

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para konsumen Kapuas yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

1. Umur Responden

Kelompok umur didasarkan pada kategori umur menurut Departemen Kesehatan RI tahun 2009. Umur 17-25 adalah masa remaja akhir, 26-35 tahun adalah masa dewasa awal, 36-45 tahun adalah masa dewasa akhir, 46-55 adalah masa lanjut (lansia) awal dan 55-65 tahun adalah masa lanjut usia akhir.¹

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase%
1	17-25 tahun	27	27%
2	26-35 tahun	32	32%
3	36-45 tahun	22	22%
4	46-55 tahun	16	16%
5	56-65 tahun	3	3%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden berdasarkan kategori umur menurut Departemen Kesehatan RI

¹Dr. Hardiwinoto, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Menurut Deskes RI* (2009) <http://ilmu-kesehatan-masyarakat.blogspot.co.id/2012/05/kategori-umur.html?m=1> (20 April 2017).

tahun 2009. Kuesioner ini menunjukkan bahwa umur responden pada usia masa remaja akhir sebesar 27 orang, usia masa dewasa awal sebesar 32 orang, usia masa dewasa akhir sebesar 22 orang, usia masa lanjut (lansia) awal sebesar 16 orang dan usia masa lanjut akhir sebesar 3 orang. Jadi kesimpulannya usia responden yang paling banyak adalah pada usia masa dewasa awal sebesar 32 orang.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase%
1	Laki-laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39% dan perempuan sebanyak 61% dari total 100 (100%) responden. kuesioner ini menunjukkan bahwa konsumen yang sering berbelanja di *Alfamart* Kapuas adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 61%.

3. Pekerjaan Responden

Kelompok Pekerjaan didasarkan pada kategori pekerjaan menurut Sakernas (Notoatmodjo, tahun 2012), pekerjaan dimaksud meliputi Pedagang, buruh / tani, PNS, TNI/ Pori, pensiunan, wiraswasta dan lain-lain yaitu ibu rumah

tangga.²

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase%
1	Pedagang	23	23%
2	Buruh / Tani	17	17%
3	PNS	21	21%
4	TNI/ Polri	12	12%
5	Pensiunan	14	14%
6	Wiraswasta	9	9%
7	Dan lain-lain	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden berdasarkan kelompok pekerjaan menurut Sakernas (Notoatmodjo, tahun 2012), pekerjaan yang paling banyak yaitu pedagang sebanyak 23 orang, dan yang paling sedikit pekerjaan dan lain-lain yaitu ibu rumah tangga sebanyak 4 orang.

4. Pendidikan Terakhir Responden

Kelompok pendidikan terakhir didasarkan pada kategori pendidikan terakhir menurut pasal 13 PBB tahun 1966 kovenan internasional tentang hak ekonomi sosial, yang mana pendidikan terakhir itu meliputi SD/ sederajat, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, dan Diploma/ sarjana.³

²Riayat Syah Al-Qahhar, *Klasifikasi dan Pengertian Pekerjaan Menurut Sakernas* (Notoatmodjo, 2012) <http://bloggercompecintabahasa.blogspot.co.id/2012/09/klasifikasi-dan-pengertian-pekerjaan.html?m=1>, (20 April 2017).

³Dr. Hardiwinoto, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Menurut Deskes RI* (2009) <http://ilmu-kesehatan-masyarakat.blogspot.co.id/2012/05/kategori-umur.html?m=1>, (21 April 2017).

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase%
1	SD/ sederajat	39	39%
2	SMP/ sederajat	23	23%
3	SMA/ sederajat	28	28%
4	Diploma/ sarjana	10	10%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir menurut pasal 13 PBB tahun 1966 kovenan internasional tentang hak ekonomi sosial, menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah pendidikan terakhir SD/ sederajat sebesar 39 orang, dan yang paling sedikit pendidikan terakhir Diploma/ sarjana sebesar 10 orang.

