ditolak (data terkena heteroskedastisitas) (Sunjoyo dkk, 2012).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.644	.341		1.887	.062
	Kualitas_Layanan	-.062	.087	-.072	-.712	.478

a. Dependent Variable: ABS

Hasil yang didapat dari tabel diatas menunjukkan nilai sig kualitas layanan = 0,478 > 0,05 (H0 diterima) sehingga data terbebas dari heteroskedastisitas.

4.6 Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi adalah metode analisis data dengan dua atau lebih variabel independen di tangan sisi kanan persamaan suatu data yang terdiri atas dua atau lebih variabel, adalah sewajarnya untuk mempelajari cara bagaimana variabel-variabel itu saling berhubungan dan saling memengaruhi satu sama lain. Disebut regresi sederhana (simple regression) jika hanya terdapat satu variabel independen yang memengaruhi variabel dependennya. Rumus Regresi Sederhana: $Y = a + bX$, dimana: a = konstanta, b = koefisien regresi, X = variable independen (kualitas layanan), Y = variable dependen (loyalitas pelanggan).

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.924	1	4.924	16.977	.000 ^a
	Residual	28.427	98	.290		
	Total	33.351	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan

Nilai sig = 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan model regresi dapat digunakan.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.768	.522		3.389	.001
	Kualitas_Layanan	.547	.133	.384	4.120	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan

Nilai sig untuk kualitas layanan = 0,000 < 0,05 maka H1 diterima dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Istana Plaza Bandung.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.384 ^a	.148	.139	.53858	.148	16.977	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan

R square = 0,148 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 14,8% terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya 85,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas oleh penulis.

Persamaan regresi dari output yang dihasilkan yaitu:

$$Y = a + bX$$

↓

$$Y = 1,768 + 0,547X$$

Arti:

Y = Loyalitas Pelanggan

X = Kualitas Layanan

a = 1,768

b = 0,547