

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

Pondok Alia adalah suatu bentuk usaha yang bergerak di bidang jasa perawatan kecantikan. Tempat ini terbentuk pada tahun 2011 dan mulai beroperasi pada bulan Juni. Pondok Alia merupakan tempat perawatan kecantikan yang sudah terdaftar di Pemerintah Kabupaten Kapuas Badan Pelayanan Terpadu, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) MIKRO dan Izin Gangguan (HO) / SITU. Luas tempat usaha 42,00 M<sup>2</sup>. Pondok Alia memiliki dua tingkat lantai, lantai pertama mempunyai dua ruangan, ruangan pertama digunakan untuk pelayanan perawatan kecantikan rambut dan ruangan kedua digunakan untuk perawatan wajah. Pada ruangan pertama juga terdapat meja kasir dan tempat duduk untuk pelanggan yang menunggu antrian atau kerabat pelanggan yang menunggu saudarinya melakukan perawatan. Lantai kedua berfungsi sebagai tempat perawatan tubuh yang diberi tirai kain putih sebagai pembatas dan pelindung pelanggan ketika melakukan perawatan, di lantai ini juga terdapat tempat khusus untuk sholat yang dilengkapi dengan sajadah, sarung serta mukena. Pondok Alia juga dilengkapi dengan televisi di ruang tunggu, minuman dingin, makan cepat saji (mie rebus dan cemilan), pendingin ruangan AC, *Wifi* gratis, majalah, dan koran untuk para pelanggan Pondok Alia. Pemilik tempat ini bernama Aulia yang membangun pondok Alia ini dengan menggunakan modal sendiri. Pondok ini beralamatkan di jalan Jl. Melati No. 59 RT. 29.RW.03 Kec.Selat Kuala Kapuas Kalimantan

Tengah. Pondok ini Terletak di perempatan jalan, dengan lokasi strategis tepat dipinggiran jalan yang memberikan kemudahan para pengunjung. Citra warna khas ungu muda dan merah muda sebagai cat luar tempat perawatan kecantikan tersebut memudahkan mata dan pikiran untuk mengingatnya. Selain itu, lokasi Pondok juga merupakan posisi yang strategis bertempat ditengah kota dimana terdapat arus lalulalang para pegawai kantor, para pelajar, dan lain - lain, yang sering melintasi tempat tersebut. Tempat perawatan kecantikan ini tidak memiliki cabang, akan tetapi sangat dikenal masyarakat luas karena hasil dari pekerjaan yg dikerjakan oleh Pondok ini diakui oleh masyarakat memiliki kualitas yang baik.

Pada awal berdiri, Pondok Alia sangat berkembang dengan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Beberapa waktu kemudian pondok Alia Mengalami kemunduran di karenakan kualitas pelayanannya berkurang yang disebabkan pergantian karyawan dan ketidak tetapan manajemen pelayanan dari pemilik Pondok. Pada saat ini Pondok Alia kembali mengalami perkembangan yang pesat. Perkembangan ini dikarenakan kualitas pelayanan Pondok kembali membaik. Saat ini pondok Alia memiliki 6 Karyawati perawatan kecantikan yang siap melayani pelanggan yang datang ke pondok Alia.

Organisasi Pondok Alia dipimpin langsung oleh pemilik Pondok Alia yaitu Ibu Aulia, untuk kasir ditangani seorang karyawati yang bernama Ibu Asih yang merupakan tangan kanan Ibu Aulia dan bertugas mengontrol serta mengawasi karyawati pondok Alia yang lain apabila Ibu Aulia sedang tidak ada di tempat. Selain itu Ibu Asih juga merangkap sebagai karwayati yang melayani pelanggan.

Karyawati di Pondok Alia bersikap baik dan dapat dipercaya untuk mampu melayani pelanggan sebaik mungkin. Semua perawatan yang dilakukan oleh Pondok Alia bertujuan agar pondok Alia mampu meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

## **B. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah semua pelanggan pondok Alia Kuala Kapuas. Jumlah konsumen yang dipilih sebagai responden sebanyak 75 orang dengan identitas sebagai berikut : jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

### 1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1

Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki	0	0
Perempuan	75	75
Jumlah	75	75

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 75 orang terdiri dari 0 adalah laki-laki dan 75 adalah perempuan. Hal tersebut dikarenakan bahwa pelanggan pondok Alia hanya di khususkan untuk wanita.