5. Agama Responden

Kelompok Agama didasarkan pada kategori Agama menurut pasal 1 penetapan Presiden Republik Indonesia Nomor 1/PNPS/ 1965 tentang pencegahan penyalahgunaan, yang mana agama itu meliputi Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Cu.⁴

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

No	Agama	Frekuensi	Persentase%
1	Islam	80	80%
2	Kristen	9	9%
3	Katolik	5	5%
4	Hindu	2	2%
5	Buddha	3	3%
6	Kong Hu Cu	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

⁴Clois Akbar, *Kemenag Undang-undang hanya akui 6 agama* <http://m.hidayatullah.com/berita/nasional/read/2013/11/28/7527/kemenag-undang-hanya-akui-6-agama.html> , (22 April 2017).

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden berdasarkan kategori Agama menurut pasal 1 penetapan Presiden Republik Indonesia Nomor 1/PNPS/ 1965 tentang pencegahan penyalahgunaan, menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah beragama Islam sebesar 80 orang, dan yang paling sedikit yaitu agama Kong Hu Cu sebesar 1 orang.

6. Pendapatan per bulan Responden

Kelompok Pendapatan per bulan didasarkan pada kategori Pendapatan per bulan menurut Badan Pusat Statistik (BPS tahun 2012), Pendapatan per bulan itu meliputi golongan bawah Rp 1.500.000, golongan menengah Rp 1.500.000 – 2.500.000, golongan atas Rp 2.500.000 – 3.500.000, dan golongan kelas lebih dari atas Rp 3.500.000.⁵

Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per bulan

No	Pendapatan Per bulan	Frekuensi	Persentase%
1	Rp < 1.500.000	45	45%
2.	Rp 1.500.000 – 2.500.000	23	23%
3	Rp 2.500.000 – 3.500.000	18	18%
4	Rp > 3.500.000	14	14%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden berdasarkan kategori Pendapatan per bulan menurut Badan Pusat Statistik (BPS tahun 2012). kuesioner ini menunjukkan bahwa pendapatan per bulan responden golongan bawah sebesar 45 orang, golongan menengah sebesar 23 orang, golongan atas sebesar 18 orang dan golongan kelas lebih atas

⁵<http://studyofhealth23.blogspot.co.id/2015/04/konsep-dasar-status-ekonomi.html>, (21 April 2017)

sebesar 14 orang. Dapat diambil kesimpulan bahwa responden kategori pendapatan per bulan yang paling banyak adalah golongan bawah 45 orang.

B. Analisis Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, diperoleh gambaran mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas sebagai berikut:

1. Penjelasan responden terhadap variabel *tangible* (berwujud)
 - a. Penampilan karyawan

Tabel 4.7
Karyawan Alfamart Kapuas berpenampilan rapi dan seragam

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	14	14%
4	Setuju	46	46%
5	Sangat Setuju	40	40%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan "Karyawan Alfamart Kapuas berpenampilan rapi dan seragam" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 46%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 40%, baru yang menjawab netral 14%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Kenyamanan

Tabel 4.8
Karyawan Alfamart Kapuas memberikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	3	3%
4	Setuju	67	67%
5	Sangat Setuju	29	29%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan "Karyawan Alfamart Kapuas memberikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 67%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 29%, baru yang menjawab netral sebesar 3%, kemudian yang menjawab tidak setuju 1%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

c. Kemudahan

Tabel 4.9
Karyawan Alfamart Kapuas memberikan kemudahan dalam proses melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	34	34%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan "Karyawan Alfamart Kapuas memberikan kemudahan dalam proses

melayani” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 54%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 34%, baru yang menjawab netral 12%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel *tangible* (berwujud):

Tabel 4.10
Jawaban Responden Terhadap Variabel *Tangible* (berwujud)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Penampilan karyawan	0	0%	0	0%	14	14%	46	46%	40	40%	100	100%
2	Kenyamanan	0	0%	1	1%	3	3%	67	67%	29	29%	100	100%
3	Kemudahan	0	0%	0	0%	12	12%	54	54%	34	34%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

2. Penjelasan responden terhadap variabel *reability* (kehandalan)

a. Kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu

Tabel 4.11
Karyawan Alfamart Kapuas sesuai dengan prosedur dan tepat waktu dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	8	8%
4	Setuju	44	44%
5	Sangat Setuju	48	48%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan ”Karyawan Alfamart Kapuas sesuai dengan prosedur dan tepat waktu dalam melayani” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang

menjawab sangat setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban setuju sebesar 44%, baru yang menjawab netral 8%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Kemampuan

