

BAB IV
HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian

Dari kuesioner yang telah dikumpulkan dapat diketahui gambaran umum responden dilihat dari berbagai karakteristik di bawah ini:

1. Jenis Kelamin

Dilihat dari jenis kelamin ada 2 kelompok yang diteliti, yang secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	13	46,4%
2	Perempuan	15	53,6%
Jumlah		28	100%

Sumber: Hasil kuisisioner tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 13 orang atau 46,4% dan responden berjenis kelamin perempuan 15 orang atau 53,6%. Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki.

2. Usia Responden

Dilihat dari segi usia, ada 5 kelompok usia responden yang diteliti, yang secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase
1	20-30 Tahun	4	14,3%
2	31-40 Tahun	8	28,6%
3	41-50 Tahun	7	25%
4	51-60 Tahun	6	21,4%
5	>60 Tahun	3	10,7%
Jumlah		28	100%

Sumber: Hasil kuisioner tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan sebagian besar responden berusia 31-40 tahun yaitu 8 orang atau 28,6% sedangkan responden terendah berusia > 60 tahun yaitu 3 orang atau 10,7%.

3. Deskripsi Variabel – Variabel Yang Diteliti.

Pada bagian ini akan dijelaskan hubungan harga terhadap kepuasan konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 28 orang responden melalui penyebaran kuesioner, maka dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap variabel – variabel bebas dan variabel terikat. Gambaran tanggapan dari responden dapat dideskripsikan sebagai berikut:

(1) Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.

Tabel 4.3
Tanggapan Terhadap Variabel Harga

No	Item Pertanyaan	Ket	Frekuensi	Percent	Mean
1	Saya merasa harga gas elpiji di Amuntai tengah masih dalam batas wajar	STS TS	- -	- -	

		N	10	35,7%	4,03
		S	7	25%	
		SS	11	39,3%	
2	Saya merasa harga gas elpiji di Amuntai tengah tidak berbeda dengan daerah lainnya.	STS	-	-	4,32
		TS	-	-	
		N	5	17,9%	
		S	9	32,1%	
		SS	14	50%	
3	Saya merasa pengorbanan mengantri gas elpiji sesuai dengan kebutuhan.	STS	-	-	4,32
		TS	-	-	
		N	5	17,9%	
		S	9	32,1%	
		SS	14	50%	
4	Saya merasa pengorbanan mendapatkan gas elpiji sesuai dengan apa yang saya butuhkan	STS	-	-	4,46
		TS	-	-	
		N	1	3,6%	
		S	13	46,4%	
		SS	14	50%	
5	Saya merasa gas elpiji di Amuntai tengah tidak langka	STS	-	-	4,25
		TS	-	-	
		N	5	17,9%	
		S	11	39,3%	
		SS	12	42,9%	
6	Saya merasa mudah mendapatkan gas elpiji di Amuntai tengah	STS	-	-	4,42
		TS	-	-	
		N	1	3,6%	
		S	14	50%	
		SS	13	46,4%	
7	Saya selalu membeli gas elpiji di agen langganan dekat rumah	STS	-	-	3,96
		TS	-	-	
		N	7	25%	
		S	15	53,6%	
		SS	6	21,4%	
8	Di daerah saya agen gas elpiji per RT sehingga terjadwal saat gas datang	STS	-	-	3,96
		TS	-	-	
		N	7	25%	
		S	15	53,6%	
		SS	6	21,4%	

Sumber : Lampiran diolah kembali, 2018 (lampiran 4)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas pada item pernyataan Saya merasa harga gas elpiji di Amuntai tengah masih dalam batas wajar menyatakan bahwa sebanyak 39,3% atau 11 responden Sangat setuju terhadap pernyataan tersebut karena mereka masih merasa harga dibatas kewajaran.

