

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta". Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta yang memenuhi kriteria telah mengunjungi Jogja Billiard minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir.

1. Usia Responden

Berikut adalah hasil jawaban responden tentang usia berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Menurut Sugiyono (2023), perhitungan kelas interval dapat dihitung menggunakan rumus Sturges sebagai berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log. n$$

Keterangan:

K = Jumlah Kelas Interval

N = Jumlah Data Observasi

Log = Logaritma

$$K = 1 + 3,3 \log (150)$$

$$= 1 + 3,3 (2,176)$$

$$= 1 + 7,1808$$

$$= 8,18 = 8 \text{ kelas (dibulatkan)}$$

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{K}$$

Nilai maksimum usia responden = 50 tahun

Nilai minimum usia responden = 18 tahun

$$\text{Interval Kelas} = \frac{50-18}{8}$$

$$\text{Interval Kelas} = 4$$

Tabel 4. 1 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	18 – 21	21	14 %
2	22 – 25	55	36,67 %
3	26 – 29	38	25,33 %
4	30 – 33	18	12 %
5	34 – 37	8	5,33 %
6	38 – 41	5	3,33 %
7	42 – 45	2	1,33 %
8	46 – 50	3	2 %
Total		150	100 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan data pada tabel, responden dengan usia 22–25 tahun merupakan kelompok usia terbanyak, yaitu 55 orang (36,67 %), diikuti oleh usia 26–29 tahun sebanyak 38 orang (25,33 %). Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar pelanggan Jogja Billiard berada pada rentang usia muda dan produktif, yang cenderung aktif dalam aktivitas hiburan seperti bermain billiard. Kelompok usia ini kemungkinan memiliki tingkat keingintahuan yang tinggi dan lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan serta suasana tempat, yang menjadi variabel utama dalam penelitian ini.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan hasil jawaban responden terkait jenis kelamin berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan :

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Prempuan	73	48,67 %
2	Laki-laki	77	51,33 %
Total		150	100 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 77 orang (51,33 %), sedangkan perempuan berjumlah 73 orang (48,67%). Walaupun perbedaannya tidak terlalu signifikan, hal ini menunjukkan bahwasanya

Jogja Billiard sedikit lebih banyak menarik pengunjung laki-laki, yang secara umum lebih dominan dalam kegiatan olahraga dan hiburan seperti billiard. Temuan ini penting dalam menganalisis preferensi pelayanan dan suasana yang disukai oleh mayoritas pelanggan.

3. Agama

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang agama responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Agama Responden

No	Agama	Jumlah	Presentase
1.	Islam	99	66 %
2.	Katolik	22	14,67 %
3.	Kristen	20	13,33 %
4.	Hindu	5	3,33 %
5.	Budha	3	2,00 %
6.	Konghucu	-	0%
7.	Lainya	1	0,67 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat diketahui bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini beragama Islam, yaitu sebanyak 99 orang (66 %), diikuti oleh responden beragama Katolik sebanyak 22 orang (14,67 %), dan Kristen sebanyak 20 orang (13,33 %). Adapun responden yang beragama Hindu berjumlah 5 orang (3,33 %), Budha sebanyak 3 orang (2%), serta 1 orang (0,67 %) yang berasal dari agama lainnya. Tidak terdapat responden yang beragama Konghucu.

Data ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard dikunjungi oleh pelanggan dari berbagai latar belakang agama, meskipun mayoritas berasal dari pemeluk agama Islam. Keberagaman ini mencerminkan inklusivitas tempat hiburan tersebut, sekaligus mengindikasikan bahwasanya layanan dan suasana yang ditawarkan mampu menjangkau

berbagai segmen masyarakat tanpa memandang latar belakangkeagamaan.

