

BAB IV

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM**

A. Hasil Penelitian

1 Gambaran umum Waterboom Pesona Modern

Waterboom Pesona Modern merupakan salah satu usaha wisata air yang berada di Kalimantan Selatan yang bergerak bidang jasa. Waterboom Pesona Modern berdiri pada Tanggal 02 Oktober 2008, dan launching 28 November 2008. Waterboom Pesona Modern ini terletak di Jl. A. Yani KM. 11 perumahan Pesona Modern Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan. Waterboom Pesona Modern ini memiliki 80 karyawan diantaranya 1 orang Manajer. Wahananya antara lain kolam permainan balita, kolam anak, twister boom, race boom, kolam arus, kolam tsunami, flying fox. Fasilitas pelengkapnyapun diantaranya ada P3K, Mushalla, Locker, Kamar bilas, Gift shop, Dapoer Gazebo, Coffee Corner, Cafeteria.

2 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan responden yang ditemui di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar. Hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 koesioner kemudian mendapatkan responden responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, usia dan berapa kali berkunjung ke Waterboom Pesona Modern. melalui koesioner itulah peneliti dapat menyimpulkan bagaimana keadaan responden, berikut adalah karakteristik responden:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	%
Laki- Laki	63	63
Perempuan	37	37
Total	100	100

Sumber : Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 63 orang atau 63% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 37 orang atau 37% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Waterboom Pesona Modern yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah laki-laki.

b. Usia Responden

Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok umur	F	%
Kurang dari 17 Tahun	0	0
17-21 Tahun	13	13
22-27 Tahun	67	67
27-31 Tahun	14	14
31-35 Tahun	6	6
Total	100	100

Sumber : Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel tersebut memperlihatkan bahwa konsumen Waterboom Pesona Modern kertak Hanyar yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur 22-27 tahun sebanyak 67 orang atau 67%. Bagi penulis, umur 22-27 tahun masuk dalam kategori dewasa. Selanjutnya data responden yang berumur 17-21 tahun sebanyak 13 orang atau 13%, yang berumur kurang dari 27-31 tahun sebanyak 14 orang atau 14%, dan hanya 6 orang atau 6% yang

berumur 31-32 tahun. Dalam proses pengumpulan data ini, penulis tidak menemui responden yang berusia kurang dari 17 tahun.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir	F	%
SD/Sederajat	1	1
SMP/Sederajat	3	3
SMA/Sederajat	64	64
Sarjana/Diploma	32	32
Total	100	100

Sumber : Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data responden yang berhasil dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang telah diisi, terdapat 1 orang atau 1% yang berpendidikan Sd/Sederajat, terdapat 3 orang atau 3% yang berpendidikan SMP/Sederajat, terdapat 64 orang atau 64% yang berpendidikan SMA/Sederajat dan yang berpendidikan Sarjan/Diploma ada 32 orang atau 32%. Dapat terlihat bahwa mayoritas konsumen Waterboom Pesona Modern berpendidikan SMA/Sederajat.

d. Pekerjaan Responden

Tabel VIII Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	F	%
PNS	21	21
Wiraswasta	9	9
TNI/POLRI	1	1
Pelajar/Mahasiswa	46	46
Pegawai Swasta	19	19
Lain-Lain	4	4
Total	100	100

Sumber : Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Pada Penelitian ini terdapat 6 jenis pekerjaan responden yaitu PNS, Wiraswasta, Pegawai Swasta, TNI/POLRI, Pelajar/Mahasiswa dan lain-lain (berupa ibu rumah tangga, freelance, Pegawai BUMN dan Guru/pengajar. Dari hasil total sebaran responden, masing-masing mempunyai presentase sebagai berikut: Konsumen yang memiliki pekerjaan sebagai PNS 21 orang atau 21%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 9 orang atau 9%, untuk pegawai Swasta berjumlah 19 orang atau 19 %, untuk pekerjaan TNI/POLRI 1 orang atau 1% sedangkan yang masih Pelajar/Mahasiswa sebanyak 46 orang atau 46% yang merupakan jumlah terbanyak diantara pekerjaan yang lain, dan sisanya sebanyak 4 orang atau 4% termasuk dalam kategori pekerjaan lain-lain.