Pada item pernyataan kedua pada item pernyataan Saya merasa harga gas elpiji di Amuntai tengah tidak berbeda dengan daerah lainnya menyatakan bahwa sebanyak 50% atau 14 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan ketiga pada item pernyataan Saya merasa pengorbanan mengantri gas elpiji sesuai dengan kebutuhan menyatakan bahwa sebanyak 50% atau 14 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan keempat pada item pernyataan Saya merasa pengorbanan mendapatkan gas elpiji sesuai dengan apa yang saya butuhkan menyatakan bahwa sebanyak 50% atau 14 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan kelima pada item pernyataan Saya merasa gas elpiji di Amuntai tengah tidak langka menyatakan bahwa sebanyak 42,9% atau 12 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan keenam pada item pernyataan Saya merasa mudah mendapatkan gas elpiji di Amuntai tengah menyatakan bahwa sebanyak 50% atau 14 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan ketujuh pada item pernyataan Saya selalu membeli gas elpiji di agen langganan dekat rumah menyatakan bahwa sebanyak 53,6% atau 15 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan kedelapan pada item pernyataan Di daerah saya agen gas elpiji per RT sehinggah terjadwal saat gas datang menyatakan bahwa sebanyak 53,6% atau 15 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

(2) Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Kepuasan Konsumen*

Tabel 4.4
Tanggapan Terhadap Variabel *Kepuasan Konsumen*

No	Item Pertanyaan	Keterangan	Frekuensi	Percent	Mean
1	Saya merasa gas elpiji yang didapatkan sesuai dengan keinginan saya	STS	-	-	4,10
		TS	-	-	
		N	4	14,3%	
		S	17	60,7%	
		SS	7	25%	
2	Saya merasa puas dengan ketersediaan gas elpiji di Amuntai tengah	STS	-	-	3,78
		TS	-	-	
		N	10	35,7%	
		S	14	50%	
		SS	4	14,3%	
3	Saya selalu membeli gas elpiji didekat rumah	STS	-	-	3,96
		TS	-	-	
		N	5	17,9%	
		S	19	67,9%	
		SS	4	14,3%	
4	Saya berlangganan dengan agen gas elpiji didekat rumah	STS	-	-	4,07
		TS	-	-	
		N	2	7,1%	
		S	22	78,6%	
		SS	4	14,3%	
5	Saya akan merekomendasikan agen elpiji dekat rumah saya kepada keluarga	STS	-	-	4,00
		TS	-	-	
		N	5	17,9%	
		S	18	64,3%	
		SS	5	17,9%	
6	Saya akan memberi tahu kerabat saya tentang agen didekat rumah saya bila mereka kehabisan gas elpiji	STS	-	-	3,96
		TS	-	-	
		N	6	21,4%	
		S	17	60,7%	
		SS	5	17,9%	

Sumber : Lampiran diolah kembali, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada item Saya merasa gas elpiji yang didapatkan sesuai dengan keinginan saya menyatakan bahwa sebanyak 60,7% atau 17 responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Pada item pernyataan kedua pada item pernyataan Saya merasa puas dengan ketersediaan gas elpiji di Amuntai tengah menyatakan bahwa sebanyak 50% atau 14 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan ketiga pada item pernyataan Saya selalu membeli gas elpiji didekat rumah menyatakan bahwa sebanyak 67,9% atau 19 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan keempat pada item pernyataan Saya berlangganan dengan agen gas elpiji didekat rumah menyatakan bahwa sebanyak 78,6% atau 22 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan kelima pada item pernyataan Saya akan merekomendasikan agen elpiji dekat rumah saya kepada keluarga menyatakan bahwa sebanyak 64,3% atau 18 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

Pada item pernyataan keenam pada item pernyataan Saya akan memberi tahu kerabat saya tentang agen didekat rumah saya bila mereka kehabisan gas elpiji menyatakan bahwa sebanyak 60,7% atau 17 responden menyatakan setuju dengan pernyataan di atas tersebut.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas residual bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Untuk menguji normalitas residual dapat menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

Kriteria probabilitas dari uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- a. Bila nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov bernilai di bawah 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Bila nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov bernilai di atas 0,05 maka data berdistribusi normal.

Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		28
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,22163393
Most Extreme Differences	Absolute	0,103
	Positive	0,103
	Negative	-0,092
Test Statistic		0,103
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah (2021)

Adapun besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini adalah signifikan pada 0,200 nilai signifikansi di atas 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

b. Uji Linieritas

Menurut Priyatno (2012:40) uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji linieritas di dalam penelitian ini pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linierty* pada taraf signifikansi 0,05. Dua

variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila signifikansi pada linierity < 0,05 (Priyatno, 2012:40).

Tabel 4.6
Tabel Multikolinieritas

Variabel	Signifikan	Kesimpulan
Kepuasan Konsumen*Harga	0,006	Berhubungan Linier

Sumber : Lampiran diolah kembali, 2021

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Signifikan* 0,006 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan linier kepuasan konsumen dengan harga.