4. Jenis Pengunjung

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang jenis pekerjaan, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Jenis Pengunjung

No	Jenis Pengunjung	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	41	27,33 %
2.	Wisatawan	36	24 %
3.	Masyarakat lokal	73	48,67 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Jenis pengunjung terbanyak adalah dari kalangan masyarakat lokal sebanyak 73 orang (48,67 %), diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebesar 41 orang (27,33 %), dan wisatawan sebanyak 36 orang (24 %). Hal ini mengindikasikan bahwasanya Jogja Billiard memiliki basis pelanggan utama dari masyarakat lokal Yogyakarta, namun juga cukup menarik perhatian dari kalangan mahasiswa dan wisatawan. Preferensi masyarakat lokal terhadap kualitas pelayanan dan suasana toko kemungkinan besar dipengaruhi oleh keterjangkauan, kenyamanan, dan konsistensi pelayanan yang ditawarkan.

5. Pekerjaan

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang pekerjaan responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pegawai swasta/karyawan	62	41,33 %
2.	Pelajar	30	20 %
3.	<i>Freelance</i>	24	16 %

4.	Wirausaha	12	8 %
5.	PNS	6	4,0%
6.	Lainya	16	10,67 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.5 Menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard mampu menarik minat berbagai kelompok profesi, khususnya pekerja sektor informal dan generasi muda yang memiliki fleksibilitas waktu untuk mengakses hiburan di luar jam kerja.

6. Penghasilan

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang jumlah penghasilan responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Jumlah Penghasilan Responden

No	Rentang Penghasilan	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	< 1.000.000	Tidak tetap / sangat rendah	12	8 %
2.	1.000.000 – 1.999.999	Dibawah UMR	31	20,67 %
3.	2.000.000 – 2.999.999	Sekitar UMR Yogyakarta	38	25,33 %
4.	3.000.0000 – 3.999.999	Sedikit di atas UMR	19	12,67 %
5.	4.000.000 – 4.999.999	Menengah	14	9,3%
6.	5.000.000 – 6.999.999	Menengah atas	18	12 %
7.	> 7.000.000	Tinggi	18	12 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.6, mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang penghasilan sekitar UMR Yogyakarta, yaitu sebesar Rp2.000.000 – Rp2.999.999 dengan jumlah 38 orang (25,33%). Kelompok ini mencerminkan segmen masyarakat produktif yang memiliki penghasilan menengah ke bawah, yang cenderung mencari tempat hiburan terjangkau seperti Jogja Billiard.

Responden dengan penghasilan di bawah UMR (Rp1.000.000 – Rp1.999.999) berjumlah 31 orang (20,67 %), sedangkan yang memiliki penghasilan sedikit di atas UMR (Rp3.000.000 – Rp3.999.999) sebanyak 19 orang (12,67 %). Kelompok dengan penghasilan menengah (Rp4.000.000 – Rp4.999.999) dan menengah atas (Rp5.000.000 – Rp6.999.999) masing-masing berjumlah 14 orang (9,3%) dan 18 orang (11,9%). Selain itu, sebanyak 18 orang (12%) berada dalam kategori penghasilan tinggi (> Rp7.000.000), dan hanya 12 orang (12 %) berada pada kategori penghasilan tidak tetap atau sangat rendah (< Rp1.000.000).

Temuan ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard tidak hanya menarik kalangan menengah ke bawah, tetapi juga mampu menjangkau pelanggan dengan latar belakang ekonomi menengah hingga tinggi, menandakan bahwasanya tempat ini memiliki daya tarik luas dan fleksibel untuk berbagai segmen konsumen.

7. Pendidikan

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang tingkat pendidikan terakhir responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMA	75	50 %
2.	SMK	19	12,67 %

3.	S1	49	32,67 %
4.	S2	7	4,67 %

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.7 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA merupakan kelompok terbanyak dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 75 orang (50 %). Hal ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard lebih banyak diminati oleh individu dengan latar belakang pendidikan menengah atas, yang umumnya berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, atau pekerja awal karier. Sebanyak 49 responden (32,67 %) memiliki pendidikan terakhir S1, menunjukkan adanya minat yang cukup besar dari kalangan sarjana terhadap aktivitas hiburan seperti bermain billiard. Sementara itu, responden dengan pendidikan SMK berjumlah 19 orang (12,67 %), dan S2 sebanyak 7 orang (4,67 %).