Tabel 4.12
Karyawan Alfamart Kapuas memiliki kemampuan untuk melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	7	7%
4	Setuju	52	52%
5	Sangat Setuju	41	41%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan "Karyawan Alfamart Kapuas memiliki kemampuan untuk melayani" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 52%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 41%, baru yang menjawab netral 7%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

c. Kecermatan dan ketelitian

Tabel 4.13
Karyawan Alfamart Kapuas cermat dan teliti dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	48	48%
5	Sangat Setuju	40	40%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan Alfamart Kapuas cermat dan teliti dalam melayani” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 40%, baru yang menjawab netral 12%, kemudian yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0% dan 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel *reability* (Kehandalan):

Tabel 4.14
Jawaban Responden Terhadap Variabel *Realibility* (Kehandalan)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu	0	0%	0	0%	8	8%	44	44%	48	48%	100	100%
2	Kemampuan	0	0%	0	0%	7	7%	52	52%	41	41%	100	100%
3	Kecermatan dan ketelitian	0	0%	0	0%	12	12%	48	48%	40	40%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

3. Penjelasan responden terhadap variabel *responsiviness* (Ketanggapan)

a. Kecepatan dan ketepatan pelayanan

Tabel 4.15
Karyawan Alfamart Kapuas cepat dan tepat dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	7	7%
4	Setuju	45	45%
5	Sangat Setuju	48	48%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan "Karyawan Alfamart Kapuas cepat dan tepat dalam melayani" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab sangat setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban setuju 45%, baru yang menjawab netral 7%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Kejelasan informasi yang diberikan

Tabel 4.16
Karyawan Alfamart Kapuas jelas dalam memberikan informasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	5	5%
4	Setuju	52	52%
5	Sangat Setuju	43	43%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan "Karyawan Alfamart Kapuas jelas dalam memberikan informasi" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 52%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 43%, baru yang menjawab netral 5%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

c. Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan

Tabel 4.17
Karyawan Alfamart Kapuas memahami dan tanggap terhadap keluhan dan permasalahan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	11	11%

4	Setuju	47	47%
5	Sangat Setuju	42	42%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan "Karyawan Alfamart Kapuas memahami dan tanggap terhadap keluhan dan permasalahan" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 47%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 42%, baru yang menjawab netral 11%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel *responsiviness* (Ketanggapan):

Tabel 4.18
Jawaban Responden Terhadap Variabel *Responsiviness*
(Ketanggapan)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0	0%	0	0%	7	7%	45	45%	48	48%	100	100%
2	Kejelasan informasi yang diberikan	0	0%	0	0%	5	5%	52	52%	43	43%	100	100%
3	Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan	0	0%	0	0%	11	11%	47	47%	42	42%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

4. Penjelasan responden terhadap variabel *assurance* (jaminan)

a. Disiplin

Tabel 4.19
Karyawan Alfamart Kapuas disiplin dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	6	6%
4	Setuju	46	46%
5	Sangat Setuju	48	48%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan "Karyawan Alfamart Kapuas disiplin dalam melayani" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab sangat setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban setuju 46%, baru yang menjawab netral 6%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Keamanan

Tabel 4.20
Keamanan Alfamart Kapuas terjamin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	5	5%
4	Setuju	52	52%
5	Sangat Setuju	43	43%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan "Keamanan Alfamart Kapuas terjamin" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 52%, kemudian disusul

dengan jawaban sangat setuju 43%, baru yang menjawab netral 5%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

c. Jujur

Tabel 4.21
Karyawan Alfamart Kapuas jujur dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	9	9%
4	Setuju	50	50%
5	Sangat Setuju	41	41%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan “Karyawan Alfamart Kapuas jujur dalam melayani” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 50%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 41%, baru yang menjawab netral 9%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel *assurance* (Jaminan):

Tabel 4.22
Jawaban Responden Terhadap Variabel Assurance (Jaminan)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Disiplin	0	0%	0	0%	6	6%	46	46%	48	48%	100	100%
2	Keamanan	0	0%	0	0%	5	5%	52	52%	43	43%	100	100%
3	Jujur	0	0%	0	0%	9	9%	50	50%	41	41%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