### 2. Usia Responden

Usia sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari sehingga perbedaan usia berpengaruh juga terhadap kesetujuan pelanggan. Berikut ini pada tabel 4.2 akan ditampilkan kelompok usia responden

Tabel 4.2

## Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 20Tahun	12	12
21 – 30 Tahun	22	22
31 - 40 Tahun	31	31
41 – 50 Tahun	7	7
> 50 Tahun	3	3
Jumlah	75	75

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa umur responden sangat variatif. Responden dengan usia 31 - 40 tahun menempati prosentase tertinggi yaitu sebesar 31% diikuti responden yang berumur 21 - 31 Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sebagian besar usia wanita yang sudah dewasa dan berumah tangga dan wanita karir sangat memperhatikan penampilan dan kecantikannya.

### 3. Pekerjaan Responden

Masing - masing responden memiliki jenis pekerjaan yang berbeda. Untuk memudahkan pembedaan jenis pekerjaan responden maka dapat dilihat dalam tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3

## Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri	14	14
Pegawai Swasta	27	27
Wiraswasta	17	17
Pelajar/Mahasiswa	17	17
Jumlah	75	75

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden adalah bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebesar 27 responden dengan persentase 27% dan diikuti wiraswasta sebesar 17 responden dengan persentase 17%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan dari Salon Alia bekerja di bidang swasta dan wiraswasta yang biasanya memiliki penghasilan yang cukup besar untuk melakukan transaksi di pondok Alia setelah kebutuhan hidup sehari-hari pelanggan telah tercukupi.

### C. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan data jawaban responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pondok Alia Kuala Kapuas dari variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *emphaty* ( $X_4$ ) dan *tangibles* ( $X_5$ ).

- a. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *responsiveness* ( daya tanggap ) ( $X_1$ )

## 1. Indikator Prosedur cepat dan tepat dalam melayani

Tabel 4. 4

Karyawati Pondok Alia cepat dan tepat dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	53	53
4	Sangat Setuju	22	22
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *responsiveness* dalam prosedur cepat dan tepat dalam melayani 53 responden menyatakan setuju sedangkan 22 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 53 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup cepat dan tepat dalam melayani konsumen.

## 2. Indikator pelayanan karyawati jelas memberikan informasi kepada pelanggan

Tabel 4.5

karyawati jelas memberikan informasi kepada pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	17	17
4	Sangat Setuju	58	58
	Total	75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *responsiveness* dalam jelas dalam memberikan informasi kepada pelanggan, 17 responden menyatakan setuju sedangkan 58 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 58 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia sangat jelas dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

3. Indikator pelayanan karyawati Pondok Alia bersedia membantu saat diperlukan.

Tabel 4. 6

pelayanan karyawati Pondok Alia bersedia membantu saat diperlukan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	65	65
4	Sangat Setuju	10	10
	Total	75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data dioalah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *responsiveness* dalam bersedia membantu saat diperlukan, 65 responden menyatakan setuju sedangkan 10 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 65 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup bersedia membatu saat diperlukan pelanggan.

4. Indikator pelayanan karyawati Pondok Alia tanggap terhadap keluhan pelanggan

Tabel 4. 7

karyawati Pondok Alia tanggap terhadap keluhan pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	59	59
4	Sangat Setuju	16	16
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *responsiveness* tanggap terhadap keluhan pelanggan, responden menyatakan setuju 59 sedangkan 16 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 59 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup tanggap terhadap keluhan pelanggan pelanggan.

5. Indikator pelayanan karyawati Pondok Alia cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan.

Tabel 4.8

karyawati Pondok Alia cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	21	21
4	Sangat Setuju	54	54
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *responsiveness* cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan responden menyatakan setuju 21 sedangkan 54 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 54 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia sangat cepat dalam menyelesaikan masah pelanggan.

- b. Berikut penjelasan responden terhadap *reliability* ( Keandalan ) ( $X_2$ )

1. Indikator kemudahan prosedur

Tabel 4. 9

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	48	48
4	Sangat Setuju	27	27
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *reliability* kemudahan prosedur responden menyatakan setuju 48 sedangkan 27 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup memeberikan kemudahan prosedur.

## 2. Indikator pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada

Tabel 4. 10

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	62	62
4	Sangat Setuju	13	13
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *reliability* pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. responden menyatakan setuju 62 sedangkan 13 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 62 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia memeberikan pelayananan sesuai dengan prosedur yang ada.