Data ini mengindikasikan bahwasanya Jogja Billiard memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumen dari berbagai tingkat pendidikan, terutama kalangan menengah dan mahasiswa, yang menjadi pasar potensial dalam dunia hiburan dan jasa rekreasi.

B. Hasil Analisis Deskriptif

Tujuan dari analisis ini adalah untuk memperoleh gambaran umum mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian, yaitu: kualitas pelayanan, suasana toko, dan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kecenderungan data, digunakan metode analisis deskriptif statistik, dengan mengacu pada rentang skala (RS) menurut rumus dari Sugiyono (2023) sebagai berikut:

$$Rs = (\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}) / \text{jumlah kategori}$$

Keterangan

Rs = Rentang Skala

M = Skor maksimal = 5

N = Skor minimal = 1

Jumlah Kategori = 5 (Skala likert 1-5)

$$R_s = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka rentang interpretasi kategori jawaban responden terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- 1) 1,00 – 1,80 : dapat diartikan sangat rendah atau sangat tidak baik dimana menunjukkan kondisi variabel masih sangat rendah atau sangat kecil.
- 2) 1,81 – 2,60 : dapat diartikan rendah atau tidak baik yang menunjukkan kondisi variabel masih rendah atau kecil.
- 3) 2,61 – 3,40 : dapat diartikan sedang atau cukup yang menunjukkan kondisi variabel yang masih sedang atau cukup.
- 4) 3,41 – 4,20 : dapat diartikan tinggi atau baik yang menunjukkan kondisi variabel tinggi atau baik.
- 5) 4,20 – 5,00 : dapat diartikan sangat tinggi atau sangat baik yang menunjukkan kondisi variabel sangat tinggi atau sangat baik.

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan indikator	Penilaian					Jumlah Sampel & Skor	Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan Jogja Billiard selalu berpenampilan rapi dan bersih	68	36	12	30	4	584	3.89
2	Fasilitas yang disediakan Jogja Billiard lengkap dan memadai.	53	50	6	8	33	532	3.55
3	Karyawan Jogja Billiard memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai pelanggan	48	55	14	25	8	560	3.73
4	Karyawan Jogja Billiard bersikap	78	25	26	15	6	604	4.03

	ramah dan sopan dalam melayani.							
5	Karyawan Jogja Billiard mampu memberikan pelayanan dengan baik dan tepat waktu.	51	52	11	24	12	556	3.71
6	Karyawan Jogja Billiard mampu menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan benar.	38	65	12	14	21	535	3.57
7	Karyawan Jogja Billiard merespons kebutuhan saya dengan cepat.	56	47	18	15	14	566	3.77
8	Karyawan Jogja Billiard memiliki inisiatif dalam membantu pelanggan.	47	56	13	27	7	559	3.73
9	Saya merasa aman saat menerima layanan dari Jogja Billiard.	48	55	16	23	8	562	3.75
10	Saya yakin bahwa layanan yang diberikan Jogja Billiard berkualitas	50	53	19	17	11	564	3.76
Rata-rata								3.75

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,75. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap pelayanan yang diberikan, seperti penampilan karyawan, keramahan, ketepatan waktu, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan Jogja Billiard dinilai memuaskan oleh pelanggan

2. Deskripsi Variabel Suasana Toko

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap suasana toko yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Suasana Toko

