

ANALISIS PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FOOD BOX KOTA BIMA

Amiruddin¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Kota Bima
Amiruddin17.stiebima@gmail.com

Herry Nurdin²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Kota Bima
Herry.stiebima@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to determine whether: 1) Physical evidence affects customer satisfaction, 2) Location affects customer satisfaction, 3) Physical evidence and location affects customer satisfaction at Cafe Food Box Bima City. The population in this study were all customers at the Cafe Food Box Kota Bima. The sampling technique used purposive sampling, data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique in this study was the validity test of the classical assumption test, the multiple linear regression test, the correlation test, the t and f determination test, using the spss 16.0 application. The results showed that: 1) Physical Evidence has a positive influence on customer satisfaction, 2) Location has a positive influence on customer satisfaction, 3) Physical evidence and location have a positive influence on customer satisfaction, the Cafe Food Box Kota Bima.

Keywords: Physical evidence, location, and customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) Physical evidence berpengaruh pada kepuasan pelanggan, 2) Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 3) Physical evidence dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Food Box Kota Bima. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Cafe Food Box Kota Bima. Teknik pengambilan sample menggunakan purposive sampling, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji Validitas uji Reabilitas uji Asumsi Klasik uji Regresi Linear Berganda uji Korelasi uji Determinasi uji t Dan f menggunakan aplikasi spss 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Physical Evidence mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, 2) Lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, 3) Physical evidence dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pada Cafe Food Box Kota Bima.

Kata kunci: Physical evidence, Lokasi, dan kepuasan pelanggan.

A. Pendahuluan

Industri kreatif merupakan salah satu faktor yang menjadi penggerak perekonomian nasional. Industri kreatif Indonesia, semakin berkembang dan diminati pasar global. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, industri Kuliner, Fashion dan Kerajinan memiliki kontribusi besar pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional Indonesia. Kota Bima memiliki perkembangan industri kreatif yang sangat pesat. Perkembangan industri kreatif di kota Bima mencakup industri kuliner dan tempat hiburan akan tetapi industri kreatif yang sangat berkembang di kota Bima adalah Cafe.

Industri kreatif khususnya cafe memiliki potensi yang cerah bagi pelaku usaha di Bima. Perkembangan industri cafe yang sangat pesat menjadi potensi bisnis besar yang memberikan peluang usaha kreatif. Industri kuliner di Bima kian meningkat signifikan seiring bermunculan berbagai kuliner dan café yang memberikan keunikan tersendiri. Seiring perkembangan dunia bisnis khususnya bisnis cafe yang semakin ketat maka suatu café dituntut untuk benar-benar memahami dinamika

selera konsumen yang menjadi target pasarnya dan bagaimana cara memuaskan pelanggan agar kembali membeli dan menarik pelanggan baru untuk membeli. Melihat perkembangan tersebut para owner dituntut memberikan kepuasan yang baik agar dapat memuaskan para konsumennya. Physical Evidence atau bukti fisik dan Lokasi dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumennya. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengukur tingkat Physical Evidence, mengukur Lokasi penempatan dan Kepuasan Pelanggan untuk menentukan elemen-elemen yang perlu ditingkatkan, dihilangkan dan dipertahankan oleh Café Food Box Kota Bima.

Cant, Strydom, dan Jooste(2006), physical evidence terdiri atas fasilitas fisik (*servicescape*) dan unsure komunikasi yang nyata. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing- masing fasilitas fisik (*servicescape*) dalam kaitannya dengan keputusan konsumen untuk membeli produk/jasa.

Lokasi yang dipilih haruslah mampu mengalami pertumbuhan ekonomi sehingga usahanya dapat bertahan dan

mempunyai dampak yang permanen dalam jangka panjang.

Kosumen cenderung melihat lokasi maupun bentuk fisik suatu usaha sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan ketika mengunjungi suatu usaha. . Pemilik usaha harus memiliki lokasi yang strategis untuk daya tarik para pelanggan, begitupun juga bentuk fisik yang akan dituangkan dalam usaha harus sesuai dengan perkembangan zaman maupun bernuansa menarik dimata konsumen, seperti, fasilitas yang kekinian, tempat duduk yang menarik, menu yang beragam dan masih bayak lagi. maka berdasarkan pemaparan diatas, Apabila pelanggan mempresepsikan bahwa (PHYSICAL EVIDENCE) bukti fisik dan lokasi tempat tidak memadai dan mengundang kekhawatiran pelanggan maka pelanggan akan merasa kurang nyaman.