## 3. Indikator karyawati Pondok Alia kompeten dibidangnya

Tabel 4. 11

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	60	60
4	Sangat Setuju	15	15
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *reliability* karyawati Pondok Alia kompeten dibidannngnya responden menyatakan setuju 60 sedangkan 15 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 60 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup kompeten dibidangnya.

## 4. Indikator karyawati Pondok Alia selalu ada pada jam kerja

Tabel 4. 12

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	12	12
4	Sangat Setuju	63	63
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *reliability* karyawati Pondok Alia selalu ada pada jam kerja responden menyatakan setuju 12 sedangkan 63 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia selalu ada pada jam kerja

c. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *Assurance* (jaminan ) (X<sub>3</sub>).

1. Indikator nyaman dalam menggunakan jasa dan fasilitas Pondok Alia

Tabel 4.13

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	35	35
4	Sangat Setuju	40	40
Total		75	75

Sumbe: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *assurance* nyaman dalam menggunakan jasa dan fasilitas pondok Alia, responden menyatakan setuju 35 sedangkan 40 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa dan fasilitas Pondok Alia.

## 2. Indikator karyawati sopan dan ramah dalam melayani pelanggan

Tabel 4. 14

karyawati sopan dan ramah dalam melayani pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	29	29
4	Sangat Setuju	46	46
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *assurance* karyawati Pondok Alia sopan dan ramah dalam melayani pelanggan responden menyatakan setuju 29 sedangkan 46 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia sangat sopan dan ramah dalam melayani pelanggan.

## 3. Indikator bahwa karyawati Pondok Alia berpengetahuan luas.

Tabel 4. 15

karyawati Pondok Alia berpengetahuan luas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	69	69
4	Sangat Setuju	6	6
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *assurance* karyawati Pondok Alia berpengetahuan luas responden menyatakan setuju 69 sedangkan 6 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 69 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup berpengetahuan luas.

4. Indikator keamanan Pondok Alia terjamin.

Tabel 4. 16  
keamanan Pondok Alia terjamin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	56	56
4	Sangat Setuju	19	19
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *assurance* keamanan Pondok Alia terjamin, responden menyatakan setuju 56 sedangkan 19 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 56 orang. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan Pondok Alia cukup terjamin.

5. Indikator karyawati Pondok Alia terampil dan jujur dalam memberikan informasi.

Tabel 4. 17  
karyawati Pondok Alia terampil dan jujur dalam memberikan informasi.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	57	57
4	Sangat Setuju	18	18
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *assurance* karyawati Pondok Alia terampil dan jujur dalam memberikan informasi responden menyatakan setuju 57 sedangkan 18 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 57 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup terampil dan jujur dalam memberikan informasi.

d. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *empahty* (perhatian) ( $X_4$ )

1. Indikator karyawati Pondok Alia memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Tabel 4. 18

karyawati Pondok Alia memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	51	51
4	Sangat Setuju	24	24
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban terhadap variabel *empathy* karyawati Pondok Alia memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan, responden menyatakan setuju 51 sedangkan 24 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 51 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan.

2. Indikator karyawati Pondok Alia mampu dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Tabel 4. 19

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	23	23
4	Sangat Setuju	52	52
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *empathy* karyawati Pondok Alia mampu berkomunikasi dengan pelanggan, responden menyatakan setuju 23 sedangkan 52 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia sangat mampu dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

3. Indikator Pondok Alia sabar dan bersungguh – sungguh dalam melayani pelanggan.

Tabel 4. 20

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	50	50
4	Sangat Setuju	25	25
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *empathy* karyawati Pondok Alia bersungguh – sungguh dalam melayani pelanggan responden menyatakan setuju 50 sedangkan 25 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 50 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup bersungguh – sungguh dalam melayani pelanggan.

## 4. Indikator mudah untuk dihubungi.

Tabel 4. 21

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	55	55
4	Sangat Setuju	20	20
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *empathy* Pondok Alia mudah untuk dihubungi responden menyatakan setuju 55 sedangkan 20 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 55 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Pondok Alia cukup mudah untuk dihubungi.

e. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *tangibles* ( $X_5$ ).