No	Pertanyaan indikator	Penilaian					Jumlah Sampel & Skor	Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Bagian depan Jogja Billiard terlihat menarik dan mencolok	57	46	15	29	3	575	3.83
2	Warna interior Jogja Billiard terlihat menarik dan nyaman	50	53	19	18	10	565	3.77
3	Desain interior ruangan Jogja Billiard modern dan menyenangkan.	62	41	22	19	6	584	3.89
4	Suhu ruangan di dalam Jogja Billiard terasa sejuk dan nyaman	51	52	5	26	16	546	3.64
5	Pencahayaan di dalam ruangan cukup dan tidak menyilaukan.	46	57	14	18	15	551	3.67
6	Kebersihan ruangan Jogja Billiard selalu terjaga	53	50	19	17	11	567	3.67
7	Buku menu di Jogja Billiard didesain menarik dan mudah dibaca.	60	43	16	21	10	572	3.81
8	Penataan kursi dan meja di Jogja Billiard rapi dan tertata.	46	58	17	20	10	563	3.75
9	Kursi dan meja yang digunakan nyaman saat bermain billiard.	47	56	13	22	12	554	3.69
10	Jarak antar meja memudahkan saya untuk bergerak bebas.	60	43	14	16	17	563	3.75

11	Tanda petunjuk di dalam ruangan mudah ditemukan.	49	54	17	20	10	562	3.75
12	Dekorasi ruangan Jogja Billiard menarik dan mendukung suasana.	49	54	13	25	9	559	3.73
Rata-rata								3.76

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata jawaban responden terhadap suasana toko adalah sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden menilai indikator-indikator suasana toko seperti desain interior, kebersihan, pencahayaan, suhu ruangan, dan kenyamanan tempat bermain berada pada kategori baik. Artinya, pelanggan merasa cukup nyaman dan puas dengan suasana yang disajikan oleh Jogja Billiard.

3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan indikator	Penilaian					Jumlah Sampel & Skor	Indek
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Jogja Billiard.	58	45	14	30	3	575	3.83
2	Saya puas terhadap keramahan karyawan Jogja Billiard.	54	49	1	15	31	530	3.53
3	Saya puas terhadap suasana toko Jogja Billiard.	55	48	15	22	10	566	3.77
4	Saya puas terhadap fasilitas yang disediakan Jogja Billiard.	68	34	26	18	4	594	3.96
5	Kualitas pelayanan Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	46	57	14	25	8	558	3.72
6	Keramahan karyawan Jogja	49	54	13	17	17	551	3.67

	Billiard sesuai dengan harapan saya.							
7	Suasana toko Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	51	52	14	19	14	557	3.71
8	Fasilitas Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	51	52	15	21	11	561	3.74
Rata-rata								3.74

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,74. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden menyatakan bahwasanya indikator-indikator kepuasan pelanggan yang mencakup pelayanan, keramahan karyawan, suasana toko, serta fasilitas yang tersedia telah dinilai baik. Dengan demikian, secara umum para pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Jogja Billiard.

C. Uji Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas alat ukur menunjukkan kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang memang seharusnya diukur. Dengan kata lain, alat ukur dianggap valid apabila dapat mengukur indikator dari objek yang diteliti secara tepat. Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner benar-benar layak digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2023). Instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansinya berada di bawah 0,05. Hasil pengujian instrumen disajikan berdasarkan kriteria statistik tersebut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Sig	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	.000	Valid
		X1.2	.000	Valid
		X1.3	.000	Valid
		X1.4	.000	Valid

		X1.5	.000	Valid
		X1.6	.000	Valid
		X1.7	.000	Valid
		X1.8	.000	Valid
		X1.9	.000	Valid
		X1.10	.000	Valid
		Average_X1	.000	Valid
2.	Suasana Toko (X2)	X2.1	.000	Valid
		X2.2	.000	Valid
		X2.3	.000	Valid
		X2.4	.000	Valid
		X2.5	.000	Valid
		X2.6	.000	Valid
		X2.7	.000	Valid
		X2.8	.000	Valid
		X2.9	.000	Valid
		X2.10	.000	Valid
		X2.11	.000	Valid
		X2.12	.000	Valid
		Average_X2	.000	Valid
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	.000	Valid
		Y.2	.000	Valid
		Y.3	.000	Valid
		Y.4	.000	Valid
		Y.5	.000	Valid
		Y.6	.000	Valid
		Y.7	.000	Valid
		Y.8	.000	Valid
		Average_Y	.000	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel (X1, X2, Y) memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya. Validitas ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan telah mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat diandalkan sebagai alat ukur dari suatu variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan menunjukkan konsistensi atau kestabilan dalam kurun waktu tertentu (Ghozali, 2018). Berdasarkan pendapat Nunnally yang dikutip oleh Ghozali (2018) suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.992	30