B. Metode Penelitian

Jenis Penelitian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian Asosiatif..Penelitian asosiatif merupakan suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2012). Yaitu Analisis

Pengaruh Physical Evidence Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Box.

Populasi

Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan Morison (2012;19) Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan dari Food Box.

Sample

Ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga jumlah sampel yang digunakan dihitung dengan rumus sebagai berikut (Widiyanto, 2008:59)

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = 1,92^2 / 4 (10\%)^2$$

$$n = 96,04$$

$$n = 97$$

n = Jumlah sampel

Z= Skor pada tingkat signifikan tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z= 1,96
 Moe =Margin of Error, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Dari hasil perhitungan rumus di atas maka dapat diperoleh jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 97, untuk kesempurnaan penelitian ini maka jumlah responden yang representative di pilih 100 responden.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tabel 1. Uji Validitas Fasilitas (X1)

No.	Nilai Perindikator (X1)	Standarisasi	Keterangan
1.	0.659	0,300	Valid
2.	0.755	0,300	Valid
3.	0.774	0,300	Valid
4.	0.635	0,300	Valid
5.	0.754	0,300	Valid
6.	0.710	0,300	Valid
7.	0.667	0,300	Valid
8.	0.735	0,300	Valid
9.	0.687	0,300	Valid
10.	0.741	0,300	Valid

(Data yang di olah 2021)

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 16.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel Physical Evidence pada keseluruhan instrumen yang di gunakan di nyatakan Valid. Karena > 0.300

Tabel 2. Uji Validitas Lokasi (X2)

No	Nilai Perindikator (X2)	Standarisasi	Keterangan
1.	0.657	0,300	Valid
2.	0.613	0,300	Valid
3.	0.772	0,300	Valid
4.	0.728	0,300	Valid
5.	0.585	0,300	Valid
6.	0.436	0,300	Valid

(Data yang di olah 2021)

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 16.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel Lokasi pada keseluruhan instrumen yang di gunakan di nyatakan Valid. Karena > 0.300.

Tabel 3. Uji Validitas Minat Berkunjung (Y)

No	Nilai Perindikator (Y)	Standarisasi	Keterangan
1.	0.566	0.300	Valid
2.	0.711	0.300	Valid
3.	0.740	0.300	Valid
4.	0.785	0.300	Valid
5.	0.665	0.300	Valid
6.	0.842	0.300	Valid

(Data yang di olah 2021)

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 16.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan pada keseluruhan instrumen yang di

gunakan di nyatakan Valid. Karena > 0.300

Uji Reliabilitas

Pengukuran reabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS versi 16.0 Uji Statistik Cronbach Alpha (α). Suatu Konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.600,

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Varabel dan Indikator	Cronbach Alpha	Standard Reabilitas	Keterangan
Variabel Physical Evidence (X1)	0,892	>0,600	Reliabel
Variabel Lokasi (X2)	0,705	>0,600	Reliabel
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	0,811	>0,600	Reliabel

(Data yang di olah 2021)

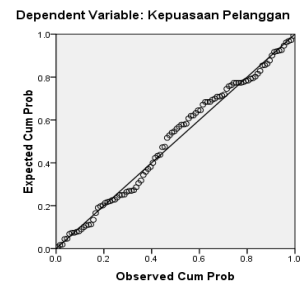
Hasil pengujian penelitian menggunakan pengukuran ini dapat dikatakan reliabel pada *Cronbach alpha* > 0,600. Hasil pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini reliable

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan gambar Uji Normalitas, model regresi berdistribusi normal ini disebabkan data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal.

Berdasarkan gambar diatas tidak dapat gejala normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 Uji Normalitas

Uji Multikolineariatas

Tabel 5. Uji Multikolineariatas Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Toleranc e
1 (Constant)	4.783	2.205		2.169	.033	
Physical evidence	.080	.049	.149	1.628	.107	.636
Lokasi	.693	.106	.595	6.506	.000	.636

(Sumber : SPSS versi 16.0)

Berdasarkan tabel diatas bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas, jika nilai tolerance $0.636 > 0,100$ dan nilai VIF $1.573 < 10,00$.