1. Indikator fasilitas di Pondok Alia lengkap namun tidak mewah dan berlebih – lebih.

Tabel 4. 22

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	60	60
4	Sangat Setuju	15	15
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *tangibles* Pondok Alia lengkap namun tidak berlebihan responden menyatakan setuju 60 sedangkan 15 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 60 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Pondok cukup lengkap namun tidak berlebihan.

## 2. Indikator bangunan dan interior Pondok Alia bagus dan menarik

Tabel 4. 23

Bangunan dan interior Pondok Alia bagus dan menarik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	62	62
4	Sangat Setuju	13	13
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *tangibles* bangunan dan interior Pondok Alia menarik responden menyatakan setuju 62 sedangkan 13 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 62 orang. Hal ini menunjukkan bahwa bangunan dab interior Pondok Alia cukup menarik.

## 3. Indikator ruangan di Pondok Allia bersih dan rapi.

Tabel 4.24  
Ruangan di Pondok Allia bersih dan rapi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	58	58
4	Sangat Setuju	17	17
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *tangibles* ruangan di Pondok Alia bersih dan rapi responden menyatakan setuju 58 sedangkan 17 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 orang. Hal ini menunjukkan bahwa ruangan di Pondok Alia cukup bersih dan rapi.

## 4. Indikator karyawati Pondok Alia berpenampilan rapi dan menarik.

Tabel 4. 25

karyawati Pondok Alia berpenampilan rapi dan menarik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	50	50
4	Sangat Setuju	25	25
Total		75	75

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *tangibles* Karyawati Pondok Alia berpenampilan rapi dan menarik responden menyatakan setuju 50 sedangkan 25 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 50 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup berpenampilan rapi dan menarik.

#### 5. Indikator merasa nyaman ketika berada di dalam ruangan Pondok Alia

Tabel 4.26

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	51	51
4	Sangat Setuju	24	24
Total		75	75

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskna bahwa jawaban terhadap variabel *tangibles* pelanggan merasa nyaman ketika berada didalam ruangan Pondok Alia, responden menyatakan setuju 51 sedangkan 24 responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 51 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawati Pondok Alia cukup pelanggan merasa nyaman berada di ruangan Pondok Alia.

#### f. Berikut penjelasan responden terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

1. Indikator harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang tersedia

Tabel 4. 27  
harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang tersedia

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	39	39
4	Sangat Setuju	36	36
Total		75	75

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kepuasan konsumen dalam hal harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang tersedia secara umum sebanyak 39 responden menyatakan setuju dan 36 responden menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Pondok Alia bahwa harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang tersedia.

2. Indikator pelayanan di Pondok Alia sesuai dengan pengorbanan.

Tabel 4. 28  
Pelayanan di Pondok Alia sesuai dengan pengorbanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	35	35
4	Sangat Setuju	40	40
Total		75	75

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kepuasan konsumen dalam hal harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang tersedia secara umum sebanyak 35 responden menyatakan setuju dan 40 responden menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Pondok Alia bahwa harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang tersedia.

2. Indikator suasana Pondok Alia menyenangkan

Tabel 4. 29  
Suasana Pondok Alia menyenangkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	46	46
4	Sangat Setuju	29	29
Total		75	75

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kepuasan konsumen suasana Pondok Alia menyenangkan secara umum sebanyak 46 responden menyatakan setuju dan 29 responden menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Pondok Alia bahwa konsumen cukup merasa bahwa suasana di Pondok Alia menyenangkan.

2. Indikator kesediaan merekomendasikan Pondok Alia kepada orang lain.

Tabel 4. 30

Konsumen bersedia merekomendasikan Pondok Alia kepada orang lain.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	36	36
4	Sangat Setuju	39	39
Total		75	75

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kesediaan konsumen merekomendasikan Pondok Alia secara umum sebanyak 36 responden menyatakan setuju dan 39 responden menyatakan sangat setuju. Dari mayoritas jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 39 orang, menunjukkan bahwa konsumen Pondok Alia sangat bersedia merekomendasikan Pondok Alia kepada orang lain.

#### **D. Hasil Analisa Instrument Data**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu alat instrumen yang berupa kuesioner. Adapun, uji validitas yang digunakan pada instrument ini adalah dengan melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel jika sampel sejumlah 75, maka nilai  $r$  tabel = 0.227. Uji ini dilakukan manakala butir pertanyaan lebih dari 1 pengambilan keputusan uji validitas. Penulis menggunakan bantuan komputer program *SPSS (Statistical*

*Package for Social Science*). Yang mana menggunakan tabel *r product moment* untuk mengetahui kevalidan data tersebut.

Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pertanyaan valid

Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pertanyaan invalid

Adapun hasil pengujian validitas terhadap kuesioner, seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.31  
Uji Validitas Kuesioner

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NO1	73,77	50,340	<b>,898</b>	,966
NO2	73,29	52,994	<b>,524</b>	,970
NO3	73,93	52,847	<b>,688</b>	,968
NO4	73,85	51,154	<b>,858</b>	,967
NO5	73,35	52,365	<b>,584</b>	,969
NO6	73,71	50,237	<b>,864</b>	,967
NO7	73,89	51,907	<b>,789</b>	,968
NO8	73,87	51,387	<b>,838</b>	,967
NO9	73,23	53,907	<b>,432</b>	,970
NO10	73,53	50,982	<b>,718</b>	,968
NO11	73,45	51,467	<b>,665</b>	,969
NO12	73,99	54,203	<b>,525</b>	,970
NO13	73,81	50,667	<b>,887</b>	,967
NO14	74,07	56,387	<b>,000</b>	,971
NO15	73,75	50,192	<b>,898</b>	,966
NO16	73,37	52,102	<b>,607</b>	,969
NO17	73,73	50,171	<b>,891</b>	,966
NO18	73,80	50,541	<b>,892</b>	,966
NO19	73,85	51,154	<b>,858</b>	,967
NO20	73,89	51,907	<b>,789</b>	,968
NO21	73,84	50,974	<b>,870</b>	,967
NO22	73,73	50,171	<b>,891</b>	,966
NO23	73,75	50,192	<b>,898</b>	,966

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwasanya validitas variabel kualitas pelayanan dengan 5 dimensinya yakni *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible* (dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*) dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.227) dengan demikian dapat diasumsikan bahwasanya hasil uji validitas pada item kuesioener adalah valid, terkecuali soal pada no 14 yang  $r$  hitung lebih kecil dari pada  $r$  tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu variabel. Adapun uji reliabilitas pada instrument ini dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Adapun hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, sebagaimana berikut ini:

Table 4.32

### Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,969	23

Dari hasil tabel item-total statistikk, pertanyaan ke 14 memiliki nilai yang lebih kecil daripada  $r$  tabel (0.227) sehingga pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Nilai reliabilitas kualitas pelayanan dengan memasukkan item pertanyaan no 14 seperti pada tabel diatas adalah 0.969. Oleh karena item tersebut tidak valid, maka item pertanyaan itu dieliminasi dari kontrak kualitas pelayanan dan

dilakukan analisis ulang. Adapun hasil analisa ulang dengan meghilangkan item soal no 14 adalah sebagai berikut:

Table 4.33

## Hasil Uji Reliabilitas (Ulang)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,971	22

Semua item pertanyaan mempunyai nilai corrected item-total correlation (lihat pada tabel 4.9) yang lebih besar dari r tabel (0.227), sehingga semua item pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dengan mengeliminasi pertanyaan no 14, nilai reliabilitas Cronbach's alpha menjadi lebih tinggi, yaitu 0.971. Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwasanya nilai variabel kualitas pelayanan dengan 5 dimensinya yakni *reliability, responsiveness, reliability, assurance, emphaty, and tangible* memperoleh 0.971 dengan demikian dapat diasumsikan bahwasanya hasil uji reliabilitas pada item kuesioener adalah reliabel.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Untuk memaknai hasil regresi berganda maka diperlukan beberapa tahapan pengujian, sebagaimana berikut beserta tabel ujinya.

Tabel 4. 34

## Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Konsumen	13,85	1,901	75
<i>Responsiveness</i>	17,13	1,605	75
<i>Reliability</i>	13,57	1,296	75
<i>Assurance</i>	16,72	1,721	75
<i>Empathy</i>	13,61	1,610	75
<i>Tangible</i>	16,25	1,967	75