e. Kunjungan Responden Ke Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

Tabel IX Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

Keterangan	F	%
Pertama Kali	16	16
2 Kali	22	22
3 kali atau Lebih	62	62
Total	100	100

Sumber : Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel tersebut, memperlihatkan bahwa konsumen Eaterboom Pesona Modern kertak Hanyar yang diambil sebagai responden sebagian besar sudah sering berkunjung ke Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar 3 kali atau lebih adalah sebanyak 62 orang atau 62%, selanjutnya data responden yang berkunjung 2 kali sebanyak 22 orang atau 22% dan untuk konsumen yang baru pertama kali mengunjungi Waterboom Pesona Modern sebanyak 16 orang atau

16%. Dapat terlihat bahwa mayoritas responden yang ditemui penulis sudah 3 kali atau lebih datang ke Waterboom Pesona Modern kertak hanyar.

B. Hasil Analisis Instrumen Data

1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui soal kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan/pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. dalam melakukan uji validitas peneliti menggunakan spss sebagai perangkat untuk menguji apakah pertanyaan/pernyataan valid atau tidak. Daftar pertanyaan/ pernyataan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel di mana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka dianggap valid (Wiratna, 2014, hal. 192). Dalam pengujian validitas ada kriteria yang harus terpenuhi agar suatu variabel dapat dikatakan valid, yaitu sebagai berikut:

- a. Tingkat signifikansi sebesar 0,05
- b. $df = 100 - 2 = 98$
maka didapat nilai r tabel = 0,1654 (r tabel untuk $n = 98$)
- c. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir pertanyaan dari masing-masing indikator tersebut dinyatakan valid

Hasil analisis atas atas uji validitas variabel independen dan variabel dependen setelah di uji melalui perangkat spss maka hasilnya dapat dilihat pada tabel X

Tabel X Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Harga (X1)	1	0,802	0,165	Valid
	2	0,830	0,165	Valid
	3	0,778	0,165	Valid
	4	0,710	0,165	Valid
	5	0,817	0,165	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	6	0,863	0,165	Valid
	7	0,870	0,165	Valid
	8	0,853	0,165	Valid
	9	0,856	0,165	Valid
	10	0,781	0,165	Valid
	11	0,794	0,165	Valid
	12	0,714	0,165	Valid
	13	0,756	0,165	Valid
	14	0,736	0,165	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	15	0,556	0,165	Valid
	16	0,824	0,165	Valid
	17	0,693	0,165	Valid
	18	0,712	0,165	Valid
	19	0,789	0,165	Valid
	20	0,676	0,165	Valid
	21	0,628	0,165	Valid
22	0,723	0,165	Valid	

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel hasil uji validitas instrument data diatas, dapat dilihat bahwa r hitung semua item pertanyaan atau pernyataan $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama

terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka reliabel (Wiratna, 2014, hal. 192). Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan disajikan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel XI Uji Realiabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,935	22

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Dapat terlihat dari nilai Cronbach's alpha di atas adalah 0,935, jika nilai alpha $> 0,60$ maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabe. Nilai Cronbach's Alpha adalah $0,935 > 0,60$ maka dinyatakan reliabel.

3 Deskriptif Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar, maka gambaran yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim di Waterboom Pesona Modern dilihat dari variabel haga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Data deskriptifnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel Harga (X1)

- 1) Pernyataan harga tiket yang ditawarkan daterboom Pesona Modern terjangkau.

Tabel XII jawaban responden tentang harga tiket yang ditawarkan Waterboom Pesona Modern Terjangkau

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3
2	Setuju	27	27
3	Ragu-ragu	57	57
4	Tidak Setuju	10	10
5	Sangat Tidak Setuju	3	3
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih ragu-ragu dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang (3%), responden yang memilih setuju sebanyak 27 orang (27%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 57 orang (57%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 10 orang (10%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap harga tiket Waterboom Pesona Modern cukup terjangkau.

