

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

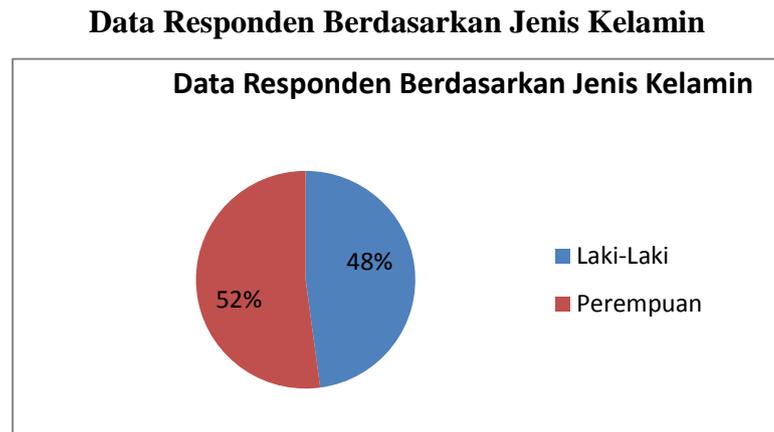
Rumah makan soto bang amat merupakan rumah makan yang menyajikan berbagai macam makanan khas Banjar, salah satunya adalah makanan soto khas Banjar. Soto khas banjar ini merupakan makanan yang sudah banyak di kenal dan sukai oleh masyarakat umum. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Safwati yaitu istri dari Bapak Ahmad Lawwani selaku pimpinan usaha rumah makan soto Bang Amat sendiri, usaha tersebut di mulai sejak tahun 2002 dan modal yang di gunakan merupakan modal bersama dengan keluarga, Rumah Makan Soto Bang Amat berada di pinggir sungai Pengambangan tepatnya Jalan Banua Anyar No. 6, Benua Anyar, Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Provinsi Kalimantan Selatan. Karyawan yang bekerja di sana semuanya berjumlah 50 orang yang mana masng-masing mempunyai tugas yang berbeda-beda, hal tersebut sesuai dengan tempatnya yang cukup luas dan seiring berjalannya waktu usaha tersebut semakin berkembang dengan banyaknya para pengunjung yang datang setiap hari. (Wawancara, Ibu Safwati, juni, 2020)

##### **2. Karakteristik Responden**

Bagian ini menggambarkan keadaan responden berjumlah 94 responden yang merupakan pelanggan yang makan dan minum di soto Bang Amat Banjarmasin. Data responden merupakan informasi tambahan untuk memahami

hasil-hasil penelitian. Adapun karakteristik responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

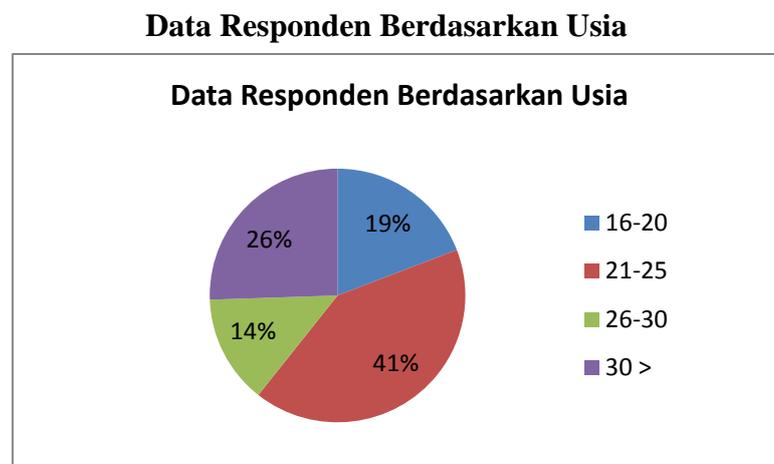


**Gambar 4.1**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa terdapat 45 orang responden (48%) yang berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya 49 orang responden (52%) yang berjenis kelamin perempuan.

b. Usia



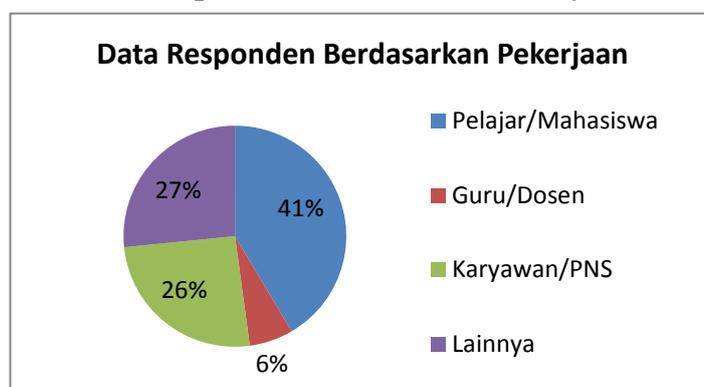
**Gambar 4.2**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa 18 orang responden (19%) pelanggan soto Bang Amat Banjarmasin yang berumur 16-20 tahun. Selain itu ada 39 orang responden (41%) yang berumur 20-25 tahun, 13 orang responden ( 14%) yang berumur 26-30 tahun dan 24 orang responden (26%) yang berumur 30> tahun.

c. Pekerjaan

**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**



**Gambar 4.3**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa 39 orang responden (41%) adalah Pelajar/Mahasiswa, 6 orang responden (6%) bekerja sebagai Guru/Dosen, 24 orang responden (25,50%) berkerja sebagai Karyawan/PNS dan 25 orang responden (26,50%) berkerja lainnya.