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,950 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Menurut Ghozali (2018), sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Dengan nilai 0,950, ini berarti bahwa 30 item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik (reliabel), sehingga dapat dipercaya untuk mengukur konstruk yang diteliti.

Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	10

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kualitas Pelayanan (X1) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,973 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X1) dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Suasana Toko

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.978	12

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel suasana toko (X2) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,978 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X2) dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	8

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,967 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (Y) dinyatakan reliabel.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilengkapi dengan analisis statistik yang dapat dilihat pada tabel *Kolmogorov Smirnov Test* berikut ini:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-.0025068
	Std. Deviation	.92787660
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.055
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap 150 responden menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai sig. sebesar 0,091, yang lebih besar dari batas sig. 0,05. Hal ini menunjukkan bahwasanya data residual dari variabel-variabel penelitian seperti kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan memiliki sebaran data yang normal. Dengan demikian, data tersebut memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi, dan pengujian dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya seperti uji regresi linier berganda.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi di antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi (Sugiyono, 2023). Sebuah model regresi yang ideal

seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. *Tolerance* menunjukkan seberapa besar variasi dari suatu variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah menunjukkan potensi adanya multikolinearitas, yang tercermin dari nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Batas umum yang digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah $tolerance \geq 0,10$ atau $VIF \leq 10$ (Ghozali, 2018). Berdasarkan pengujian multikolinearitas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan	.310	3.229
Suasana Toko	.310	3.229

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi ini. Dengan demikian, masing-masing variabel bebas tidak memiliki hubungan linier yang tinggi satu sama lain, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis regresi berganda.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah terjadi ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi (Sugiyono, 2023). Salah satu metode yang digunakan adalah *uji Glejser*, di mana indikasi adanya heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel independen.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.876	.170		5.146	.000
	Kualitas Pelayanan	-.010	.035	-.200	-.296	.767
	Suasana Toko	.005	.030	.112	.165	.869
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan pada tabel, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,767 dan untuk variabel Suasana Toko sebesar 0,869. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Artinya, model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko, terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.577	.266		-2.167	.032
	Kualitas Pelayanan	.424	.054	.525	7.801	.000

	Suasana Toko	.324	.046	.472	7.012	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh model persamaan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = -0,577 + 0,424 (\text{Kualitas Pelayanan}) + 0,324 (\text{Suasana Toko}) + e$$

Dari model regresi tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) sebesar -0,577 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen (kualitas pelayanan dan suasana toko) dianggap tidak ada atau bernilai nol, maka nilai kepuasan pelanggan berada pada angka -0,577. Secara logika, nilai negatif ini menggambarkan bahwa tanpa adanya kontribusi dari kedua variabel tersebut, tingkat kepuasan pelanggan akan berada pada level yang sangat rendah atau tidak tercapai.
2. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,424 berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,424 satuan. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Koefisien variabel Suasana Toko sebesar 0,324 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada suasana toko, dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,324 satuan. Ini menandakan bahwa suasana toko juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

F. Hasil Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial masing-masing variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 4. 20 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.577	.266		-2.167	.032
	Kualitas Pelayanan	.424	.054	.525	7.801	.000
	Suasana Toko	.324	.046	.472	7.012	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

1. Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 7.801 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan **H1 diterima**. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan meningkat.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,012 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi ini juga lebih kecil dari 0,05, maka **H2 diterima**. Ini berarti bahwa secara parsial, suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Suasana toko yang nyaman dan mendukung akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

G. Hasil Uji Koefisien Determinan

Menurut Ghazali (2018), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sebagian besar variasi yang terjadi.

Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.738	.648

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel Model Summary, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,738 yang berarti bahwa 73% variasi dalam variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan suasana toko. Sementara itu, sisanya sebesar 27% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

H. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda, diperoleh nilai *t* hitung sebesar 7.801 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H1 diterima. Artinya, secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard.

Temuan ini dapat dijelaskan secara lebih mendalam melalui kerangka *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Dalam penelitian ini, pelanggan Jogja Billiard datang dengan harapan tertentu mengenai bagaimana staf akan melayani mereka misalnya keramahan, ketepatan waktu layanan, dan kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan. Harapan ini terbentuk dari pengalaman sebelumnya, rekomendasi teman, dan ulasan di media sosial (*Expectation*). Setelah mengakses layanan, pelanggan kemudian menilai apakah pelayanan yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi tersebut (*Perceived Performance*).

Ketika pelanggan merasakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai, tetapi bahkan melampaui harapan misalnya staf bersikap

lebih ramah dan tanggap dari yang dibayangkan maka terjadi *positive disconfirmation*. Hal inilah yang mendorong munculnya kepuasan pelanggan yang tinggi (*Satisfaction*). Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, seperti lambat atau kurang sopan, maka bisa terjadi *negative disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan.

Dengan demikian, hasil ini sejalan dengan teori EDT, yang menekankan pentingnya mengelola ekspektasi dan kinerja aktual secara konsisten agar terjadi disonansi positif yang mengarah pada loyalitas. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Jannah et al. (2023) dan Ramadhania et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan jasa, termasuk di tempat hiburan seperti rumah billiard.

2. Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta

Hasil pengujian regresi parsial terhadap variabel suasana toko menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7.012 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis kedua (H_2) diterima. Hal ini berarti bahwa suasana toko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard.

Temuan ini relevan dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Pelanggan datang ke Jogja Billiard dengan ekspektasi tertentu mengenai kenyamanan fisik ruangan, tata letak meja, pencahayaan, hingga kebersihan (*Expectation*). Harapan ini didasarkan pada sumber eksternal seperti foto-foto promosi, testimoni pelanggan lain, maupun kunjungan sebelumnya. Setelah berada di lokasi, pelanggan akan mengevaluasi apakah suasana toko tersebut memenuhi harapan kenyamanan dan estetika (*Perceived Performance*).

Ketika kondisi aktual ternyata menyenangkan misalnya ruangan sejuk, pencahayaan tidak menyilaukan, tempat duduk nyaman, dan

lingkungan bersih pelanggan mengalami *positive disconfirmation*, yang meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan (*Satisfaction*). Jika suasana toko dirasa kurang nyaman atau tidak sesuai harapan, seperti pencahayaan terlalu redup atau tata ruang sempit, maka akan muncul *negative disconfirmation* yang berdampak pada ketidakpuasan.

Secara teoretis, hasil ini menguatkan gagasan dalam EDT bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara ekspektasi awal dan kinerja aktual suatu layanan. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Rizaldi & Hutasuhut (2023) serta Handoko (2023), yang menyatakan bahwa suasana toko berperan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman emosional pelanggan, terutama dalam konteks layanan hiburan seperti billiard.

Dengan demikian, disarankan agar Jogja Billiard terus meningkatkan aspek fisik dan atmosfer ruang sebagai bagian dari strategi manajemen pengalaman pelanggan. Upaya seperti pengaturan pencahayaan yang optimal, pemutakhiran interior, serta perawatan kebersihan ruangan secara rutin akan membantu memastikan bahwa ekspektasi pelanggan tidak hanya terpenuhi, tetapi juga terlampaui.