

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang di angkakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan studi pada Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung.

A. Objek dan lokasi penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung, alasan karena adanya keluhan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas makanan, kualitas pelayanan, lokasi. Pada penelitian ini terdapat empat variabel yang di teliti yaitu: kualitas makanan (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3), kepuasan pelanggan (Y) dan dengan bentuk hubungan empat variabel tersebut adalah sebab dan akibat (klausal).

B. Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono,2016:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

1. Operasional variabel

Definisi operasional dari variabel-variabel penelitian digunakan mambatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diteliti. Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel-variabel serta pengembangan instrumen (alat ukur). Operasional variabel dalam berbagai indikator.

a. Variabel X₁ Kualitas Makanan

Definisi Konseptual: Kualitas Makanan adalah cita rasa yang lebih memuaskan pelanggan. Dari bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, dan rasa.

Definisi Operasional: Kualitas Makanan adalah cita rasa yang lebih memuaskan pelanggan. Dari bentuk, warna, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, penampilan, dan rasa yang diukur dengan menggunakan likers yang diberikan kepada pelanggan yang membeli di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

b. Variabel X₂ Kualitas Pelayanan

Definisi Konseptual: Kualitas Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan pelanggan dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan penjual atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai berdasarkan yang diharapkan pelanggan.

Definisi Operasional: Kualitas Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan pelanggan dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan penjual atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai berdasarkan yang diharapkan pelanggan. Yang diukur dengan menggunakan skala linkert dengan indikator meliputi indikator (1) *tangible* (berwujud), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (ketanggapan), (4) *assurance* (jaminan), (5) *emphaty* (empati). Yang diukur dengan menggunakan likers yang diberikan kepada pelanggan yang membeli di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

c. Variabel X₃ Lokasi

Definisi Konseptual: Lokasi adalah tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.

Definisi Operasional: Lokasi adalah tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan

usaha. Yang diukur dengan menggunakan skala linkert dengan indikator meliputi indikator mudah terjangkau, tempat, lokasi yang strategis, dan bentuk, yang di ukur menggunakan instrument skala likert dan diberikan kepada pelanggan yang membeli di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

d. Variabel Y Kepuasan Pelanggan

Definisi konseptual : Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan produk maupun pelayanan telah diberikan apabila harapan pelanggan akan produk atau pelayanan yang diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka.

Definisi Operasional: Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan produk maupun pelayanan telah diberikan apabila harapan pelanggan akan produk atau pelayanan yang diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Yang diukur dengan menggunakan likers yang diberikan dengan indikator kepuasan konsumen meliputi, (1) kepuasan layanan produk sesuai harapan, (2) pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan dan, (3) memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan yang diukur dengan kuisisioner yang diberikan kepada pelanggan yang membeli di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

Tabel 4. Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	Indikator	No.Item
Kualitas Makanan (X ₁)	1. Warna	1,2
	2. Penampilan	3,4
	3. Bentuk	5,6
	4. Temperatur	7,8
	5. Tekstur	9,10,11
	6. Aroma	12,13,14
	7. Tingkat Kematangan	15,16,17
	8. Rasa	18,19,20
Kualitas Pelayanan (X ₂)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	1,2,3,4
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	5,6,7,8
	3. <i>Responsiveness</i>	

Variabel	Indikator	No.Item
	(Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati)	9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20
Lokasi (X_3)	1. lokasi mudah terjangkau 2. Tempat 3. Lokasi yang strategis 4. Bentuk	1, 2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Membeli Kembali 2. Rekomendasi kepada teman untuk berkunjung kembali. 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Yang Sama	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20

2. Populasi dan sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam Penelitian ini adalah para pelanggan yang membeli makan di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung berjumlah 92 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang di harapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik sampling yang akan dipakai yaitu *accidental sampling* teknik yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sampel kemudian dicari dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \quad n = \frac{N}{1+(N.e^2)} = \frac{92}{1+(92.0,5)} = \frac{92}{1+(92.0,0025)} = \frac{92}{1,23} = 74,7$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah seluruh populasi

e: toleransi error

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang baik dari populasi sebesar 74,7 namun untuk mempermudah perhitungan dan karena adanya unsur pembulatan, nantinya jumlah sampel yang digunakan adalah berjumlah 75 responden.

C. Teknik Pengumpulan Data

Nasir (2003: 328) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan studi literatur dan dokumentasi dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji teori yang diperoleh dari literatur buku, artikel, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu maupun berbagai sumber tulisan yang bersangkutan dengan topik penelitian sehingga peneliti dapat memahami literatur yang berkaitan dengan penelitian yang bersangkutan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan pada rumah makan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulis dengan cara:

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Observasi atau pengamatan merupakan bagian dari teknik pengumpulan dengan data melalui aktivitas terhadap suatu proses dengan maksud merasakan dan memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan disiplin ilmu dan gagasan yang telah diketahui

sebelumnya. Observasi yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan pengamatan baik secara langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

Teknik ini digunakan apabila teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar Sugiyono (2016: 145). Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan pelanggan yang sedang berkunjung di Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian penyelidikan, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna. Menurut Sugiyono (2013: 329), dokumentasi yaitu suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu dan biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau perusahaan. Dalam penelitian sosial, dokumentasi berfungsi memberikan data atau informasi yang digunakan sebagai data pendukung atau pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait mengenai Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

c. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memperoleh data dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan. Menurut Sugiyono (2016: 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal lebih dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan yang berkunjung ke Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung untuk mengetahui lebih dalam tentang variabel bebas. Interview dilakukan untuk mendukung informasi yang diperoleh dari observasi.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan

responden atas daftar pertanyaan. Menurut Sugiyono, (2018: 142), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket yang digunakan bersifat tertutup dengan menggunakan skala semantik diferensial. Dalam penelitian ini digunakan angket sebagai alat pengumpulan data untuk mendapatkan data tentang kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung.