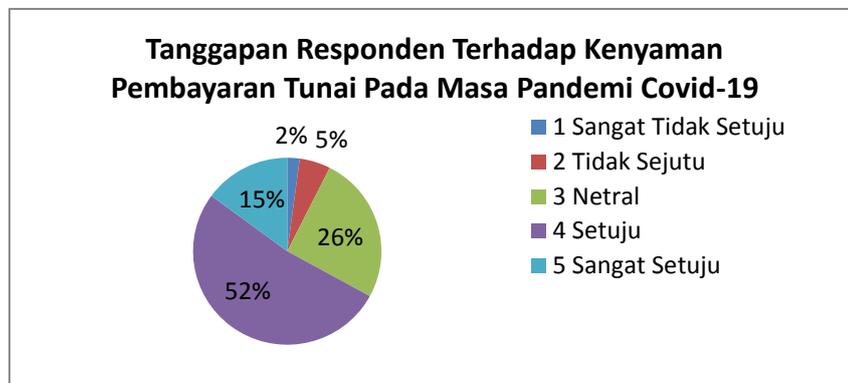
3. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Sistem Pembayaran (X1)

1) Indikator Sistem Pembayaran Tunai

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator Tunai di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Terhadap Kenyaman Pembayaran Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19 :

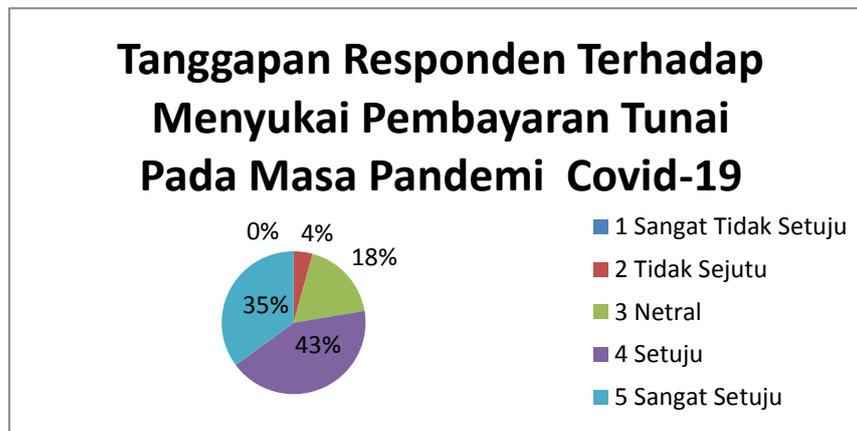


**Gambar 4.4**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 49 responden atau 52,13%, kemudian disusul jawaban Netral dengan jumlah 24 responden atau 25,53%, jawaban sangat setuju dengan jumlah 14 responden atau 14,90%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 5 responden atau 5,32% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,12% jawaban responden dominan setuju bahwa responden merasa nyaman dengan pembayaran tunai pada masa pandemi di soto Bang Amat Banjarmasin.

### Tanggapan Responden Terhadap Menyukai Pembayaran Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19:



**Gambar 4.5**

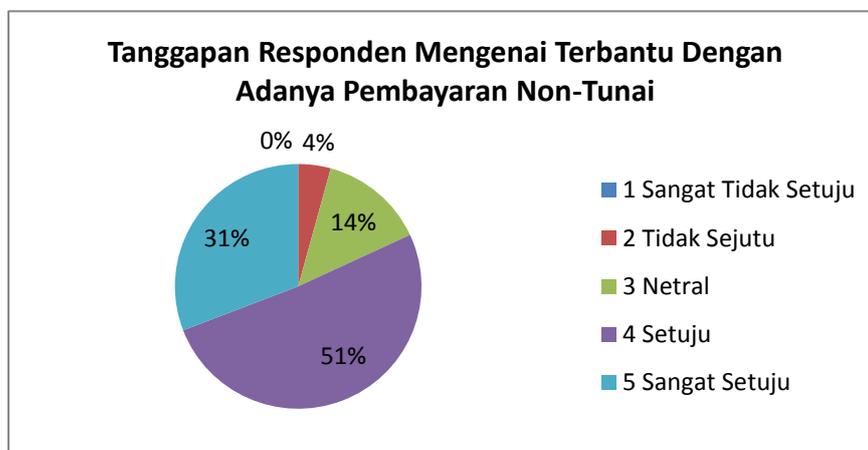
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 40 responden atau 42,56%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 35,11%, jawaban netral dengan jumlah 17 responden atau 18,08%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau 4,26% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 5 responden atau 5,32% jawaban responden dominan setuju bahwa responden menyukai pembayaran tunai pada masa pandemi di soto Bang Amat Banjarmasin.

#### 2) Indikator Sistem Pembayaran Non-Tunai

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator Non-Tunai di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Mengenai Terbantu Dengan Adanya Pembayaran Non-Tunai :

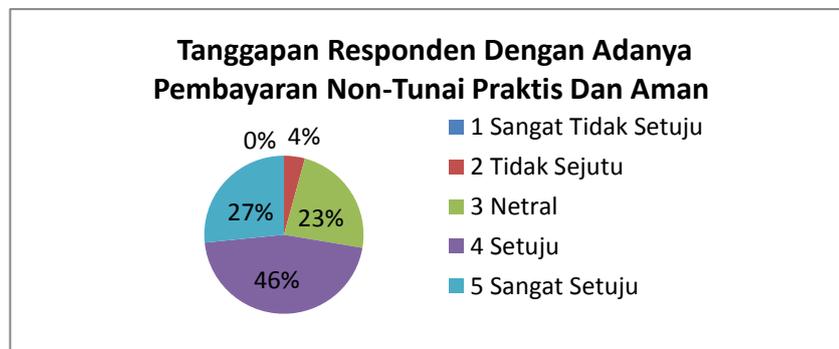


**Gambar. 4.6**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 48 responden atau 51,07%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 29 responden atau 30,85%, jawaban netral dengan jumlah 13 responden atau 13,82%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau 4,26% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa responden merasa terbantu dengan adanya pembayaran non-tunai di soto Bang Amat Banjarmasin.

### Tanggapan Responden Senang Dengan Adanya Pembayaran Non-Tunai :

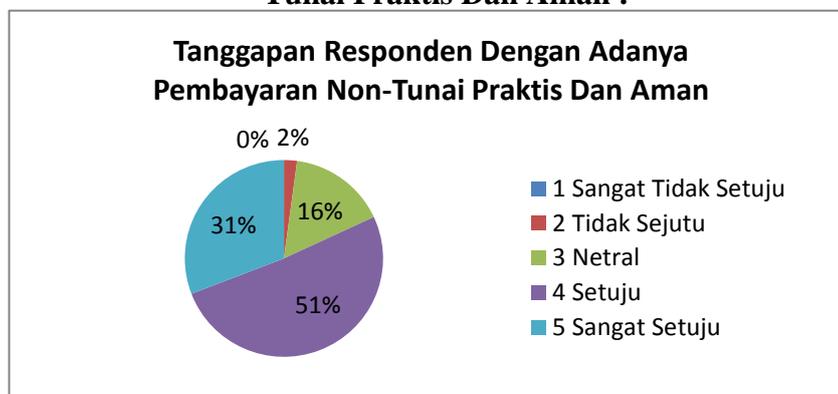


**Gambar. 4.7**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 45,74%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 25 responden atau 26,59%, jawaban netral dengan jumlah 22 responden atau 23,41%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau 4,26% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa responden senang dengan adanya pembayaran non-tunai di soto Bang Amat Banjarmasin.