2) Pernyataan harga tiket Waterboom Pesona Modern wajar

Tabel XIII jawaban responden tentang harga tiket Waterboom Pesona Modern wajar

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	9	9
2	Setuju	54	54
3	Ragu-ragu	30	30
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih setuju dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 9 orang (9%), responden yang memilih setuju sebanyak 54 orang (54%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 30 orang (30%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap harga tiket Waterboom Pesona Modern wajar.

- 3) Pernyataan harga tiket waterboom pesona modern sesuai dengan kualitas pelayanan yang diteima

Tabel XIV jawaban responden tentang harga tiket Waterboom Pesona Modern sesuai dengan kualitas pelayanan yang diteima

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	59	59
3	Ragu-ragu	28	28
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih setuju dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), responden yang memilih setuju sebanyak 59 orang (59%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 28 orang (30%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Berdasarkan

dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap harga tiket Waterboom Pesona Modern sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.

- 4) Pernyataan harga tiket Waterboom Pesona Modern mampu bersaing dengan harga tiket pesaing

Tabel XV jawaban responden tentang harga tiket Waterboom Pesona Modern mampu bersaing dengan harga tiket pesaing

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3
2	Setuju	40	40
3	Ragu-ragu	49	49
4	Tidak Setuju	7	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang (3%), responden yang memilih setuju sebanyak 40 orang (40%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 49 orang (49%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 7 orang (7%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap harga tiket Waterboom Pesona Modern cukup bisa bersaing. Hal tersebut menunjukkan bahwa harga tiket Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar mampu bersaing dengan harga tiket perusahaan sejenis, dengan demikian jadi konsumen Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar beranggapan bahwa harga yang ditetapkan oleh perusahaan mampu bersaing.

- 5) Pernyataan harga tiket Waterboom Pesona Modern sesuai dengan manfaat yang didapatkan

Tabel XVI jawaban responden tentang harga tiket Waterboom Pesona Modern sesuai dengan manfaat yang didapatkan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	11	11
2	Setuju	53	53
3	Ragu-ragu	26	26
4	Tidak Setuju	9	9
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 11 orang (11%), responden yang memilih setuju sebanyak 53 orang (53%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 26 orang (26%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 9 orang (9%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap harga tiket Waterboom Pesona Modern sesuai dengan manfaat yang didapatkan.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

- 1) Pernyataan fasilitas yang ada di Waterboom Pesona Modern lengkap, baik dan layak digunakan

Tabel XVII jawaban responden tentang fasilitas yang ada di Waterboom Pesona Modern lengkap, baik dan layak digunakan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	43	43
3	Ragu-ragu	37	37
4	Tidak Setuju	12	12
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), responden yang memilih setuju sebanyak 43 orang (43%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 37 orang (37%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 12 orang (12%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap fasilitas yang ada di Waterboom Pesona Modern lengkap, baik dan layak digunakan.

- 2) Pernyataan karyawan Waterboom Pesona modern berpenampilan rapi dan professional

Tabel XVIII Jawaban Responden Tentang Karyawan Waterboom Pesona Modern Berpenampilan Rapi dan Professional

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	32	32
3	Ragu-ragu	39	39
4	Tidak Setuju	19	19
5	Sangat Tidak Setuju	4	4
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), responden yang memilih setuju sebanyak 32 orang (32%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 39 orang (39%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 19 orang (19%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap karyawan Waterboom Pesona modern berpenampilan rapi dan Professional dengan tingkat yang sedang.

- 3) Pernyataan karyawan Waterboom Pesona Modern peduli dan ramah terhadap pelanggan

Tabel XIX jawaban responden karyawan Waterboom Pesona Modern peduli dan ramah terhadap pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	4	4
2	Setuju	48	48
3	Ragu-ragu	36	36
4	Tidak Setuju	11	11
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih setuju dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 4 orang (4%), responden yang memilih setuju sebanyak 48 orang (48%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 36 orang (36%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 11 orang (11%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap karyawan Waterboom Pesona Modern peduli dan ramah terhadap pelanggan.