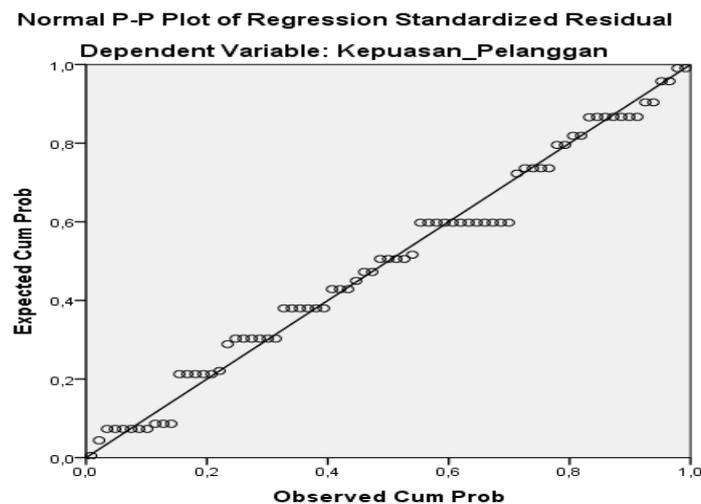
- a. Tabel **Descriptive Statistics** menyajikan variabel *responsiveness* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *emphaty* ( $X_4$ ), dan *tangible* ( $X_5$ ) serta variabel kepuasan konsumen ( $Y$ )
- 1) Hasil deskriptif variabel *responsiveness* ( $X_1$ ) dalam tabel di atas, menjelaskan bahwasanya terdapat jumlah responden sebanyak ( $N$ ) = 75, rata-rata (mean) sebesar 17.13 simpangan baku (Std.Deviasi) = 1.605
  - 2) Hasil deskriptif variabel *reability* ( $X_2$ ) dalam tabel di atas, menjelaskan bahwasanya terdapat jumlah responden sebanyak ( $N$ ) = 75, rata-rata (mean) sebesar 13.57 simpangan baku (Std.Deviasi) = 1.296
  - 3) Hasil deskriptif variabel *assurance* ( $X_3$ ) dalam tabel di atas, menjelaskan bahwasanya terdapat jumlah responden sebanyak ( $N$ ) = 75, rata-rata (mean) sebesar 16.72 simpangan baku (Std.Deviasi) = 1.721

- 4) Hasil deskriptif variabel *emphaty* ( $X_4$ ) dalam tabel di atas, menjelaskan bahwasanya terdapat jumlah responden sebanyak (N) = 75, rata-rata (mean) sebesar 13.61 simpangan baku (Std.Deviasi) = 1.610
  - 5) Hasil deskriptif variabel *tangible* ( $X_5$ ) dalam tabel di atas, menjelaskan bahwasanya terdapat jumlah responden sebanyak (N) = 75, rata-rata (mean) sebesar 16.25 simpangan baku (Std.Deviasi) = 1.967
  - 6) Dan juga Variabel Y (kepuasan konsumen), Hasil deskriptif variabel kepuasan konsumen dalam tabel di atas, menjelaskan bahwasanya terdapat jumlah responden sebanyak (N) = 75, rata-rata (mean) sebesar 13.85 simpangan baku (Std.Deviasi) = 1.901
- b. Langkah awal analisis regresi adalah pemeriksaan terhadap asumsi analisis regresi pertama, yakni *normality of residual*. Dari grafik normal P-P plot terlihat bahwa pencaran residual berada di sekitar garis lurus melintang. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Adapun dasar pengambilan grafik sebagaimana berikut:
- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian Normalitas, dengan model gambar sebagaimana di bawah

ini:



**Normal Probability Plot**

Maka, dapat diambil kesimpulan berdasarkan gambar diatas, bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

### c. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda antara kualitas pelayanan variabel *responsiveness* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *emphaty* ( $X_4$ ), dan *tangible* ( $X_5$ ) serta variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) dengan dibantu program SPSS dalam perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.35

## Ringkasan Hasil Estimasi Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,051	1,133		-1,810	,075
	Responsiveness	-,656	,195	<b>-,554</b>	-3,368	,001
	Reliability	,845	,292	<b>,576</b>	2,888	,005
	Assurance	,928	,156	<b>,840</b>	5,943	,000
	Emphaty	,914	,193	<b>,774</b>	4,748	,000
	Tangible	-,755	,175	<b>-,781</b>	-4,323	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar -0.554 bernilai negatif yang mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap variabel *responsiveness* menurun, maka dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* akan menurun pula
- 2) Nilai koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0.576 bernilai positif yang mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap variabel *reliability* meningkat, maka dimensi kualitas pelayanan *reliability* punakan meningkat
- 3) Nilai koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0.840 bernilai positif yang mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap variabel *assurance* meningkat, maka dimensi kualitas pelayanan *assurance* punakan meningkat