### Tanggapan Responden Dengan Adanya Pembayaran Non-Tunai Praktis Dan Aman :



**Gambar. 4.8**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

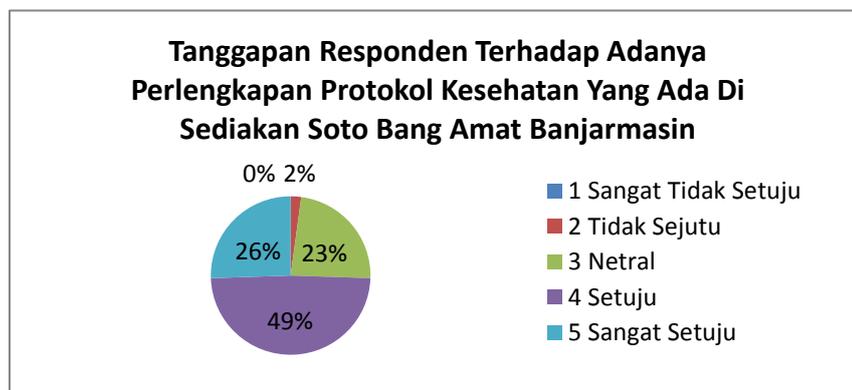
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 48 responden atau 51,07%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 29 responden atau 30,85%, jawaban netral dengan jumlah 15 responden atau 15,96%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,12% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa responden merasa praktis dan aman dengan adanya pembayaran non-tunai di soto Bang Amat Banjarmasin.

b. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X2)

1) Indikator Pertimbangan / perencanaan spesial

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator pertimbangan/perencanaan spesial di lihat pada tabel berikut ini :

**Tanggapan Responden Terhadap Adanya Perlengkapan Protokol Kesehatan Yang Ada Di Sediakan Di Soto Bang Amat Banjarmasin :**



**Gambar. 4.9**

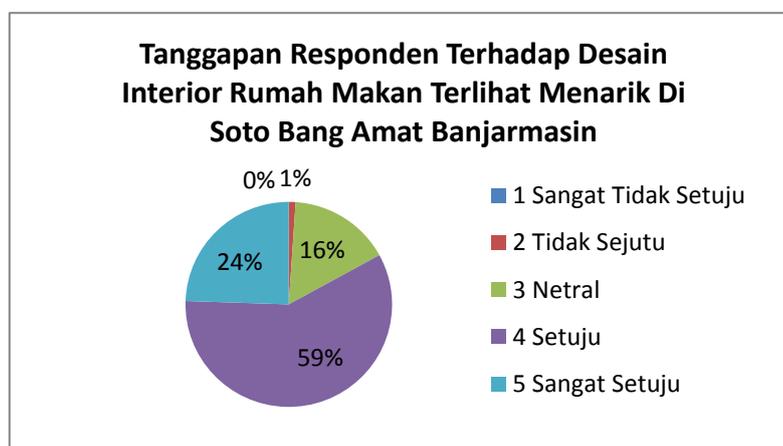
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 48,93% kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 25,53% jawaban netral dengan jumlah 22 responden atau 23,41% jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,12% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa adanya perlengkapan protokol kesehatan di sediakan oleh soto Bang Amat Banjarmasin.

## 2) Indikator Perencanaan Ruang

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator perencanaan ruang di lihat pada tabel berikut ini :

### **Tanggapan Responden Terhadap Desain Interior Rumah Makan Terlihat Menarik Di Soto Bang Amat Banjarmasin :**



**Gambar. 4.10**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

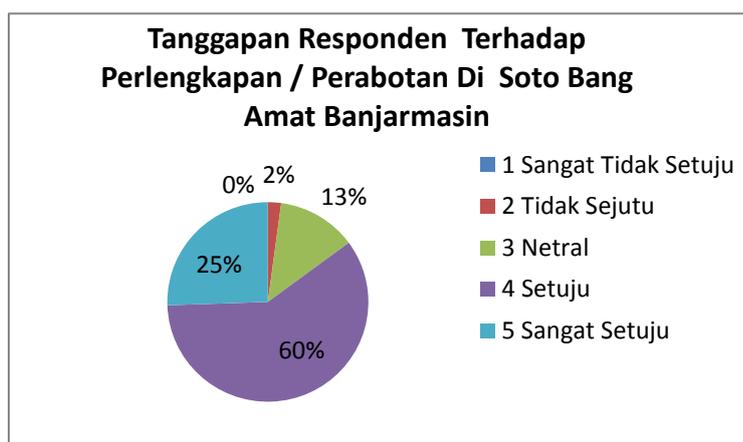
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 55 responden atau 58,52%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 23 responden atau 24,47%,

jawaban netral dengan jumlah 15 responden atau 15,96%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa dengan desain interior rumah makan terlihat menarik di soto Bang Amat Banjarmasin.