- 4) Pernyataan karyawan Waterboom Pesona Modern bersedia untuk membntu pelanggan

Tabel XX jawaban responden tentang karyawan Waterboom Pesona Modern bersedia untuk membntu pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	48	47
3	Ragu-ragu	36	37
4	Tidak Setuju	9	9
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), responden yang memilih setuju sebanyak 47 orang (47%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 37 orang (37%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 9 orang (9%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap Karyawan Waterboom Pesona Modern bersedia untuk membntu pelanggan.

- 5) Pernyataan Pelayanan yang diberikan Karyawan cepat/segera bagi pelanggan

Tabel XXI jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan karyawan cepat/ segera bagi pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	48	44
3	Ragu-ragu	39	39
4	Tidak Setuju	10	10
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih setuju dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), responden yang memilih setuju sebanyak 44 orang (44%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 39 orang (39%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 10 orang (10%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap Pelayanan yang diberikan Karyawan cepat/ segera bagi pelanggan.

- 6) Pernyataan Waterboom Pesona Modern memberikan jaminan keselamatan para pelanggan

Tabel XXII Jawaban Responden Tentang Waterboom Pesona Modern Memberikan Jaminanan Keselamatan Para Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	4	4
2	Setuju	43	43
3	Ragu-ragu	41	41
4	Tidak Setuju	11	11
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih setuju dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 4 orang (4%), setuju sebanyak 43 orang (43%), ragu-ragu sebanyak 41 orang (41%), tidak setuju sebanyak 11 orang (11%), sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap Waterboom Pesona Modern memberikan jaminan keselamatan para pelanggan.

- 7) Pernyataan Karyawan Waterboom Pesona Modern konsisten bersikap sopan terhadap pelanggan

Tabel XXIII Jawaban Responden tentang Karyawan Waterboom Pesona Modern Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	40	40
3	Ragu-ragu	45	45
4	Tidak Setuju	13	13
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1%), setuju sebanyak 40 orang (40%), ragu-ragu sebanyak 45 orang (45%), tidak setuju sebanyak 13 orang (13%), sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap Karyawan Waterboom Pesona Modern tingkat kekonsistenan bersikap CUKUP sopan terhadap pelanggan.

- 8) Pernyataan Karyawan Waterboom Pesona Modern memahami kebutuhan pelanggan

Tabel XXIV jawaban responden tentang karyawan Waterboom Pesona Modern memahami kebutuhan pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	23	23
3	Ragu-ragu	44	44
4	Tidak Setuju	13	31
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1%), setuju sebanyak 23 orang (23%), ragu-ragu sebanyak 44 orang (44%), tidak setuju sebanyak 31 orang (31%), sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap tingkat pemahaman karyawan Waterboom Pesona Modern terhadap kebutuhan pelanggan adalah sedang.

- 9) Pernyataan Karyawan waterboom Pesona Modern memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian

Tabel XXV jawaban responden tentang karyawan Waterboom Pesona Modern memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	15	15
3	Ragu-ragu	56	56
4	Tidak Setuju	27	27
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1%), setuju sebanyak 15 orang (15%), ragu-ragu sebanyak 56 orang (56%), tidak setuju sebanyak 27 orang (27%), sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap tingkat perhatian Karyawan waterboom Pesona Modern dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian adalah sedang.

10) Pernyataan Waterboom Pesona Modern menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan/ ditawarkan

Tabel XXVI jawaban responden tentang Waterboom Pesona Modern menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan/ ditawarkan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	7
2	Setuju	49	49
3	Ragu-ragu	34	34
4	Tidak Setuju	9	9
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 7 orang (7%), responden yang memilih setuju sebanyak 49 orang

(49%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 34 orang (34%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 9 orang (9%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap Waterboom Pesona Modern menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan/ditawarkan.

c. Variabel Kepuasan Konsumen Muslim

1) Pernyataan diwaktu yang akan datang anda akan berkunjung kembali

Tabel XXVII jawaban responden tentang diwaktu yang akan datang anda akan berkunjung kembali

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	6
2	Setuju	59	59
3	Ragu-ragu	30	30
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), setuju sebanyak 59 orang (59%) ragu-ragu sebanyak 30 orang (30%) ,tidak setuju sebanyak 5 orang (5%), sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dari hasil tersebut artinya konsumen diwaktu yang akan datang dia akan berkunjung kembali.