5. Penjelasan responden terhadap variabel *emphaty* (Empati)

a. Perhatian dan kemampuan karyawan berkomunikasi

Tabel 4.23
Karyawan Alfamart Kapuas mampu berkomunikasi dan memberikan perhatian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	6	6%
4	Setuju	46	46%
5	Sangat Setuju	48	48%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan “Karyawan Alfamart Kapuas mampu berkomunikasi dan memberikan perhatian” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab sangat setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban setuju 46%, baru yang menjawab netral 6%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0%, dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Sikap ramah

Tabel 4.24
Karyawan Alfamart Kapuas bersikap ramah dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	5	5%
4	Setuju	53	53%
5	Sangat Setuju	42	42%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan “Karyawan Alfamart Kapuas bersikap ramah dalam melayani” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu

53%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 42%, baru yang menjawab netral 5%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

c. Sikap sopan santun

Tabel 4.25
Karyawan Alfamart Kapuas bersikap sopan santun dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	9	9%
4	Setuju	50	50%
5	Sangat Setuju	41	41
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan “Karyawan Alfamart Kapuas bersikap sopan santun dalam melayani” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 50%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 41%, baru yang menjawab netral 9%, kemudian menjawab tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel *emphaty* (Empati).

Tabel 4.26
Jawaban Responden Terhadap Variabel *Emphaty* (Empati)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Perhatian dan kemampuan karyawan	0	0%	0	0%	6	6%	46	46%	48	48%	100	100%

	berkomunikasi												
2	Sikap ramah	0	0%	0	0%	5	5%	53	53%	42	42%	100	100%
3	Sikap sopan santun	0	0%	0	0%	9	9%	50	50%	41	41%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

6. Penjelasan responden terhadap variabel kepuasan konsumen

a. Produk

Tabel 4.27
Produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	53	53%
5	Sangat Setuju	35	35%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan "Produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan", tanggapan paling banyak dari para responden yang menjawab setuju 53%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju sebesar 35%, responden yang menjawab netral 12%, yang menjawab tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 0%.

b. Pelayanan karyawan

Tabel 4.28
Karyawan Alfamart Kapuas memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	4	4%
4	Setuju	68	68%
5	Sangat Setuju	28	28%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan "Karyawan Alfamart Kapuas memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 68%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 28%, baru yang menjawab netral 4%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 0%.

c. Area parkir

Tabel 4.29
Karyawan Alfamart Kapuas menyediakan Fasilitas Area parkir gratis

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	10	10%
4	Setuju	55	55%
5	Sangat Setuju	35	35%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pertanyaan "Karyawan Alfamart Kapuas menyediakan Fasilitas Area parkir gratis" tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 55%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 35%, baru yang menjawab netral 10%, kemudian yang menjawab tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel kepuasan konsumen:

Tabel 4.30
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan konsumen

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Produk	0	0%	0	0%	12	12%	53	53%	35	35%	100	100%
2	Pelayanan karyawan	0	0%	0	0%	4	4%	68	68%	28	28%	100	100%
3	Area parkir	0	0%	0	0%	10	10%	55	55%	35	35%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (Data diolah)

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil uji validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidanya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai r hitung $>$ r tabel. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika *Corrected Item-Total Correlation* (r hitung) lebih besar dari pada r tabel.

Menentukan derajat bebas (*degree of freedom-df*) diperoleh dari jumlah sampel atau responden dikurangi 2 ($df = N-2$). $N = 100$ maka $df = 100-2 = 98$ dengan tingkat signifikansi 5%.

