

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden berdasarkan hasil jawaban responden atas kuesioner yang telah diedarkan. Secara lebih rinci distribusi responden adalah:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28 Orang	56 %
Perempuan	22 Orang	44 %
Jumlah	50 Orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 orang (56%) dan wanita sebanyak 22 orang (44%).

2. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
15 Tahun – 24 Tahun	28 Orang	56 %
25 Tahun – 34 Tahun	12 Orang	24 %
35 Tahun – 44 Tahun	9 Orang	18 %
45 Tahun – 54 Tahun	1 Orang	2 %
Jumlah	50 Orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berusia 15 tahun – 24 tahun yaitu sebanyak 28 orang (56%), kemudian berusia 25 tahun – 34 tahun sebanyak 12 orang (24%), lalu berusia 35 tahun – 44 tahun sebanyak 9 orang (28%) dan yang terakhir berusia 45 tahun – 54 tahun sebanyak 1 orang (2%).

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Ibu Rumah Tangga	1 Orang	2 %
Mahasiswa	25 Orang	50 %
Pegawai Negeri Sipil	2 Orang	4 %
Pegawai Swasta	11 Orang	22 %
Pelajar	5 Orang	10 %
Wiraswasta	6 Orang	12 %
Jumlah	50 Orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar adalah mahasiswa sebanyak 25 orang (50%), kemudian pegawai swasta sebanyak 11 orang (22%), lalu wiraswasta sebanyak 6 orang (12%), selanjutnya adalah pelajar sebanyak 5 orang (10%) dan yang terakhir adalah pegawai negeri sipil dan ibu rumah tangga sebanyak 2 orang dan 1 orang (4% dan 2%).

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas didistribusikan kepada 50 konsumen rumah makan

sate ayam Pak Darmo, untuk dianalisis validitas dan reliabilitasnya dan dari hasil analisis tersebut digunakan sebagai bahan acuan dalam memperoleh data guna analisis lebih lanjut. Faktor yang akan diukur adalah meliputi bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan konsumen. Hasil validitas dan reliabilitas adalah:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas item-item pertanyaan dalam kuesioner bertujuan mengetahui apakah item-item tersebut benar-benar mengukur konsep-konsep yang dimaksudkan dalam penelitian ini dengan tepat. Salah satu cara untuk menguji validitas adalah menghitung nilai korelasi antara setiap item pernyataan dengan skor totalnya dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (r_{hitung}). pengambilan keputusan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan yang diteliti adalah valid.

Tabel 4.4 Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	KK1	0,628	0,2787	Valid
	KK2	0,699	0,2787	Valid
	KK3	0,814	0,2787	Valid
	KK4	0,813	0,2787	Valid
Bukti Fisik (X1)	BF1	0,726	0,2787	Valid
	BF2	0,731	0,2787	Valid
	BF3	0,867	0,2787	Valid
	BF4	0,575	0,2787	Valid
Kepercayaan (X2)	K1	0,733	0,2787	Valid
	K2	0,779	0,2787	Valid
	K3	0,806	0,2787	Valid
	K4	0,789	0,2787	Valid
Daya Tanggap (X3)	DT1	0,768	0,2787	Valid
	DT2	0,791	0,2787	Valid
	DT3	0,820	0,2787	Valid
	DT4	0,592	0,2787	Valid
Jaminan (X4)	J1	0,755	0,2787	Valid
	J2	0,708	0,2787	Valid
	J3	0,820	0,2787	Valid
	J4	0,859	0,2787	Valid
Empati (X5)	E1	0,748	0,2787	Valid
	E2	0,727	0,2787	Valid
	E3	0,827	0,2787	Valid
	E4	0,787	0,2787	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa butir pernyataan tentang kepuasan konsumen (Y), bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka dapat dilakukan pengujian reliabilitas. Hasil pengujian dapat ditunjukkan oleh besarnya nilai *alpha* (α). Pengambilan keputusan reliabilitas suatu variabel ditentukan dengan

asumsi apabila nilai alfa cronhbach $< 0,6$ maka butir penelitian kurang baik, apabila nilai alfa cronhbach $0,6-0,799$ maka butir pernyataan diterima, dan apabila nilai alfa cronhbach $0,8-1,0$ maka butir pernyataan baik. Berikut ini rangkuman hasil pengujian yang menunjukkan nilai alpha pada variabel kepuasan konsumen (Y), bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5).

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kepuasan Konsumen(Y)	0,727	0,60	Reliabel
Bukti Fisik (X1)	0,707	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,780	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,728	0,60	Reliabel
Jaminan (X4)	0,791	0,60	Reliabel
Empati (X5)	0,775	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa butir pernyataan tentang kepuasan konsumen (Y), bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) adalah reliabel karena alfa cronhbach $> 0,6$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Penerapan pada uji normalitas ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* jika nilai *asym* signifikan dibawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan, berarti data tersebut tidak normal. Dan apabila signifikan diatas 0,05 maka berarti data yang diuji normal.

Tabel 4.6 Uji Normalitas

<i>asym Sig (2-tailed)</i>	Standar	Keterangan
0,228	0,050	Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.6 dapat diketahui data pada penelitian ini berdistribusi normal karena nilai *asym* signifikan $> 0,050$.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model terdapat hubungan yang sempurna atau tidak. Pengujian multikolinieritas menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai interkorelasi $> 0,800$ terjadi multikolinieritas
- 2) Nilai interkorelasi $< 0,800$ tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai interkorelasi	Standar	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	-0,020	0,800	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepercayaan (X2)	0,048	0,800	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Daya Tanggap (X3)	-0,078	0,800	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Jaminan (X4)	0,247	0,800	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Empati (X5)	0,060	0,800	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai interkorelasi < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi dapat diketahui dari besarnya nilai D-W pada hasil pengolahan data menggunakan SPSS. Jika nilai D-W sama dengan 2, maka tidak terjadi otokorelasi sempurna. Jika nilai D-W diantara 1,5 – 2,5 maka data tidak mengalami otokorelasi. Tetapi jika nilai D-W 0 – 1,5 maka terjadi otokorelasi positif, dan jika $D-W > 2,5$ disebut otokorelasi negatif.