### 3) Perlengkapan/ perabotan

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator perlengkapan / perabotan di lihat pada tabel berikut ini :

#### **Tanggapan Responden Terhadap Perlengkapan / Perabotan Di Soto Bang Amat Banjarmasin :**



**Gambar. 4.11**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

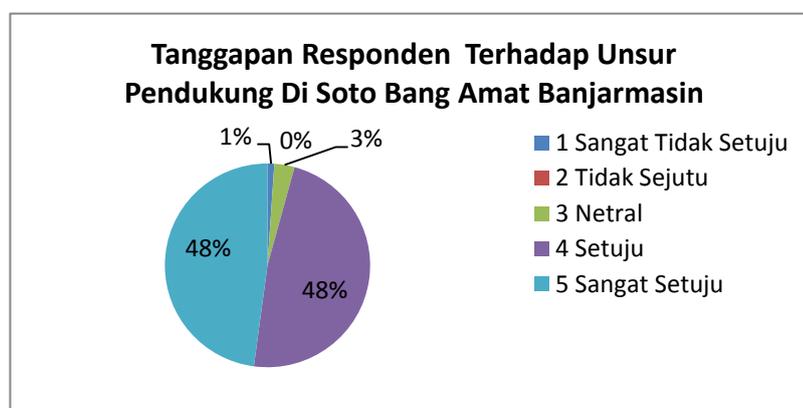
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 56 responden atau 59,58%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 25,53%, jawaban netral dengan jumlah 12 responden atau 12,77%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,12% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban

responden dominan setuju bahwa adanya penunjang peralatan makan di soto Bang Amat Banjarmasin.

#### 4) Unsur pendukung

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator Unsur pendukung di lihat pada tabel berikut ini :

#### **Tanggapan Responden Terhadap Unsur Pendukung Di Soto Bang Amat Banjarmasin :**



**Gambar. 4.12**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dan sangat setuju sama-sama berjumlah 45 responden atau 47,87%, kemudian jawaban netral dengan jumlah 3 responden atau 32,20%, jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06% dan tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden antara sangat setuju dan setuju sama-sama dominan bahwa adanya unsur pendukung di soto Bang Amat Banjarmasin.

c. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

1) Indikator Reabilitas (*reability*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator reabilitas (*reability*) di lihat pada tabel berikut ini :

**Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Yang Cepat Dalam Penyajian :**



**Gambar. 4.13**

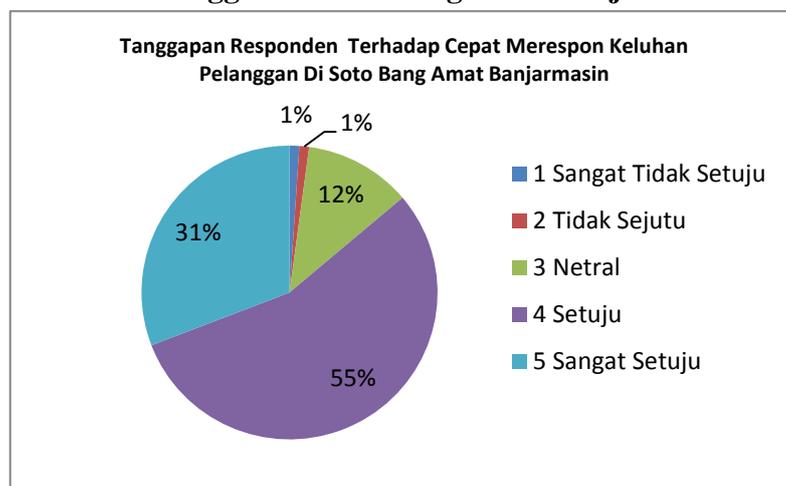
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju berjumlah 53 responden atau 56,38%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 37 responden atau 39,37% , jawaban netral dengan jumlah 3 responden atau 3,20%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% . jawaban responden dominan sangat setuju bahwa pemberian pelayanan yang cepat dalam penyajian di soto Bang Amat Banjarmasin.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Terhadap Cepat Merespon Keluhan Pelanggan Di Soto Bang Amat Banjarmasin :



**Gambar. 4.14**

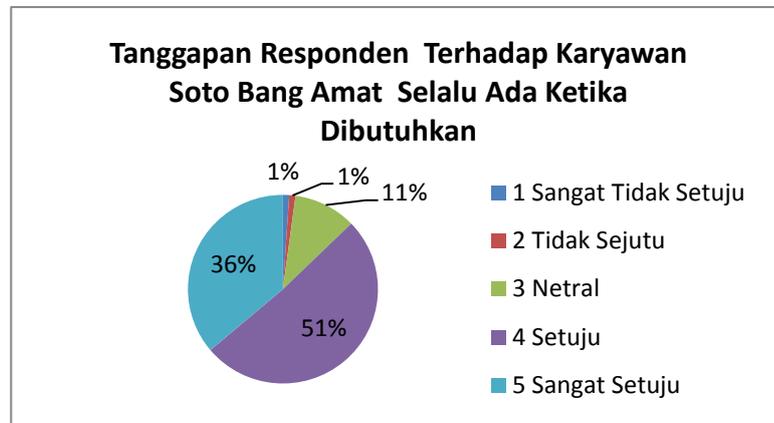
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 52 responden atau 55,32%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 29 responden atau 30,85%, jawaban netral dengan jumlah 11 responden atau 11,71%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sama dengan jumlah 1 responden atau 1,06% jawaban responden dominan setuju terhadap cepat merespon keluhan pelanggan di soto Bang Amat Banjarmasin.

### 3) Jaminan (*Assurance*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator Jaminan (*assurance*) di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Soto Bang Amat selalu ada ketika dibutuhkan



**Gambar. 4.15**

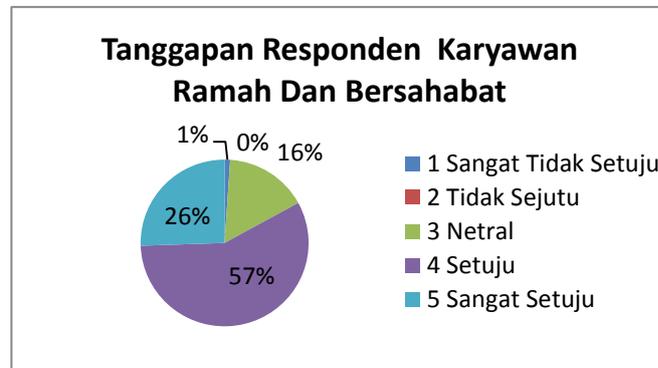
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 48 responden atau 51,07%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 34 responden atau 36,18%, jawaban netral dengan jumlah 10 responden atau 10,63%, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sama dengan jumlah 1 responden atau 1,06% jawaban responden dominan setuju terhadap karyawan selalu ada ketika dibutuhkan.

