

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini, penulis menyebarkan 100 kuesioner kepada pelanggan *The Southbank Club*.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden dalam penelitian ini, berikut akan diuraikan pengelompokan responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan penghasilan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat benar-benar menghasilkan tanggapan yang dapat mewakili jumlah responden yang akan diteliti. Berikut ini adalah tabel mengenai pengelompokan responden berdasarkan beberapa kriteria pengelompokan:

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
21-30 Tahun	30	30%
31-45 Tahun	51	51%
>46 Tahun	19	19%
Jumlah	100	100%

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 30%, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 51% dan responden dengan usia > 46 tahun sebanyak 19%. Hal ini dikarenakan *The Southbank Club* lebih diperuntukkan untuk kalangan usia 31-45 seperti eksekutif muda, para pekerja, *entrepreneur*.

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	66	66%
Perempuan	44	44%
Jumlah	100	100%

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden perempuan sebanyak 44% sedangkan responden laki-laki 66%. Hal ini dikarenakan laki-laki lebih suka untuk mengunjungi tempat hiburan malam dibandingkan dengan perempuan.

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Mahasiswa	15	15%
Pegawai Negeri/Swasta	25	25%
Wirausaha	49	49%
Lainnya	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa responden Mahasiswa sebanyak 15%, kuesioner yang diisi oleh pegawai negeri/swasta sebanyak 25% kuesioner yang diisi oleh wirausaha sebanyak 49% dan kuesioner yang diisi oleh responden lainnya sebanyak 11%. Hal ini dikarenakan tempat hiburan malam tidak hanya sekedar untuk mencari hiburan tapi bagi wirausaha tempat hiburan malam juga bisa untuk beretemu relasi sesama wirausaha, nongkrong, reunion.

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Frekuensi	Presentase
<Rp.2.500.000,-	28	28%
Rp.2.600.000 – Rp.5.000.000,-	32	32%
>Rp.5.100.000,-	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa pendapatan responden yang mengisi kuesioner dengan besar gaji perbulan kurang dari Rp 2.500.000 sebanyak 28%, Rp.2.600.000 – Rp.5.000.000,- sebanyak 32% dan >Rp.5.100.000,- sebanyak 40%. Hal ini dikarenakan harga yang di tawarkan *The Southbank* mahal maka kebanyakan yang datang rata-rata yang memiliki penghasilan besar dan yang sudah mapan.

4.2. Analisis Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh *Store atmosphere*, Harga terhadap Loyalitas Pelanggan *The Southbank Club*

Melalui pernyataan yang diberikan penulis dalam kuesioner yang disebarakan untuk keperluan peneliti ini dapat diketahui tanggapan responden mengenai pengaruh *store atmosphere* dan harga terhadap Loyalitas pelanggan *The Southbank Club*.

Untuk mempermudah penilaian dari jawaban responden, penulis menggunakan skala likert sebagai metode pengukuran, dimana setiap pernyataan mengandung lima alternatif jawaban dan memiliki skor sesuai dengan ketentuan, Dengan diperolehnya skor minimal dan maksimal tersebut, maka rentang dari setiap ítem pernyataan tersebut bisa dicari dengan menggunakan rumus diatas. Hasil penghitungannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$Rentang = \frac{500 - 100}{5}$$

$$Rentang = 80$$

Dengan diperolehnya rentang tersebut maka tanggapan responden per ítem pernyataan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.5.
Rentang Klasifikasi Skor Per Item Pernyataan

Rentang Skor			Kategori
100	-	180	Sangat Tidak Setuju
181	-	261	Tidak Setuju
262	-	342	Cukup Setuju
343	-	423	Setuju
424	-	500	Sangat Setuju

4.2.1. Pengaruh *Store atmosphere*

Tabel 4.6.
Tanggapan responden mengenai papan nama The Soutbank Club terlihat jelas

Pernyataan	Frekuensi	Skor	Rata-rata
Sangat setuju	14	5	70
Setuju	64	4	256
Cukup setuju	9	3	27
Tidak setuju	5	2	10
Sangat tidak setuju	8	1	8
Jumlah	100		371
Rata-rata			3,71

Sumber: data kuesioner

Sebagian besar responden menyatakan setuju sebesar 64 orang bahwa Papan nama The Soutbank Club terlihat jelas, artinya papan nama yang terdapat pada The Soutbank Club jelas sehingga pelanggan dapat melihatnya. Jumlah