Setelah dilakukan pengujian pada data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan hasil seperti yang terdapat pada tabel 4.8, yaitu diperoleh nilai D-W sebesar 1,742. Karena nilai $D-W > 1,5$ dan $< 2,5$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini bebas dari masalah otokorelasi.

Tabel 4.8 Uji Otokorelasi

Durbin – Watson	Standar	Keterangan
1,742	$>1,5$ dan $< 2,5$	Tidak terjadi otokorelasi

Sumber: data primer yang diolah, 2017

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (*error*) atau e dari rumus regresi memiliki varian yang konstan. Untuk mengetahui adanya masalah heteroskedastisitas bisa menggunakan uji Lagrange Multiplier (uji LM). Kriterianya adalah $LM = R^2 \times N$ hasilnya harus $< 9,2$.

Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas

R²	LM	Standar	Kesimpulan
0,000	0,000 X 50 = 0	9,2	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas $> 0,05$ berarti bebas dari heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk menentukan pengaruh variabel bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Persamaan regresi linier berganda secara umum ditulis:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstant

b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien regresi parsial

X1 = Variabel Bukti Fisik

X2 = Variabel Kepercayaan

X3 = Variabel Daya Tanggap

X4 = Variabel Jaminan

X5 = Variabel Empati

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t_{hitung}	Sig.
Konstanta (Y)	0,817	0,278	0,783
Bukti Fisik (X1)	0,185	1,352	0,183
Kepercayaan (X2)	0,031	0,233	0,817
Daya Tanggap (X3)	0,434	3,511	0,001
Jaminan (X4)	0,029	0,223	0,824
Empati (X5)	0,245	1,929	0,060

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.10 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

- 1) $a =$ konstanta sebesar 0,817 menyatakan bahwa jika tidak terdapat variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan, empati, maka variabel kepuasan konsumen positif.
- 2) $b_1 = 0,185$, koefisien regresi bukti fisik (X1) = 0,185 yang berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan sebesar 0,185
- 3) $b_2 = 0,031$, koefisien regresi kepercayaan (X2) = 0,031 yang berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan sebesar 0,031
- 4) $b_3 = 0,434$, koefisien regresi daya tanggap (X3) = 0,434 yang berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan sebesar 0,434
- 5) $b_4 = 0,029$, koefisien regresi jaminan (X4) = 0,029 yang berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan sebesar 0,029
- 6) $b_5 = 0,245$, koefisien regresi empati (X5) = 0,245 yang berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan sebesar 0,245

b. Uji Hipotesis (Uji t)

Perhitungan untuk menguji keberartian variabel independen bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara individu dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
Bukti Fisik	0,278	2,01410	0,783	Tidak Signifikan
Kepercayaan	1,352	2,01410	0,183	Tidak Signifikan
Daya Tanggap	0,233	2,01410	0,817	Tidak Signifikan
Jaminan	3,511	2,01410	0,001	Signifikan
Empati	0,223	2,01410	0,824	Tidak Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.11 dapat diketahui dibawah variabel jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

c. Uji Anova (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.12 Uji F

F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
6,379	2,43	0,000

Sumber: Data primeryang diolah, 2017

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

d. Uji Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengukur besarnya kemampuan menerangkan dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Nilai R^2 berkisar antara $0 < R^2 < 1$ dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau nilai R^2 mendekati 1. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinas (R^2)

R	R^2	Keterangan
0,648	0,420	Persentase pengaruh 42%

Sumber: Data primer, 2017

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,420, hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 42% dan sisanya sebesar 58% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar model.

C. Pembahasan

Dari hasil uji F diatas dapat diketahui bahwa semua variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen rumah makan

sate ayam Pak Darmo. Dimana diperoleh F hitung sebesar 6,379 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Dari tabel 4.13 dapat diketahui besarnya Nilai R square pada penelitian ini, yaitu sebesar 0.420, artinya 42% variabel kepuasan konsumen rumah makan sate ayam Pak Darmo dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik (X1), kepercayaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), sedangkan sisanya sebesar 58% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain diluar penelitian ini. Rendahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen terjadi karena keterbatasan peneliti dalam memasukkan jumlah variabel independen ke dalam model.

Berdasarkan uji regresi didapatkan t hitung 0.278, dengan signifikansi 0.783 yang berarti bahwa variabel bukti fisik (X₁) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan sate ayam Pak Darmo. Sedangkan variabel (X₂) kepercayaan memiliki t hitung sebesar 1,352, dengan signifikansi 0.183 yang berarti bahwa variabel kepercayaan (X₂) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan sate ayam Pak Darmo. Variabel (X₃) daya tanggap memiliki t hitung sebesar 0,233, dengan signifikansi 0,817 yang berarti bahwa variabel daya tanggap (X₃) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan sate ayam Pak Darmo. variabel (X₄) jaminan memiliki t hitung sebesar 3,511, dengan signifikansi 0.001 yang berarti bahwa variabel jaminan (X₄) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan sate ayam Pak Darmo. Variabel (X₅) empati memiliki t hitung sebesar 0,223, dengan signifikansi

00,824 yang berarti bahwa variabel empati (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan sate ayam Pak Darmo.