Dari jumlah 100 sampel, diperoleh $df = 98$, r tabel 0,1966 (dapat dilihat pada lampiran r hitung dan r tabel). Selanjutnya dibandingkan r tabel dengan r hitung yang telah diperoleh. Jika r hitung positif, serta r hitung $>$ r tabel, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, maka butir item

tersebut tidak valid. Berikut hasil uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.31
Hasil uji validitas variabel X dan Y

Variabel	No. Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Tangible</i>	1.1	0,809	0,1966	Valid
	1.2	0,774	0,1966	Valid
	1.3	0,803	0,1966	Valid
<i>Realibility</i>	2.1	0,791	0,1966	Valid
	2.2	0,820	0,1966	Valid
	2.3	0,824	0,1966	Valid
<i>Responsiviness</i>	3.1	0,787	0,1966	Valid
	3.2	0,831	0,1966	Valid
	3.3	0,838	0,1966	Valid
<i>Assurance</i>	4.1	0,811	0,1966	Valid
	4.2	0,827	0,1966	Valid
	4.3	0,862	0,1966	Valid
<i>Emphaty</i>	5.1	0,814	0,1966	Valid
	5.2	0,834	0,1966	Valid
	5.3	0,863	0,1966	Valid
Kepuasan konsumen	6.1	0,881	0,1966	Valid
	6.2	0,811	0,1966	Valid
	6.3	0,893	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 22 (2017)

Berdasarkan tabel diatas nilai r-hitung dari semua item lebih besar dari 0,1966 ($\alpha = 0.05$; $n-2$). Ini berarti semua item tersebut dapat dinyatakan valid, dan benar-benar bisa digunakan sebagai alat ukur pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Alfamart* Kapuas.

b. Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* > 0,60. Dengan melihat *Reliability Statistics* (lihat lampiran), kita dapat mengetahui nilai

Croanbach's Alpha dan jumlah item pernyataan. Maka dikatakan tidak reliabel suatu kuesioner jika nilai *Croanbach's Alpha* $< 0,60$.

Berikut hasil uji reabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.32
Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
<i>Tangible</i> (Berwujud)	0,706	0,60	Reliabel
<i>Realibility</i> (Kehandalan)	0,740	0,60	Reliabel
<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	0,752	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,780	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,786	0,60	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,825	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2017)

Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari standarnya, yaitu 0,60. Ini berarti semua item dapat dinyatakan reliabel dan siap untuk dimasukkan dalam analisis data.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel bebas. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

Tabel 4.33
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 <i>Tangible</i>	982	1,018
<i>realibility</i>	129	7,759
<i>responsiviness</i>	008	125,874
<i>assurance</i>	003	356,496
<i>emphaty</i>	004	232,319

a. Dependent Variabel: kepuasan konsumen (Y)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai Tolerance lebih dari 0,1 untuk kelima variabel maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah mutikolinearitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah model regresi ada kolerasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya masalah autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah deangan uji **Durbin-Watson (uji DW)**.

Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Watson sebagai berikut:

- $du < dw < 4 - du$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $dw < dl$ atau $dw > 4 - dl$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- $dl < dw < dl$ atau $4 - du < dw < 4 - dl$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Tabel 4.34
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,639 ^a	,408	,376	1,22760	2,378

a. Predictors: (Constant), emphaty, tangible, realibility, responsiviness, assurance

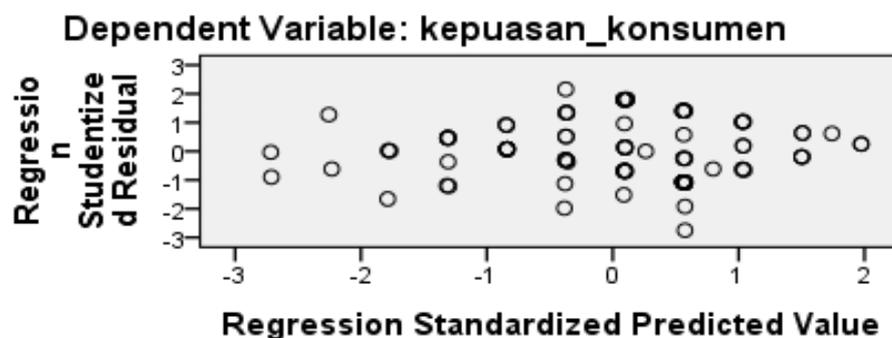
b. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