#### 4) Empati (*empathy*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator Empati (*empathy*) di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Ramah Dan Bersahabat



**Gambar. 4.16**

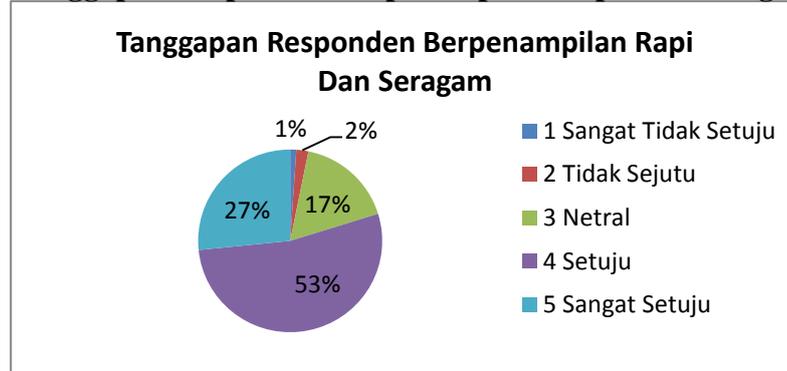
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 54 responden atau 57,57%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 25,53% , jawaban netral dengan jumlah 15 responden atau 15,96%, jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06% dan tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% . jawaban responden dominan setuju bahwa karyawan soto Bang Amat ramah dan bersahabat.

#### 5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator fisik (*tangibles* ) di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Berpenampilan Rapi Dan Seragam :



**Gambar. 4.17**

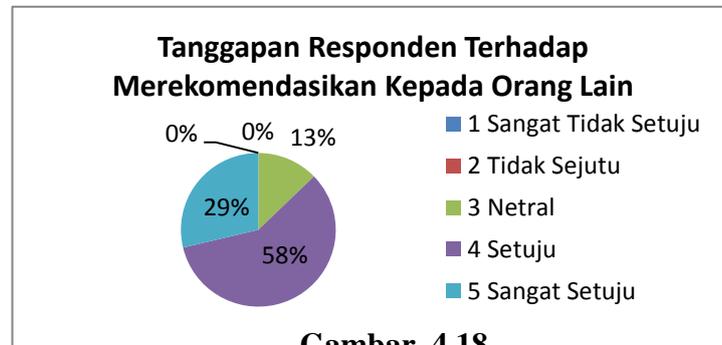
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 50 responden atau 53,19%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 25 responden atau 26,60% , jawaban netral dengan jumlah 16 responden atau 17,03%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2,12% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06%. jawaban responden dominan setuju bahwa karyawan soto rapi dan seragam.

- d. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)
- 1) Indikator Komunikasi dari Mulut Ke Mulut (*word of mouth communications*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada Indikator Komunikasi dari Mulut Ke Mulut (*word of mouth communications*) di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Terhadap Merekomendasikan Kepada Orang Lain



**Gambar. 4.18**

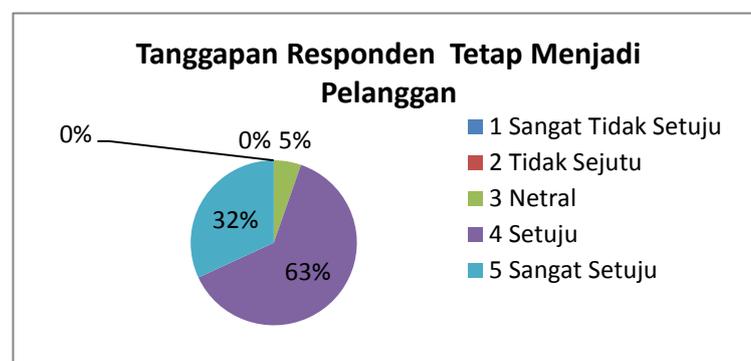
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 55 responden atau 58,52%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 27 responden atau 28,72% , jawaban netral dengan jumlah 12 responden atau 12,77%, dan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sama-sama dengan jumlah 0 responden atau 0%. Jawaban responden dominan setuju bahwa akan merekomendasikan kepada orang lain.

#### 2) Indikator Niat Beli (*purchase intentions*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada Niat Beli (*purchase intentions*) di lihat pada tabel berikut ini :

#### Tanggapan Responden Tetap Menjadi Pelanggan

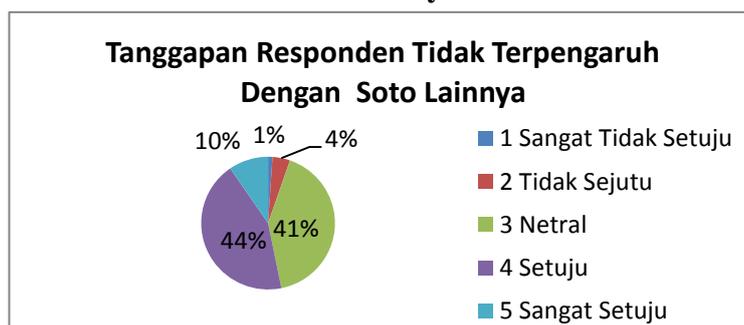


**Gambar. 4.19**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 59 responden atau 62,77%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 30 responden atau 31,92% , jawaban netral dengan jumlah 5 responden atau 5,31%, jawaban tidak dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% . jawaban responden dominan setuju bahwa tetap menjadi pelanggan soto Bang Amat Banjarmasin

**Tanggapan Responden Tidak Terpengaruh Dengan Soto Lainnya**

**Gambar. 4.20**

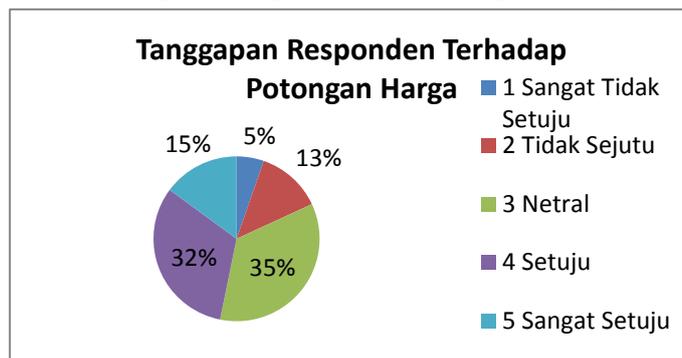
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju berjumlah 41 responden atau 43,63%, kemudian jawaban netral dengan jumlah 39 responden atau 41,49% , jawaban sangat setuju dengan jumlah 9 responden atau 9,95%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau 4,16% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06%. jawaban responden dominan setuju bahwa tidak terpengaruh dengan soto lainnya.