5. Analisis Regresi Sederhana

Setelah uji asumsi kalsik terpenuhi maka selanjutnya dapat dilakukan analisis regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah Harga , sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen. Berikut ini rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana tentang hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah.

Tabel 4.7
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standardize d Coefficient	t hitung	Sig	r partial
X1 : Harga	0,456	-0,528	3,167	0,004	0,144
Konstanta = 39,283 R = 0,528 SEE = 2,264		T tabel = 1,706 Signifikan F = 0,004			

Sumber: Lampiran diolah kembali, 2018 (lampiran 3)

Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Dari hasil analisis persamaan regresi, diketahui bahwa nilai konstanta memiliki nilai positif yaitu sebesar 39,283, menunjukkan bahwa apabila variabel X_1 sama dengan nol, maka Y bernilai sebesar 39,283. Hal ini berarti apabila Harga tidak ada, namun Kepuasan Konsumen akan tetap ada.
- b. Dari hasil analisis data, diketahui nilai koefisien regresi variabel Harga (X_1) sebesar 0,456. Angka tersebut menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga apabila variabel Harga meningkat maka Kepuasan Konsumen akan meningkat dengan asumsi variabel lain dianggap tetap, hal ini berarti konsumen akan merasa Harga Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah masih masuk akal sehingga konsumen merasa terpuaskan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Harga dengan Kepuasan Konsumen. Nilai signifikansi variabel Harga 0,004 lebih kecil dari 0,05 atau ($0,004 < 0,05$) dan nilai R yaitu 0,528 yang menunjukkan besaran hubungan variabel Harga yaitu 52,8%.

Secara matematis maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 39,283 + 0,456X_1$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

X_1 = Harga

6. Pengujian Hipotesis (Uji T)

- a. **Pengujian Hipotesis:** Diduga Harga mempunyai hubungan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah.

Dari tabel 4.7 dapat dilihat Nilai t_{hitung} pada Harga adalah sebesar 3,167 sedangkan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,706 dan nilai Signifikansi variabel Harga yaitu 0,004. Dengan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan juga taraf signifikansi 5% (0,05) untuk membuktikan hipotesis, dimana $t_{hitung} (3,167) > t_{tabel} (1,706)$ dan nilai signifikan adalah sebesar $0,004 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai R sebesar 0,528 artinya variabel ini memberikan kontribusi hubungan sebesar 52,8%.

Hal ini membuktikan bahwa hipotesa pertama (H_1) diterima dan (H_0) ditolak karena hasil dari analisis lebih mengacu pada Hipotesis 1 yaitu Harga mempunyai hubungan linier dengan kepuasan konsumen pada Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah.

7. Pembahasan Hasil Penelitian

- a. **Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah.**

Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel Harga mempunyai hubungan dengan Kepuasan Konsumen pada Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah. Hal ini karena indikator Harga yang terdiri dari indikator Harga jual, kesesuaian harga dan perbandingan harga masih membuat para Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah puas dengan harga gas elpiji 3kg di Amuntai Tengah. Hal ini merupakan kabar baik buat Agen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah bahwa mereka harus mempertahankan dan meningkatkan lagi strategi Harga

mereka agar para Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah semakin puas terhadap ketersediaan dan harga gas di Amuntai Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan Santi Yoga Pratama (2018) dan Cynthia Violita Wijaya (2017), yang menyatakan bahwa Harga berhubungan positif dengan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah. Berdasarkan hasil yang didapat bahwa diketahui bahwa variabel Harga memiliki hubungan positif dengan Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah. Mereka tidak masalah dengan harga di eceran selama tidak menyentuh lebih dari 30 ribu rupiah masih bias di tolerir karena gas tersebut sangat dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari mereka.

Dalam penelitian ini indikator dari setiap pertanyaan kuesioner memiliki nilai rata-rata atau mean yang menunjukkan mean mana yang paling besar atau yang paling dirasakan oleh para Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah. Variabel Harga memiliki 8 item pernyataan seperti yang ada di tabel 4.3.

Dalam penelitian ini indikator dari setiap pertanyaan kuesioner memiliki nilai rata-rata atau mean yang menunjukkan mean mana yang paling besar atau yang paling dirasakan oleh para Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah. Variabel Kepuasan Konsumen memiliki 6 item pernyataan seperti yang ada di tabel 4.4.