Uji Autokorelasi

Tabel 6. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.695 ^a	.484	.473	2.26693	2.090

a. Predictors: (Constant), Lokasi,

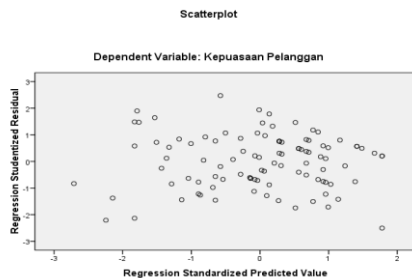
Physical evidence

b. *Dependent Variable: Kepuasan*

Pelanggan

Berdasarkan Uji Autokorelasi, nilai d_u dicari pada distribusi nilai tabel Durbin Watson nilai $k(2)$ dan $N(100)$ dengan signifikansi 5% Nilai $d_u(1.7364) < Durbin\ Watson(2.090) < 4-d_u(2.2636)$ artinya tidak gejala autokorelasi.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2
 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Uji Heterokedastisitas di atas, tidak terjadi gejala Heterokedastisitas ini disebabkan tidak ada pola-pola yang jelas (gergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplot, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Teknik Analisis Data

Regresi linier berganda

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara physical evidence(X1), lokasi(X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan dibantu program SPSS dalam perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	4.783	2.205	2.169	.033	
	Physical Evidence (X1)	.080	.049	.149	1.628	.107
	Lokasi (X2)	.693	.106	.595	6.506	.000

(Sumber : SPSS versi 16.0)

Persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 4.783 + 0,080 X_1 + 0,693 X_2$$

Konstantan = a = 4.783 artinya jika Physical evidence dan lokasi konstan atau sama dengan nol maka Kepuasan pelanggan pada Food Box akan naik sebesar 4.783. Koefisien variable b1 = 0,080 artinya jika Desain physical evidence naik sebesar Rp 1 dimana Lokasi konstan maka kepuasan pelanggan pada Food Box akan turun sebesar 0,080. Koefisien variable b2 = 0,693 artinya jika Kualitas Produk naik sebesar Rp 1 dimana Physical Evidence konstan maka Kepuasan pelanggan pada Food Box akan naik sebesar 0,080. Hal ini menunjukan bahwa variabel Physical Evidence dan Lokasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Food Box.

Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 16.0, di peroleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8 . Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.695 ^a	.484	.473	2.26693	.484	45.428	2

(Sumber : SPSS versi 16.0)

Berdasarkan hasil olahan data spss versi 16.0 tersebut di peroleh nilai korelasi sebesar 0, 695 dan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara

Predictors: (Constant), Lokasi, Physical Evidence

Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Nilai koefisien kolerasi berganda yaitu sebesar 0,695. Artinya tingkat keeratan hubungan antara physical evidence dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggansangat kuat sebesar 0,695.

Koefisien Derterminasi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 16.0, di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 9 . Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.695 ^a	.484	.473	2.267	2.090

Predictors: (Constant), Lokasi,

Physical evidence

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil tabel diperoleh nilai koefisien determinasi yaitu 0,484. Hal ini menunjukkan bahwa Physical Evidence (X1) dan lokasi (X2) secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 48,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain-lain koefisien determinasi yaitu 0,484 maka adanya pengaruh simultan sebesar 48,4% terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan sisanya yaitu 51,6% adalah faktor atau variabel lain.

Uji Parsial (UJI T)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 16.0, di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 10. Uji Signifikansi Uji t

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.783	2.205		2.169	.033
physical evidence	.080	.049	.149	1.628	.107
Lokasi	.693	.106	.595	6.506	.000

Sumber : SPSS versi 16.0)

H1 : Physical Evidence mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil output SPSS versi 16.0 diatas antara Physical Evidence dengan kepuasan pelanggan maka di peroleh nilai

$t_{hitung} = 1.628$ kemudian nilai t_{hitung} tersebut akan dibandingkan dengan t_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk) = $n-3$ dengan k adalah variabel bebas dan terikat = 3, maka (dk) = $100-3 = 97$, dan taraf kesalahan 5% ($0,05$) = $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ untuk uji dua pihak (dua tail test) pihak kanan dan kiri di dapat nilai t_{tabel} (pada lampiran tabel daftar distribusi t) adalah sebesar 1.66071.

Jika dibandingkan antara nilai t_{tabel} , dengan t_{hitung} , maka t_{tabel} lebih besar dari t_{hitung} ($1.66071 > 1.628$), sehingga jatuh pada daerah penolakan H_0 yang artinya diterima H_0 Diterima. Hasil ini, tidak mendukung atau tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya.