### 3) Indikator Sensitivitas harga (*price sensitivity*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban Sensitivitas harga (*price sensitivity*) di lihat pada tabel berikut ini :

#### Tanggapan Responden Terhadap Potongan Harga



**Gambar. 4.21**

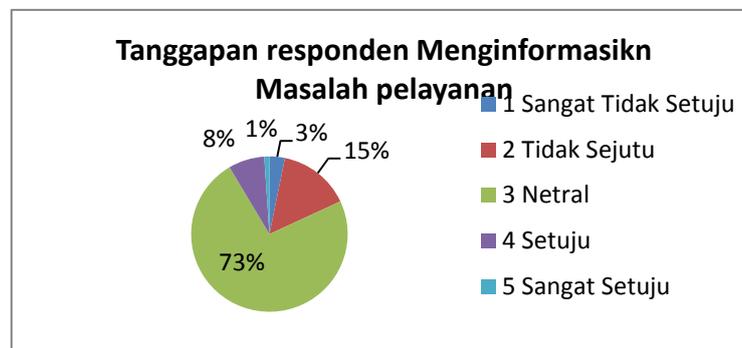
Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah netral berjumlah 33 responden atau 33,11%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 30 responden atau 31,92% , jawaban sangat setuju dengan jumlah 14 responden atau 14,89%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 12 responden atau 12,77% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 5 responden atau 5,31%. jawaban responden dominan setuju terhadap potongan harga.

### 4) Indikator Komplain (*complaining behavior*)

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban Komplain (*complaining behavior*) di lihat pada tabel berikut ini :

### Tanggapan Responden Menginformasikan Masalah pelayanan



**Gambar. 4.22**

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah netral berjumlah 69 responden atau 73,41%, kemudian jawaban tidak setuju dengan jumlah 14 responden atau 14,89% , jawaban setuju dengan jumlah 7 responden atau 7,45% , jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 3 responden atau 3,20%, dan sangat setuju dengan jumlah 1 responden atau 1,06%. jawaban responden dominan netral terhadap menginformasikan masalah pelayanan.

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan uji validitasnya. Hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  di mana

$df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid (Wiratna., 2014, hal. 192)

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 94 maka nilai  $r_{tabel}$  dapat diperoleh melalui *r product moment person* dengan *df (degree of freedom) = n-3*, jadi  $df = 94-3 = 91$  maka  $r_{tabel} = 0,2039$  Berikut hasil dari uji validitas paa penelitian *Pengaruh Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualits Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.* dengan bantuan SPSS 22 *for windows* (dapat dilihat ada dilampiran) pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Data**

Variabel	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Sistem Pembayaran (X1)	X1.1	0,398	0,2039	Valid
	X1.2	0,767	0,2039	Valid
	X1.3	0,770	0,2039	Valid
	X1.4	0,780	0,2039	Valid
	X1.5	0, 488	0,2039	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,607	0,2039	Valid
	X2.2	0,772	0,2039	Valid
	X2.3	0,728	0,2039	Valid
	X2.4	0,811	0,2039	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0,734	0,2039	Valid
	X3.2	0,866	0,2039	Valid
	X3.3	0,860	0,2039	Valid
	X3.4	0,832	0,2039	Valid
	X3.5	0,702	0,2039	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y.1	0,732	0,2039	Valid
	Y.2	0,542	0,2039	Valid
	Y.3	0,734	0,2039	Valid
	Y.4	0,604	0,2039	Valid
	Y.5	0,521	0,2039	Valid

Sumber : Data Diolah Rusidah (2020)

Dari tabel hasil uji validitas instrumen data di atas dapat dilihat bahwa  $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reabilititas

Uji reabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reabilitas serangkayan item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika Alfa  $> 0,60$  maka reliabel.

Berikut ini hasil uji realibilitas dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* yaitu:

**Tabel 4.2 Hasil Uji reliabilitas Instrumen Data**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Sistem Pembayaran	0,626	0,60	Reliable
Fasilitas	0,709	0,60	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,856	0,60	Reliable
Loyalitas Pelanggan	0,602	0,60	Reliable

Sumber : Data Diolah Rusidah (2020)

Berdasarkan hasil uji raliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih dari 0,60 maka instrument penelitian dapat dinyatakan *reliable*.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal kolmogorov-smirnov. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika  $Sig > 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika  $Sig < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal (Wiratna., 2014, hlm. 55-52).

**Tabel 4.3 Nilai Uji Normalitas Kolmogsov Smirnov Untuk Sistem Pembayaran, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan**

	Unstandardized Residual
N	94
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Berdasarkan hasil Uji Kolmogrov Smirnov pada Asymp. Sig di atas adalah 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,200. Yang artinya berdistribusi normal karena berada di atas 0,05.

b. Uji Multikolenearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolenearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolenearitas di antara variabel bebas.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant) SISTEM PEMBAYARAN	,966	1,036
FASILITAS	,734	1,363
KUALITAS PELAYANAN	,720	1,388

Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Berdasarkan uji multikolinearitas dalam tabel di atas, dilihat dari sistem pembayaran 0,966, fasilitas 0,734 dan kualitas pelayanan 0,720 yang nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dan nilai *variance inflation factor* (VIF) pada sistem pembayaran 1,036, fasilitas 1,363, dan kualitas pelayanan 1,388 lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

#### c. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson ( $dL$  dan  $dU$ ). Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin Watson (uji DW) dengan ketentuan:

- 1) Jika DW lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$ , maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika DW terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

- 3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak akan menghasilkan kesimpulan yang pasti

**Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	1,773

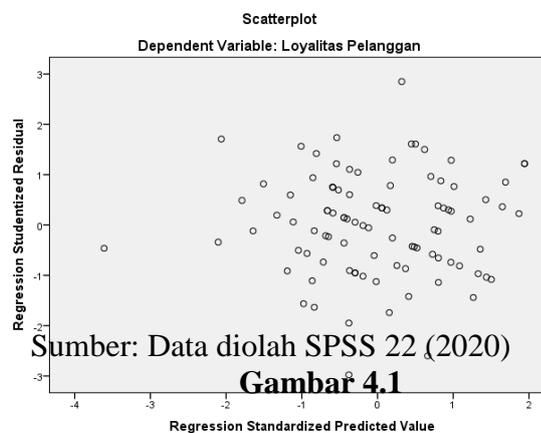
Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Berdasarkan hasil uji autokolerasi dalam tabel diatas, diperoleh nilai DW sebesar 1,773 . nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel (n) 94 dan jumlah K = 3 (k adalah jumlah variabel indeviden), maka diperoleh nilai dU sebesar 1,7306 dan nilai dL 1,5991 dan nilai (4-dU) sebesar 2,2694. jadi disimpulkan dalam penelitian ini bahwa nilai DW (1,773) terletak antara nilai dU (1,7306) dan (4-dU) (2,2694), yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* dari pada *time series*. Namun bukan berarti model- model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut. (Agus, 2009, hlm. 79).

### Hasil Uji Heteroskedastisitas (*varance residual*)



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik yang acak pada gambar tersebut tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

## 6. Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda di pakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (Independen) yaitu sistem pembayaran ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel (dependen) yaitu loyalitas pelanggan sebagai variabel  $Y$ . Bila dirumuskan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon_i$$

Di mana  $Y_i$   $\varepsilon_i$  adalah nilai kesalahan yang bersangkutan dan  $\beta_0$  dan  $\beta_1$  koefisien-koefisien model yang harus diestimasi.

Berikut hasil perhitungan uji regresi linear berganda pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6 Koefisien Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	6,395	2,307
SISTEM PEMBAYARAN (X1)	,090	,082
FASILITAS (X2)	,220	,121
KUALITAS PELAYANAN (X3)	,304	,084

Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Hasil regresi dalam penelitian ini menggunakan *Standardized Coefficients*. Maka persamaan linear dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,395 + 0,090X_1 + 0,220X_2 + 0,304X_3$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta  $\beta_0$  sebesar 6,395 artinya jika sistem pembayaran (X1), fasilitas (X2) dan kualitas pelayanan (X3) tidak ada maka loyalitas pelanggan adalah 6,395.
- 2) Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,090 artinya dari tanda (+) tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Maka hal ini berarti setiap kenaikan sistem pembayaran satu satuan, maka pelanggan melakukan loyalitas pelanggan (Y), maka akan naik 0,090 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi yang tetap.
- 3) Nilai Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,220 artinya dari tanda (+) tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Maka hal ini berarti setiap kenaikan fasilitas satu satuan, maka pelanggan melakukan

loyalitas pelanggan (Y), maka akan naik 0,220 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi yang tetap.

- 4) Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,304 artinya dari tanda (+) tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Mekan hal ini berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan, maka pelanggan melakukan loyalitas (Y), maka akan naik 0,304 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi yang tetap.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,531 <sup>a</sup>	,282	,258

Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Pada tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi/hubungan R antara variabel sistem pembayaran, fasilitas, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan sebesar 0,531 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait yang disebut dengan koefisien determinasi yang merupakan hasil dari perkuadratan R. Berdasarkan output tersebut diperoleh koefisien determinasi R Square adalah sebesar 0,282 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (sistem pembayaran, fasilitas, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terkait (loyalitas pelanggan) adalah sebesar 28,2%. Sedangkan

sisanya,  $(100-28,2\% = 71,8\%)$  dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini. Koefisien determinasi R Square sebesar 0,282 (28,2%) mengandung arti tingkat pengaruh dari sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

a. Uji Signifikan (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel *independen* terhadap variabel *dependent*, jika dalam pengujian dalam koefisien regresi suatu variabel *independent* tidak sama dengan nol, maka variabel *independent* terdapat pengaruh terhadap variabel *dependent*. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan koefisien regresi suatu variabel *independent* sama dengan nol, maka variabel *independent* tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Uji t yang dihasilkan SPSS 22 for windows dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikan (Uji T)**

Model	T	Sig.
1 (Constant) SISTEM	2,772	,007
PEMBAYARAN (X1)	1,095	,277
FASILITAS (X2)	1,818	,072
KUALITAS PELAYANAN (X3)	3,603	,001

Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Dilihat dari tabel 4.8 di atas menunjukkan hasil uji t yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel sistem pembayaran, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Maka diperoleh dari nilai  $t_{-Kritis}$

sebesar 1,98667. Berdasarkan hasil dari uji  $t$ , maka dapat ditarik kesimpulan:

1) Sistem pembayaran

Hasil dari uji  $t$  dapat disimpulkan bahwa pada variabel Sistem Pembayaran ( $X_1$ ) seperti pada tabel diatas diperoleh  $t$  sebesar 1,095 dengan probabilitas sebesar 0,227 yang nilainya diatas 0,05 dengan demikian  $H_1$  di tolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel Sistem Pembayaran secara parsial terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ).

2) Fasilitas

Hasil dari uji  $t$  dapat disimpulkan bahwa pada variabel Fasilitas ( $X_2$ ) seperti pada tabel diatas diperoleh  $t$  sebesar 1,818 dengan probabilitas sebesar 0,072 yang nilainya diatas 0,05 dengan demikian  $H_2$  di tolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel Fasilitas secara parsial terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ).

3) Kualitas Pelayanan

Hasil dari Ujin  $t$  diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) seperti pada tabel 4.33 diatas di peroleh  $t$  sebesar 3,603 dengan probabilitas sebesar 0,001 yang nilainya dibawah 0,05 .Dengan demikian  $H_3$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pelnggan ( $Y$ ).

b. Uji Signifikan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah modal usaha, pendampingan, dan pelatihan yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap pengembangan usaha maka dilakukan dengan uji F.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikan (Uji F)**

Model	F	Sig
1 Regression Residual Total	11,781	,000 <sup>b</sup>

Sumber: Data diolah Rusidah (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas di dapat  $F$  sebesar 11,781 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang artinya dibawah nilai 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Dengan demikian H4 diterima.