Nilai Durbin Watson dapat dilihat pada *output* regression pada tabel model summary. Dapat diketahui bahwa nilai Durbin Watson sebesar 2,378. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 100, serta $k = 5$ (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai d_l sebesar 1,571 dan d_u sebesar 1,780 (lihat pada lampiran). Dengan ini maka didapat $4-d_l = 2,429$ dan $4-d_u = 2,20$. Karena nilai DW (2,378) berada pada daerah antara d_l dan d_u , maka H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terjadi autokorelasi pada model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas akan dilakukan dengan melihat *Scatterplot*, jika titik-titik menyebar secara acak, baik dibagian atas angka 0 atau dibagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Berikut hasil *Scatterplot* melalui SPSS 22 *for windows*:

Gambar 4.1
Scatterplot



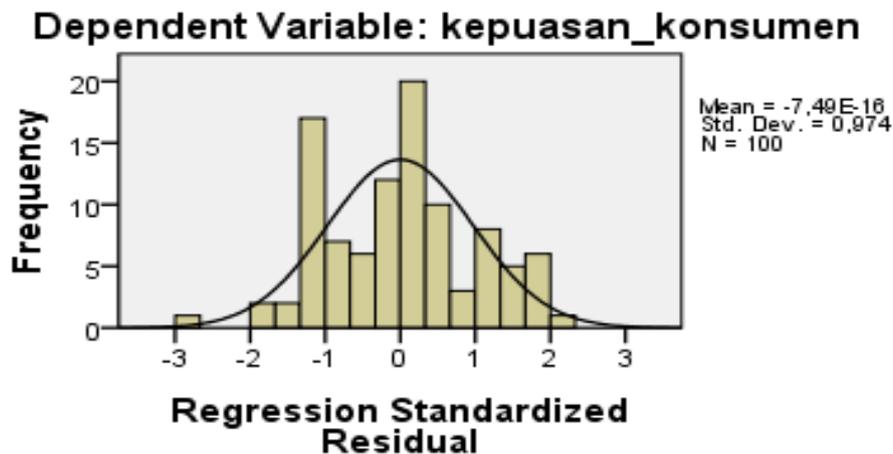
Dari Scatterplot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik dibagian atas angka 0 atau di bagian bawah angka 0 dari sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

d. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan histogram dan normal P-P plot regression dengan bantuan SPSS 22 *for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2

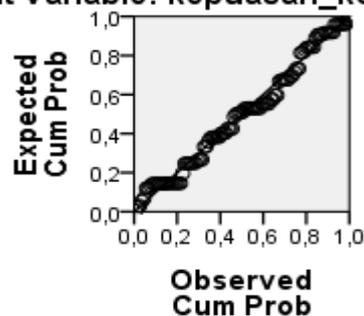
Histogram



Gambar4.3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasan_konsumen



Dari grafik histogram dapat diketahui bahwa grafik membentuk gunung atau lonceng, dan berdasar grafik normal P-P plot diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Dengan ini maka data residual terdistribusi secara normal.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Mengetahui pengaruh variabel *tangible* (X₁) *realibility* (X₂) *responsiviness* (X₃) *assurance* (X₄) dan *emphaty* (X₅) terhadap kepuasan konsumen (Y) Alfamart Kapuas, menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana:

Y : minat masyarakat pada pembiayaan umroh

X₁ : produk

X₂ : harga

X₃ : promosi

X₄ : tempat

α : konstanta

b : koefisien regresi

e : error

Tabel 4.35
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,729	1,538		,474	,637

tangible (X1)	,468	,083	,453	5,658	,000
realibility (X2)	,460	,222	,459	2,075	,041
responsiviness (X3)	-1,155	,906	-1,135	-1,275	,206
assurance (X4)	1,322	1,533	1,292	,862	,391
emphaty (X5)	-,163	1,234	-,160	-,132	,895

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen (Y)

Berdasarkan tabel di atas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu

$$Y = 0,729 + 0,468X_1 + 0,460X_2 + -1,155X_3 + 1,322X_4 + -0,163X_5$$

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 0,729 menyatakan bahwa jika ada perubahan nilai dari variabel *tangible* (X₁) *realibility* (X₂) *responsiviness* (X₃) *assurance* (X₄) dan *emphaty* (X₅) terhadap kepuasan konsumen (Y) Alfamart Kapuas adalah sebesar 0,729.

b. *Tangible* (X₁)