2) Pernyataan Diwaktu yang akan datang anda akan berkunjung kembali

karena pelayanan yang diberikan oleh karawan memuaskan

Tabel XXVIII jawaban responden tentang diwaktu yang akan datang anda akan berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	57	57
3	Ragu-ragu	40	40
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1%), responden yang memilih setuju sebanyak 57 orang (57%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 40 orang (40%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dari hasil tersebut artinya konsumen diwaktu yang akan datang dia akan berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.

- 3) Pernyataan diwaktu yang akan datang anda akan berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai

Tabel XXIX jawaban responden tentang diwaktu yang akan datang anda akan berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3
2	Setuju	39	39
3	Ragu-ragu	49	49
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang (3%), responden yang memilih setuju sebanyak 39 orang (39%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 49 orang (49%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 8 orang (8%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Dari hasil tersebut artinya diwaktu yang akan datang konsumen akan berkunjung kembali dengan tingkat keinginan yang sedang karena fasilitasnya dianggap cukup memadai.

- 4) Pernyataan anda bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke Waterboom Pesona Modern karena pelayanan yang memuaskan

Tabel XXX jawaban responden tentang konsumen bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena pelayanan yang memuaskan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3
2	Setuju	58	58
3	Ragu-ragu	38	38
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat responden yang paling banyak memilih setuju dan paling sedikit yang memilih sangat tidak setuju dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang (3%), responden yang memilih setuju sebanyak 58 orang (58%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 38 orang (38%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dari hasil

tersebut artinya konsumen bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke Waterboom Pesona Modern karena pelayanan yang memuaskan.

- 5) Pernyataan Anda bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke Waterboom Pesona Modern karena fasilitas yang disediakan memadai

Tabel XXXI jawaban responden tentang anda bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke waterboom pesona modern karena fasilitas yang disediakan memadai

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	26	26
3	Ragu-ragu	67	67
4	Tidak Setuju	7	7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa paing banyak responden memilih ragu-ragu dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 0 orang (0%), responden yang memilih setuju sebanyak 26 orang (26%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 67 orang (67%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 7 orang (7%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dari hasil tersebut artinya konsumen bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke Waterboom Pesona Modern karena Fasilitas yang disediakan cukup memadai.

- 6) Pernyataan Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi yang anda harapkan

Tabel XXXII jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi yang anda harapkan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	47	47
3	Ragu-ragu	51	51
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1%), responden yang memilih setuju sebanyak 47 orang (47%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 51 orang (51%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap pelayanan yang diberikan karyawan cukup sesuai atau melebihi yang mereka harapkan.

- 7) Pernyataan Fasilitas penunjang seperti kamar mandi, mosholla dll sesuai atau melebihi yang anda harapkan

Tabel XXXIII jawaban responden tentang fasilitas penunjang seperti kamar mandi, mosholla dll sesuai atau melebihi yang anda harapkan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	2	2
2	Setuju	41	41
3	Ragu-ragu	55	55
4	Tidak Setuju	2	2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 2 orang (2%), responden yang memilih setuju sebanyak 41 orang (41%) untuk jawaban Ragu-ragu sebanyak 55 orang (55%) responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Dari hasil tersebut artinya konsumen menganggap fasilitas penunjang seperti kamar mandi, mushalla dll cukup sesuai atau melebihi yang anda harapkan.

C. Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan uji kolmogrov-smirnov dan dinyatakan menyebar normal apakah hasil uji standardized residualnya memiliki nilai *kolmogrov-smirnov* lebih besar dari α (0,05). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel IV.XXX

Tabel XXXIV Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,28731410
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,068
	<i>Positive</i>	0,054
	<i>Negative</i>	-0,068
<i>Test Statistic</i>		0,068
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Nilai *asympt. Sig.* = 0,200, maka dapat disimpulkan nilai *asympt sig* 0,200 lebih besar dari nilai *Sig. α* = 0,05 (0,200>0,05) maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika *VIF* yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

a. Nilai *tolerance*

Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

b. Nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*)