## B. Analisis Data

Berikut disajikan hasil dari penelitian di atas :

1. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel sistem pembayaran (X1) terhadap loyalias pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,277. Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,277 menunjukkan bahwa nilai tesebut lebih besar dari 0,05 ( $0,277 > 0,05$ ). Nilai  $t$  sebesar 1,095 dan nilai  $t_{\text{kritis}}$  sebesar 1,98667. Hal tersebut menunjukkan bahwa  $t$

lebih kecil dari pada  $t_{\text{kritis}}$  ( $1,095 < 1.98667$ ) maka  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak atau dikatakan tidak signifikan artinya tidak berpengaruh secara parsial variabel sistem pembayaran (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Sistem pembayaran merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem keuangan dan perbankan suatu negara. (Viethzal, 2012, hlm. 99). Sistem pembayaran terbagi menjadi dua ada yang tunai dan tidak tunai di Soto Bang Amat Banjarmasin sudah mempunyai alat transaksi keduanya baik yang tunai dan non tunai untuk mempermudah pelanggan dalam membayar (bertransaksi) saat berbelanja atau membayar makanan di Soto Bang Amat alat bantu non tunai bisa berupa ATM sehingga saat pelanggan tidak membawa uang *cash* bisa menggunakan ATM tersebut. Namun berdasarkan hasil regresi di atas menjelaskan bahwa sistem pembayaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Banjarmasin.

2. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,072. Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,072 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,072 > 0,05$ ). Nilai  $t$  sebesar 1,818 dan nilai  $t_{\text{kritis}}$  sebesar 1,98667. Hal tersebut menunjukkan bahwa  $t$  lebih kecil dari pada  $t_{\text{kritis}}$  ( $1,818 < 1.98667$ ) maka  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak atau dikatakan signifikan artinya tidak berpengaruh secara parsial variabel fasilitas (X2) terhadap loyalitas (Y).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. (Kotler, 2009 hlm. 45). Di Soto Bang Amat Banjarmasin sudah menyediakan berbagai macam fasilitas untuk kenyamanan pelanggan yang datang. Adanya faktor pendukung seperti pertimbangan /perencanaan spesial, perencanaan ruangan, perlengkapan perabotan dan unsur pendukung, dengan adanya faktor tersebut yang sudah tersedia di Soto Bang Amat Banjarmasin berdasarkan hasil regresi diatas menjelaskan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Banjarmasin.

3. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,001. Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,001 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Nilai  $t$  sebesar 3,603 dan nilai  $t_{\text{kritis}}$  sebesar 1,98667. Hal tersebut menunjukkan bahwa  $t$  lebih kecil dari pada ( $3,603 > 1,98667$ ) maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima atau dikatakan signifikan artinya berpengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan

yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain hal ini terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267. Pada Soto Bang Amat Banjarmasin kualitas pelayanannya telah sesuai menurut perspektif Islam terbukti dari hasil penelitian oleh responden yang memberikan tanggapan positif sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Indikator daya tanggap salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu keramahan karyawan terhadap pelanggan, Indikator jaminan salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu karyawan yang terlihat bersungguh-sungguh (etos kerja) dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, Indikator empati salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu ke-amanahan karyawan rumah makan kepada konsumen. Indikator bukti fisik salah satu didalam pernyataan terdapat kalimat yaitu kerapihan pakaian karyawan dan kebersihan serta kenyamanan warung makan, dari yang dijelaskan diatas merupakan hasil signifikan yang sangat tinggi yaitu diberikan tanggapan sangat setuju oleh responden. Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah. Apabila amanah tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu kepercayaan pelanggan sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui karyawan yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Berkenaan dengan ramah, kesopanan, santun darikaryawan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, ramah, sopan santun dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap Soto Bang Amat Banjarmasin Banjarmasin. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dijelaskan arti dalam Q,S At-Takatsur: 1-5, yaitu:

*Artinya : “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin” (Q.S At-Takatsur: 1-5)*

Terlihat pada Soto Bang Amat Banjarmasin tidak menonjolkan kemewahan tetapi kerapuhan pakaian karyawan, keseragaman pakaian karyawan, tempat bersih dan nyaman yang tersedia terbukti dari tanggapan hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, memelihara etos kerja dan amanah. Jadi dilihat dari perspektif Islam

terlihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan telah sesuai dengan perspektif Islam.

4. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel sistem pembayaran (X1), fasilitas (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar, 0,000. Dilihat dari nilai signifikasnsi 0,000 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 variabel tersebut dikatakan signifikan apabila lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai  $F$  sebesar 11,781 lebih besar dari  $f_{\text{Kritis}}$  2,70. Hal tersebut menunjukkan bahwa  $F$  lebih besar dari  $F_{\text{Kritis}}$  ( $11,781 > 2,70$ ), artinya secara simultan variabel sistem pembayaran (X1), fasilitas (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Menurut Hidayat (2009:103). Loyalitas konsumen merupakan komitmen seorang konsumen terhadap suatu pasar berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian ulang secara konsisten. Indikator dari loyalitas konsumen tersebut adalah Komunikasi dari Mulut Ke Mulut (*word of mouth communications*), niat beli (*purchase intentions*), sensitivitas harga, dan komplain (*complaining behavior*).

Dilihat dari hasil penelitian kepercayaan pelanggan terhadap Soto Bang Amat, komitmen/kesetiaan dalam pembelian kembali ke Soto Bang Amat, tanggapan pelanggan tentang beban yang diterima ketika terjadi perubahan dan publisitas yang dilakukan pelanggan kepada orang-orang agar makan di Soto Bang Amat Banajarmasin.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan daya saing pasar. Menurut (Griffin, 2002). Berhubungan dengan hal itu Soto Bang Amat Banajarmasin sangat mengutamakan berbagai hal yang membuat pelanggan tetap setia untuk menjadi pelanggan di Soto Bang Amat. Dengan adanya sistem pembayaran, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh Soto Bang Amat, terbukti dari hasil penelitian oleh responden yang memberikan tanggapan positif sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antar sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.