Nilai koefisien regresi X₁ sebesar 0,468 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan faktor *tangible* satu satuan maka minat masyarakat Kapuas pada kepuasan konsumen Alfamart (Y) akan naik 0,468 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

c. *Realibility* (X₂)

Nilai koefisien regresi X₂ sebesar 0,460 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan faktor *realibility* satu satuan maka minat masyarakat Kapuas pada kepuasan konsumen

Alfamart (Y) akan naik 0,460 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

d. *Responsiveness* (X₃)

Nilai koefisien regresi X₂ sebesar -1,155 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan faktor *responsiveness* satu satuan maka minat masyarakat Kapuas pada kepuasan konsumen Alfamart (Y) akan naik -1,155 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

e. *Assurance* (X₄)

Nilai koefisien regresi X₂ sebesar 1,322 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan faktor *assurance* satu satuan maka minat masyarakat Kapuas pada kepuasan konsumen Alfamart (Y) akan naik 1,322 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

f. *emphaty* (X₅)

Nilai koefisien regresi X₂ sebesar -0,163 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan faktor *emphaty* satu satuan maka minat masyarakat Kapuas pada kepuasan konsumen Alfamart (Y) akan naik -0,163 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

Untuk mengetahui pengaruh antar variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen maka

dilakukan pengujian-pengujian, yaitu uji determinasi, uji F (uji simultan) dan uji t (uji signifikan parsial).

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

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 $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 4.36
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 ^a	,408	,376	1,228

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2017)

Berdasarkan tabel di atas, nilai *adjusted* R^2 dalam penelitian ini adalah sebesar 0,376. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel *independent* yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap variabel *dependent* kepuasan konsumen Alfamart Kapuas yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 37,60% sedangkan sisanya 62,40% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

a. Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui variabel *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty* yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan konsumen Alfamart Kapuas maka dilakukan uji F.

Tabel 4.37
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97,582	5	19,516	12,950	,000 ^b
	Residual	141,658	94	1,507		
	Total	239,240	99			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2017)

Berdasarkan tabel di atas, nilai F_{hitung} sebesar 12,950, dimana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 1,91 ($12,950 > 1,91$) dan nilai signifikan F sebesar 0,000, dimana nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama faktor *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas.

b. Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel *independent* tidak sama dengan nol, maka variabel *independent* tersebut berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel *independent* sama dengan nol, maka variabel *independent* tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.38
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	,729	1,538		,474	,637
tangible (X1)	,468	,083	,453	5,658	,000
realibility (X2)	,460	,222	,459	2,075	,041
responsiviness (X3)	-1,155	,906	-1,135	-1,275	,206
assurance (X4)	1,322	1,533	1,292	,862	,391
emphaty (X5)	-,163	1,234	-,160	-,132	,895

Sumber:hasil Olah Data SPSS 22 (2017)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan hasil uji t yang bertujuan menguji pengaruh variabel *independent*, yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*. Diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66055.

Berdasarkan hasil uji t di atas, maka ditarik kesimpulan:

a) Tangible

Hasil uji t dalam tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *tangible* diperoleh t_{hitung} sebesar 5,658 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,66055 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas.

b) Realibility

Hasil uji t dalam tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *realibility* diperoleh t_{hitung} sebesar 2,075 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,66055 dengan tingkat signifikansi 0,041 lebih besar dari 0,05. Maka

berdasarkan hal tersebut variabel *realibility* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas.

c) *Responsiviness*

Hasil uji t dalam tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *responsiviness* diperoleh t_{hitung} sebesar -1,275 kurang dari t_{tabel} sebesar 1,66055 dengan tingkat signifikansi 0,206 lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel *responsiviness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas.

d) *Assurance*

Hasil uji t dalam tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *assurance* diperoleh t_{hitung} sebesar 0,862 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,66055 dengan tingkat signifikansi 0,391 lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas.

e) *Emphaty*

Hasil uji t dalam tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *emphaty* diperoleh t_{hitung} sebesar -0,132 kurang dari t_{tabel} sebesar 1,66055 dengan tingkat signifikansi 0,895 lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas.

c. Uji Variabel Dominan

Dalam hipotesis yang diajukan penulis, penulis menduga bahwa variabel *assurance* merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Alfamart Kuala. Hipotesis dapat diterima dengan hasil uji t dari perbandingan kelima variabel yaitu variabel *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty* maka diketahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Alfamart Kapuas dilihat dari nilai *Standardized Coefficients Beta* tertinggi yaitu faktor *assurance* (X₄) sebesar 1,292.