- 4) Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* sebesar 0.774 bernilai positif yang mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap variabel *emphaty* meningkat, maka dimensi kualitas pelayanan *emphaty* punakan meningkat
- 5) Nilai koefisien regresi variabel *tangible* sebesar -0.781 bernilai negatif yang mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap variabel *tangible* menurun, maka dimensi kualitas pelayanan *tangible* punakan menurun pula

d. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan *responsiveness*(X<sub>1</sub>), *reliability*(X<sub>2</sub>), *assurance*(X<sub>3</sub>), *emphaty*(X<sub>4</sub>), dan *tangible* (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan konsumen (Y). Melalui perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Hasil dari uji **Coefficients**, pada variabel *responsiveness* dikemukakan nilai konstanta (a) = -2.051 dan beta = -0.554 , serta harga t-hitung dan tingkat signifikansi = 0.001. dari tabel **Coefficients**diperoleh persamaan perhitungannya adalah  $Y = -2.051 + (-0.554 X_1)$

Maka dilakukanlah uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Yang mana akan dilakukan pengujian apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut

$$H_a : P_{YX1} \neq 0$$

$H_0 : P_{YX1} = 0$

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

$H_a$  : *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

$H_0$  : *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kaidah keputusan:

Jika nilai  $t$  hitung  $\geq t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan

Jika nilai  $t$  hitung  $\leq t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan

Adapun perolehan  $t$  hitung dari tabel **Coefficients** adalah -3.368.

Prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria:

- ✓ Tingkat signifikan ( $\alpha = 0.05$ )
- ✓  $df$  atau  $dk$  (derajat kebebasan) = jumlah data - 2 atau ( $75 - 2 = 73$ )
- ✓ sehingga didapat  $t$  tabel = 1.666

Hasilnya: Ternyata  $t$  hitung  $< t$  tabel atau  $-3.368 < 1.666$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan. Jadi variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

- b. Hasil dari uji **Coefficients**, pada variabel *reliability* dikemukakan nilai konstanta ( $a$ ) = -2.051 dan  $\beta = 0.576$ , serta harga  $t$ -hitung

dan tingkat signifikansi = 0.005. dari tabel **Coefficients** diperoleh persamaan perhitungannya adalah  $Y = -2.051 + (0.576 X_2)$

Maka dilakukanlah uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Yang mana akan dilakukan pengujian apakah variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut

$$H_a : P_{YX_2} \neq 0$$

$$H_o : P_{YX_2} = 0$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

$H_a$  : *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

$H_o$  : *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kaidah keputusan:

Jika nilai t hitung  $\geq t$  tabel, maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan

Jika nilai t hitung  $\leq t$  tabel, maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan

Adapun perolehan t hitung dari tabel **Coefficients** adalah 2.888. Prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria:

- ✓ Tingkat signifikan ( $\alpha = 0.05$ )

- ✓ df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau ( 75 – 2 = 73 )
- ✓ sehingga didapat t tabel = 1.666

Hasilnya:

Ternyata t hitung > t tabel atau 2.888 > 1.666 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Jadi variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

- c. Hasil dari uji **Coefficients**, pada variabel *assurance* dikemukakan nilai konstanta (a) = -2.051 dan beta = 0.840 , serta harga t-hitung dan tingkat signifikansi = 0.000. dari tabel **Coefficients** diperoleh persamaan perhitungannya adalah  $Y = -2.051 + (0.840X_3)$

Maka dilakukanlah uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Yang mana akan dilakukan pengujian apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut

$$H_a : P_{YX_3} \neq 0$$

$$H_0 : P_{YX_3} = 0$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

$H_a$  : *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

$H_0$  : *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kaidah keputusan:

Jika nilai  $t$  hitung  $\geq t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

Jika nilai  $t$  hitung  $\leq t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan.