Tabel 5 Jawaban dan Kriteria Kuesioner

Jawaban	Kriteria
A (Sangat Setuju)	5
B (Setuju)	4
C (Ragu-ragu)	3
D (Tidak Setuju)	2
E (Sangat Tidak Setuju)	1

D. Pengujian Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument benar-bener mengukur hal yang akan diukur. Instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi maka akan dapat mengukur yang hendak diukur. Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam pengukuran validitas instrument penelitian ini menggunakan validitas isi dengan cara berkonsultasi kepada para ahli mengenai instrumen, apakah instrument tersebut disetujui para ahli kemudian dilanjutkan dengan validitas kostruk melalui uji coba dan instrument menggunakan sampel responden yang berbeda. Hasil coba instrument kemudian dianalisis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam

menjawab dan mengimplementasikan dugaan, analisis ini dilakukan berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diajukan kepada sample, dan dihitung menggunakan rumus korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2008:45). Metode uji kevalidan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi *product moment* sebagai berikut : Keterangan:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2 - (\sum X)^2)][(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi
 \sum^X : Jumlah sekor item
 \sum^Y : Jumlah sekor total
 N : Jumlah responden

Setelah nilai korelasi (r) diperoleh, kemudian nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan dasar pengambilan keputusan adalah valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien. Koefisien yang tinggi berarti reliabilitas yang tinggi. Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pernyataan pada kuisisioner yang sudah valid, diuji dengan rumus *Alpha Conback* dengan menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah reliabel jika $\alpha > r_{tabel}$ (0,6).

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b t^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien reliabilitas
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir
 $\sigma b t^2$ = Varians total

E. Pengujian Persyaratan Analisis untuk Regresi

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160), uji normalitas bertujuan apakah model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik dan grafik.

Dalam uji statistik jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berdistribusi tidak normal) dan jika $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (berdistribusi normal).

2. Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2016:159), uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah

- a. Jika nilai probabilitas ≤ 0.05 , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linier.
- b. Jika nilai probabilitas > 0.05 , maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linier.

3. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas bertujuan untuk meyakinkan bahwa sekumpulan data yang akan diukur memang berasal dari populasi yang homogen (sama). Setelah data diperoleh sudah normal, selanjutnya diuji dengan homogenitas. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui beberapa varian adalah sama atau tidak asumsi yang mendasari dalam analisis varian adalah varian dari populasi sama. Sebagai criteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

F. Model Analisis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas. Analisis regresi linier berganda digunakan apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel tersebut (Sugiyono 2016: 192). Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Model regresi merupakan suatu model matematis yang dapat digunakan untuk mengetahui pola pengaruh antara dua variabel atau lebih. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y	= variabel terikat
a	= konstanta
$b_1, b_2,$	= koefisien regresi
X_1, X_2	= variabel bebas
$b_3,$	= koefisien regresi
$X_3,$	= variabel bebas
e	= eror trutment

2. Uji T (Partial)

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y. Uji t menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S_{\beta_1}}$$

Keterangan:

β_1 = koefisien regresi variabel

S_{β_1} = kesalahan baku koefisien regresi/standar eror

Setelah dilakukan analisis data diketahui hasil perhitungannya maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t hitung dengan tabel atau bisa juga dengan memperhitungkan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau besar dari 0,05. Dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan apakah

hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima
Hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1). H_0 = secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Independen terhadap variabel dependen.
- 2). H_a = secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel dependen dan variabel Independen.

Kriteria untuk menerima dan menolak suatu hipotesis adalah:

- 1). Nilai t hitung < t tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) di tolak.
- 2). Nilai t hitung > t tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) di terima. Atau dengan melihat signifikan t yaitu :
 - a) Signifikan t > dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) di terima.
 - b) Signifikan t < dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) di tolak

3. Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependent. Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y, uji F (Simultan) dirumuskan dengan:

$$\frac{r^2/k}{(1 - r^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi linier berganda

n = Banyaknya data

k = Banyaknya variabel bebas

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai f hitung dengan f tabel atau bisa juga dengan memperhatikan f lebih kecil dari atau sama dengan 0,05 atau signifikan f lebih besar dari 0,05 hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1). H_0 = Secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

- 2). H_a = Secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- 1). Nilai f hitung < tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- 2). Nilai f hitung > tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Atau dengan melihat signifikansi t yaitu:
 - a) Signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis (H_a) diterima.

4. Koefisien Determinan (Uji R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi (R^2) mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Bila nilai $R^2 = 0$, maka variasi dari variabel Y tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variabel X. Sedangkan bila nilai $R^2 = 1$, maka variasi dari variabel Y secara keseluruhan dapat dijelaskan oleh variabel X. Sehingga baik buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh nilai R^2 yang mempunyai nilai antara nol dan satu, perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

R^2 : koefisien determinan

r : koefisien korelasi

5. Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik adalah pertanyaan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya.

- a. $H_0 : \beta_1 \leq 0$: kualitas makanan (X1), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
 $H_a : \beta_1 > 0$: kualitas makanan (X1), berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

- b. $H_0 : \beta_2 \leq 0$: kualitas pelayanan (X2), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
 $H_a : \beta_2 > 0$: kualitas pelayanan (X2), berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- c. $H_0 : \beta_3 \leq 0$: Lokasi (X3), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
 $H_a : \beta_3 > 0$: Lokasi (X3), berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- d. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$: kualitas makanan (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3) secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
 $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$: kualitas makanan (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3) secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).