D. Pembahasan (Analisis konsep pelayanan menurut Islam)

Pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan pada kepuasan konsumen semata, sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan kepada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan syari'at Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidak hanya berorientasi pada komitmen materi saja, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Allah Swt berfirman dalam Alquran *surah al-Baqarah/ 2: 267*.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
 الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau

mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata kepadanya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.⁶

Ayat tersebut menekankan tentang pentingnya suatu proses yang baik, tidak hanya hasil tetapi proses juga dituntut untuk baik pula. Hendaknya janganlah kamu menyajikan apa yang kamu sendiri tidak mau untuk mengambilnya, tetapi sajikanlah dengan sungguh-sungguh yang dalam hal ini berupa pelayanan sebaik-baiknya karena tidak hanya produk yang akan dinilai konsumen, keramahan dan kesan akrab dari produsen juga akan mempunyai nilai sendiri di mata konsumen. Selanjutnya dalam Islam juga disinggung tentang profesionalisme dalam bekerja yang tertuang dalam Alquran *surah asy-Syarah*/94:7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.⁷

Pelayanan yang tentunya adalah pelayanan yang profesional, sesuai dengan ayat diatas, Islam sendiri mengajak kita untuk selalu bersikap professional terhadap apa yang kita kerjakan. Selanjutnya pula disebutkan dalam Alquran *surah al-Isrā*/17:7.

إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ﴿٧﴾

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri”.⁸

⁶Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya, 2015), hlm. 45.

⁷*Ibid.*, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*, hlm. 596.

⁸*Ibid.*, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*, hlm. 282.

Dalam ayat ini Allah Swt menjelaskan barang siapa yang berbuat baik (terhadap pelayanan) dalam iman dan ketaatan berarti ia telah berbuat baik, karena manfaatnya hanya kembali untuk dirinya. Barang siapa berbuat buruk (buruk terhadap pelayanan) yakni dengan kekafiran dan kemaksiatan sesungguhnya dia berbuat buruk terhadap dirinya, karena mudaradnya hanya akan kembali kepada dirinya sendiri.⁹

Nabi Saw bersabda:

حَدَّثَنَا أَسْوَدُ بْنُ عَامِرٍ، أَخْبَرَنَا أَبُو بَكْرِ، عَنْ عَاصِمٍ، عَنْ خَيْثَمَةَ، عَنِ التُّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " خَيْرُ النَّاسِ مِنْ أَنْفَعِهِمْ لِلنَّاسِ " ¹⁰

Adapun arti hadis di atas sebagai berikut:

“Mengkabarkan kepada kami Aswad bin ‘āmir, menghabarkan kepada kami Abū Bakar, dari ‘ās}im, dari Khaisyamah, dari Nu’mān bin Basyir, berkata: Bersabda Nabi Saw: Sebaik-baik manusia adalah paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Hadis ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberi bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik itu pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.¹¹

⁹Syaikh Asy-Syan Qithi, *Tafsir Adwa’ul Bayan*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), Juz 3, hlm. 652.

¹⁰Abū ‘Abdillāh Ah}mad bin Muh}ammad, *Musnad Ah}mad bin H}anbal*, (Turki: Muas’sasatur Risalāh, 2001M/1421H), hlm. 388.

¹¹Binroh Rs Islam Jepara, <http://binrohrsij.wordpress.com/2014/11/1961>, (Diunduh: 15 Juni 2017).

Sesuai dengan teori yang telah disebutkan sebelumnya pelayanan berarti aktivitas tidak kasat mata antara konsumen dan produsen yang tujuannya untuk memecahkan permasalahan konsumen, yang indikatornya meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (keyakinan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti Fisik).

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari responden yang berupa jawaban kuesioner yang penulis ajukan maka diketahui bahwa pengaruh pelayanan yang diberikan Alfamart Kapuas telah sesuai dengan konsep pelayanan dalam Islam.