H2 : Lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil output SPSS versi 16.0 diatas antara lokasi dengan Kepuasan pelanggan maka di peroleh nilai $t_{hitung} = 6.506$ kemudian nilai t_{hitung} tersebut akan dibandingkan dengan t_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk) = $n-3$ dengan k adalah variabel bebas dan terikat = 3, maka (dk) = $100-3 = 97$, dan taraf kesalahan 5% ($0,05$) = $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ untuk uji dua pihak (dua tail test) pihak kanan dan kiri di dapat nilai t_{tabel} (pada lampiran

tabel daftar distribusi t) adalah sebesar 1.66071. Jika dibandingkan antara nilai t_{tabel} , dengan t_{hitung} , maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1.66071 > 6.506$), sehingga jatuh pada daerah penolakan H_0 yang artinya diterima H_a Diterima. Maka Hal tersebut menjawab dan membuktikan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa Terdapat Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Food Box.

Hasil Uji F

Uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y), Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai $F_{tabel} = f(k; n - k)$, $F = (2; 100 - 3)$, $F_{tabel} = 3,97 = 2,70$ dengan tingkat kesalahan 5% Uji F yang di lakukan dapat dilihat pada table 2.3 di bawah ini:

Tabel 11. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	453.285	1	453.285	86.744	.000 ^b
	Residual	512.105	98	5.226		
	Total	965.390	99			

- a. Predictors: (Constant), Lokasi
- b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

H3: Physical Evidence dan Lokasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil output SPSS versi 16.0 diatas antara Physical Evidence dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan maka di peroleh nilai $f_{hitung} = 86.744$ kemudian nilai f_{hitung} tersebut akan dibandingkan dengan f_{tabel} dengan derajat kebebasan $(dk) = n - 3$ dengan k adalah variabel bebas dan terikat = 3, maka $(dk) = 100 - 3 = 97$, dan taraf kesalahan 5% $(0,05) = \alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ untuk uji dua pihak (dua tail test) pihak kanan dan kiri di dapat nilai f_{tabel} (pada lampiran tabel daftar distribusi f) adalah sebesar 2.70.

Jika dibandingkan antara nilai f_{tabel} , dengan f_{hitung} , maka f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($86.744 > 1.66071$), sehingga jatuh pada daerah penolakan H_0 yang artinya diterima H_a Diterima. Maka

Hal tersebut menjawab dan membuktikan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa Terdapat pengaruh secara signifikan antara Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Box

Physical Evidence Dan Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Box Kota Bima.

D. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, physical evidence berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kedua variable bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Rekomendasi bagi Café/Perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu, menentukan Lokasi yang tepat sesuai dengan target pasar yang dituju, dan akan lebih baik jika menjadi pemimpin Lokasi dalam pasar produk sejenis. Karena pelanggan sangat sensitive dalam memaknai Lokasi, maka Café/Perusahaan perlu menguatkan

Lokasi dari segi yang lain, seperti melengkapi fasilitas dan memberikan fasilitas yang unik, kreatif, dan memiliki diferensiasi dengan usaha sejenis. Untuk jenis usaha restoran, faktor physical evidence akan sangat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk mengulangi kunjungan. Jika pelanggan merasa puas, maka besar kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan yang loyal.

E. Daftar Pustaka

- Cynthi Christina Hartanto dan Prof. Dr. Hatane Samuel, M.S analisis pengaruh physical evidence, price, service, location dan salesperson terhadap buying intention di spazio office building Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2, No. 1 (2014).
- Ema Murtapiah, Rahma Wahdiniwaty. pengaruh store atmosphere dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada café little wings di jl cigadung raya bandung.
- Imam Haromain pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di ahas z618. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : ISSN : 2461-0593 Volume 5, Nomor 5, Mei 2016
- Indah Purnama Sari1), Tiara Elsy Medyani2). harga dan physical evidence terhadap kepuasan pelanggan warung upnormal. Volume 10, No. 2, Agustus

- 2018, pp. 115120eISSN:2502-5449p-ISSN:2085-2266.
- Indra Firdiyansyah pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada warung gubrak Kepri mall kota batam. Jurnal Elektornik ISSN : 2598-8107 Vol. 1 No. November 2017
- Maria Helena Fatima Da Cruz Oliveira. analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan transportasi jasa pt. sriwijaya air. Journal of Tourism and Economic Vol.1, No.1, 2018, Page 28-37 ISSN: 2622-4631 (print), ISSN: 2622-495X (online)
- Siti Nurhalimah¹,Leonardo Budi Hasiholan,SE,MM²,Dra Cicik Harini, MM analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan(studi pada bengkel garasi di ungaran).