Adapun perolehan  $t$  hitung dari tabel **Coefficients** adalah 5.943. Prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria:

- ✓ Tingkat signifikan ( $\alpha = 0.05$ )
- ✓  $df$  atau  $dk$  (derajat kebebasan) = jumlah data  $- 2$  atau  $(75 - 2 = 73)$
- ✓ sehingga didapat  $t$  tabel = 1.666

Hasilnya:

Ternyata  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $5.943 > 1.666$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Jadi variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

- d. Hasil dari uji **Coefficients**, pada variabel *emphaty* dikemukakan nilai konstanta ( $a$ ) = -2.051 dan  $\beta = 0.774$ , serta harga  $t$ -hitung dan tingkat signifikansi = 0.000. dari tabel **Coefficients** diperoleh persamaan perhitungannya adalah  $Y = -2.051 + (0.774X_4)$

Maka dilakukanlah uji  $t$  untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Yang mana akan dilakukan pengujian apakah variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis berdasarkan uji  $t$  dirumuskan secara statistik berikut

$$H_a : P_{YX4} \neq 0$$

$$H_o : P_{YX4} = 0$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

*H<sub>a</sub>* : *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

*H<sub>o</sub>* : *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kaidah keputusan:

Jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel, maka *H<sub>o</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima, artinya signifikan.

Jika nilai t hitung  $\leq$  t tabel, maka *H<sub>o</sub>* diterima dan *H<sub>a</sub>* ditolak, artinya tidak signifikan.

Adapun perolehan t hitung dari tabel **Coefficients** adalah 4.748. Prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria:

- ✓ Tingkat signifikan ( $\alpha = 0.05$ )
- ✓ df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau ( 75 – 2 = 73 )
- ✓ sehingga didapat t tabel = 1.666

Hasilnya:

Ternyata t hitung  $>$  t tabel atau 4.748  $>$  1.666 maka *H<sub>o</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima, artinya signifikan. Jadi variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

e. Hasil dari uji **Coefficients**, pada variabel *tangible* dikemukakan nilai konstanta (a) = -2.051 dan beta = -0.781, serta harga t-hitung dan tingkat signifikansi = 0.000. dari tabel **Coefficients** diperoleh persamaan perhitungannya adalah  $Y = -2.051 + (-0.781X_5)$

Maka dilakukanlah uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Yang mana akan dilakukan pengujian apakah variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut

$$H_a : P_{YX_4} \neq 0$$

$$H_o : P_{YX_4} = 0$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

$H_a$  : *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

$H_o$  : *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kaidah keputusan:

Jika nilai t hitung  $\geq t$  tabel, maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

Jika nilai t hitung  $\leq t$  tabel, maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan.

Adapun perolehan t hitung dari tabel **Coefficients** adalah -4.343. Prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria:

- ✓ Tingkat signifikan ( $\alpha = 0.05$ )
- ✓ df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau ( 75 – 2 = 73 )
- ✓ sehingga didapat t tabel = 1.666

Hasilnya:

Ternyata t hitung < t tabel atau  $-4.343 < 1.666$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan. Jadi variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

e. Uji F (atau uji dari hasil ANOVA)

Dalam melakukan uji F, parameter yang digunakan adalah dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Pengujian terhadap variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dilakukan dengan uji F, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 36

Nilai Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222,334	5	44,467	68,103	,000 <sup>b</sup>
	Residual	45,053	69	,653		
	Total	267,387	74			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen						
b. Predictors: (Constant), <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i> , <i>Reliability</i>						

Berdasarkan tabel diatas, dengan kriteria uji yakni tolak hipotesis nol bila nilai Sig. Value F test < 0.05. Adapun hasil F hitung sebesar 68.103 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) . sementara untuk mengetahui F tabel diperoleh perhitungan dari  $dk_1 = 5$ ,  $N = 75$  ( $dk = 75 - 5 - 1 = 69$ ) yang memperoleh F

tabel sebesar 2.35. Dengan diperolehnya hasil F hitung dan F tabel, maka F hitung ( $68.103 > F$  tabel (2.35), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas konsumen dengan 5 dimensinya yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Pondok Alia.

#### f. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan 5 dimensinya yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari besarnya nilai adjusted R, pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 37

#### Model Summary

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,912 <sub>a</sub>	,832	,819	,808	,832	68,103	5	69	,000
a. Predictors: (Constant), <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i> , <i>Reliability</i>									
b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen									

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwasanya besar nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh adjusted R Square yaitu sebesar 0.819 yang artinya bahwa variasi dari semua variabel bebas yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dapat menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 81.9 % sedangkan sisanya sebanyak 18.1 % dipengaruhi oleh

faktor lainnya. Dalam kata lain dapat diterangkan bahwasanya, kepuasan konsumen dipengaruhi sebesar 81.9 % oleh variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, sedangkan sisanya sebanyak 18.1 % dijelaskan oleh sebab-sebab yang lainnya.