Salah satu ciri adanya gejala multikolinieritas adalah model mempunyai koefisien determinasi yang tinggi (R^2) katakanlah diatas 0,8 tetapi hanya sedikit variabel independen yang signifikan mempengaruhi variabel dependen melalui uji t. Namun berdasarkan uji F secara statistik signifikan yang berarti semua variabel independen bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *VIF* lebih kecil dari 10,00. Terjadi multikolinieritas, jika nilai *VIF* lebih besar atau sama dengan 10,00. Hasil Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel XXXV

Tabel XXXV Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,029	1,456		8,261	0,000		
Harga	0,283	0,089	0,286	3,169	0,002	0,709	1,410
Kualitas Pelayanan	0,224	0,044	0,463	5,122	0,000	0,709	1,410

a. *Dependent Variable: Kepuasan Konsumen*

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Hasil perhitungan nilai Tolerance dari kedua variabel independen tidak ada yang kurang dari 0,10, karena tolerancenya adalah sebesar 0,709 dan hasil perhitungan nilai (VIF) juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 karena nilai VIFnya adalah 1,410. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas atau tidak ada hubungan antar variabel bebas atau variabel independen.

3 Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika kolerasi, maka dinamakan ada problem autokolerasi.

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokolerasi. Salah satu cara mengetahui apakah terjadi autokolerasi atau tidak dengan menggunakan uji autokolerasi dengan dorbin watson (Arum, 2017, hal. 6).

- a. Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi
- b. Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi
- c. Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti

Tabel XXXVI Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,662 ^a	0,439	0,427	2,31077	1,862

a. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Berdasarkan tabel diketahui nilai Dw sebesar 1,862. Nilai DW akan di bandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel (n) 100 dan jumlah $k = 2$ (k adalah jumlah variabel independen), maka diperoleh nilai dU dan nilai dL adalah 1,7152 dan 1,6337 dan nilai (4-dU) sebesar 2,2848 sedangkan nilai (4-dL) adalah sebesar 2,3663. Jadi, disimpulkan bahwa $d = 1,862 \geq dU = 1,715$ dan $d = 1,862 \leq (4 - dU) = 2,284$ maka disimpulkan tidak terdapat masalah autokorelasi positif dan negatif.

4 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Dengan cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Cara lain dalam uji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan

uji heteroskedastisitas. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai thitung lebih kecil dari ttabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- b. Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai thitung lebih besar dari ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil Uji Heteroskedastisitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel IV.XXXIII.

Tabel XXXVII Uji Heteroskedastisitas

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (<i>Constant</i>)	2,481	0,789		3,145	0,002
Harga	-0,020	0,048	-0,051	-0,423	0,673
Kualitas Pelayanan	-0,007	0,024	-0,033	-0,275	0,784

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai Sig. X1 = 0,673 \geq Sig. α = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, dan Sig. X2 = 0,784 \geq Sig. α = 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

D. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F (uji Simultan) dan uji t (uji signifikan parsial).

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 16 *For Windows*. Berikut hasil perhitungannya:

1 Uji Koefisien determinasi

Uji Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel IV.XXXIV.

Tabel XXXVIII Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,662 ^a	0,439	0,427	2,31077

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga
 Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Berdasarkan tabel 4IV.XXXIV di atas, nilai adjusted R² dalam penelitian ini adalah sebesar 0,427. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independent yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependent

kepuasan konsumen muslim Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 42,7%, sedangkan sisanya 57,3% dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian selain harga dan kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai variabel independen.

2 Uji F (uji Simultan)

Tabel XXXIX Uji Simultan

ANOVA^a

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	405,051	2	202,526	37,928	,000 ^b
	<i>Residual</i>	517,949	97	5,340		
	<i>Total</i>	923,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Dari Tabel IV.XXXV dapat dilihat bahwa nilai Fhitung adalah 37,928 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan Ftabel dengan tingkat 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,09. Dengan demikian nilai dari Fhitung ($37,928 > Ftabel (3,09)$) dengan tingkat signifikansi ($0,000 < (0,05)$) yang menunjukkan bahwa variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

3 Uji t (uji signifikan parsial)

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen, variabel independen dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen muslim. Jika dalam pengujian

dipastikan bahwa koefisien regresi yaitu variabel independen tidak sama dengan nol, maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel XL Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,029	1,456		8,261	0,000
Harga	0,283	0,089	0,286	3,169	0,002
Kualitas Pelayanan	0,224	0,044	0,463	5,122	0,000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Konsumen*

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah SPSS)

Berdasarkan Tabel XL dapat dilihat bahwa:

1 Variabel Harga (X1)

Nilai t-hitung variabel harga adalah 3,169 dan nilai t-tabel 1,984 maka t-hitung > ttabel (3,169>1,984) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan (0,002< 0,05) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, jika variabel harga ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,283.

2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan adalah 5,122 dan nilai t-tabel 1,984 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,122 > 1,984$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Artinya, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,224.

E. Pembahasan

1. Pembahasan Hasil Statistik Deskriptif Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah pernyataan seluruhnya adalah 22 pernyataan yang terdiri dari 5 pernyataan untuk variabel harga (X1), 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X2), dan 7 pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen (Y). Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk jasa Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar.

a. Variabel Harga

Tabel XLI Karakteristik Variabel Harga

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	32	6,4
2	Setuju	233	46,6
3	Ragu-ragu	190	38
4	Tidak Setuju	36	7,2
5	Sangat Tidak Setuju	9	1,8
Total		500	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan analisis deskriptif dan 5 pernyataan yang diberikan kepada responden pada variabel Harga, dapat diambil kesimpulan bahwa Waterboom Pesona Modern telah memiliki harga yang baik bagi konsumen Waterboom, dimana 6,4% menjawab sangat setuju, 46% menjawab setuju, 38 menjawab cukup setuju, 7,2% menjawab tidak setuju, 1.8% menjawab Sangat tidak setuju. Jadi mayoritas responden menyetujui bahwa Waterbom Pesona Modern memiliki harga yang baik.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel XLII Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	42	4,2
2	Setuju	384	38,4
3	Ragu-ragu	408	40,8
4	Tidak Setuju	152	15,2
5	Sangat Tidak Setuju	14	1,4
Total		1000	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan analisis deskriptif dan 10 pernyataan yang diberikan kepada responden pada variabel Kualitas Pelayanan, dimana 4,2% responden yang menjawab sangat setuju, 38,4% responden yang menjawab setuju, 40,8 responden yang menjawab cukup setuju, 15,2% responden yang menjawab tidak setuju, 1,4% responden yang menjawab Sangat tidak setuju. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Waterboom Pesona Modern telah memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik bagi konsumen Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar, Jadi mayoritas responden menganggap Waterbom Pesona Modern memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik.

c. Variabel Kepuasan Konsumen Muslim

Tabel XLIII Karakteristik Variabel Kepuasan Konsumen

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	17	2,4
2	Setuju	327	46,7
3	Ragu-ragu	329	47
4	Tidak Setuju	26	3,8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0,1
Total		1000	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019(Data diolah)

Berdasarkan analisis deskriptif dan 7 pernyataan yang diberikan kepada responden pada variabel kepuasan konsumen, dapat diambil kesimpulan bahwa konsumen merasa cukup puas, dimana 2,4% menjawab sangat setuju, 46,7% menjawab setuju, 47% menjawab cukup setuju, 3,8% menjawab tidak setuju, 0,1% menjawab Sangat tidak setuju. Jadi mayoritas responden merasa cukup puas.

2. Pengaruh secara Parsial harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk Harga yang telah dilakukan diperoleh hasil t- hitung sebesar 3,169 lebih besar dari t- tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 maka H_a dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cynthia Violita Wijaya, (2014), Purnomo Edwin Setyo, (2017). Hasil penelitian yang

mereka lakukan menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kotler dan Armstrong mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang diminta untuk suatu produk atau jasa. Secara lebih luas dapat dikatakan bahwa harga ialah jumlah semua nilai yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan (*benefit*) atas kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa (Setianigrum, 2015, hal. 128).

Harga di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar Meliputi:

1) Keterjangkauan harga

Indikator ini menunjukkan bahwa apakah harga tiket Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar harganya terjangkau oleh konsumen atau sebaliknya.

2) Kesesuaian harga dengan kualitas layanan

Indikator ini menunjukkan bahwa apakah harga tiket Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar harganya sesuai dengan kualitas layanan yang diterima atau sebaliknya.

3) Daya saing harga

Indikator ini menunjukkan bahwa apakah harga tiket Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar harganya mampu bersaing dengan Harga tiket lain.

4) Kesesuaian harga dengan manfaat

Indikator ini menunjukkan bahwa harga tiket Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar harganya sesuai dengan manfaat yang diterima oleh konsumen Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar.

Dari segi kajian syariah dalam harga yang ditawarkan oleh Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar sudah sesuai dengan perintah agama Islam karena dalam Islam tidak dibenarkan menjual dibawah harga pasar, Praktik diskriminasi harga juga dilarang dalam Islam, penjual tidak diperbolehkan menetapkan harga yang berbeda kepada dua orang pembeli atau lebih atas barang yang sama, erlakuan semacam itu disebut riba. Dari segi manager Waterboom Pesona Modern sendiri juga menerapkan sistem tutup selama bulan suci Ramadhan. Hal ini dimaksudkan agar tidak hanya mengejar dunia dan tetap mengingat Allah swt dalam bermu'alah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk kualitas pelayanan yang telah dilakukan diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 5,122 lebih besar dari t_{tabel} tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_a dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Della Sebrica, Sri Suryoko dan Apriatni (2014), Hasil penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Dalam buku Danang Sunyoto yang dia kutip dari Tjiptono (2005) "kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan: Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran, yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen". Dari

pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1 Bukti Fisik, yaitu meliputi daya tarik Fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan, mengenai bukti fisik Waterboom sendiri sudah baik dari segi Fasilitasnya maupun yang lainnya.
- 2 Reliabilitas adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, mengenai ini juga karyawan cukup baik dalam memberikan pelayanan yang segera dan memuaskan.
- 3 Daya tangkap adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, mengenai daya tanggap sendiri karyawanpun mau membantu konsumen.
- 4 Jaminan (*assurance*) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari berbahaya, risiko dan keragu-raguan, untuk hal jaminan ini sendiri waterboom Pesona Modern

Kertak hanyar sendiri memiliki asuransi bagi yang menggunakan produk jasa tersebut.

- 5 Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, mengenai ini juga Waterboom/karyawan mudah diajak ngobrol/ berkomunikasi jika dimintai penjelasan (Tjiptono, 2016, hal. 137).

Dari segi kajian syariah dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar sudah sesuai dengan perintah agama Islam karena dalam Islam mengajarkan untuk melayani dengan lemah lembut dan tidak membedakan antara konsumen dengan konsumen lainnya.

3. Pengaruh secara Simultan Kualitas Produk dan Suasana Toko terhadap keputusan pembelian pada distro House Of Smith Banjarmasin

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil nilai F_{hitung} sebesar 37,928, di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi untuk pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan lebih baik dan yang diharapkan, maka pelanggan kita mengatakan puas

(satisfaction). Jika yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelanggan kita mengatakan, tidak puas (dissatisfaction). Pada dasarnya kepuasan pelanggan inilah yang menjadi tujuan setiap pemasaran.

Ada tiga indikator kepuasan Konsumen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

1. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting, dalam hal ini konsumen merasa cukup puas atau cukup sesuai dengan yang mereka harapkan.

2. Minat beli ulang (*repurchase intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi, dalam hal inipun konsumen Waterboom pesona Modern mayoritas akan membeli ulang atau akan datang kembali.

3. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya). Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti, dalam hal ini konsumen Waterboom

Pesona Modern bersedia akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membelinya (Fandy Tjiptono, 2014, hal. 368-369).

Dari segi kajian syariah dalam kepuasan konsumen muslim yang diberikan oleh Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar, konsumen sudah merasa puas/ merasa cukup (Qana'ah) akan apa yang telah diberikan oleh Waterboom Pesona Modern.