

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Berawal dari generasi pertama yang menggeluti bisnis jual beli alat-alat besi dan pertukangan yaitu Almarhum ayah beliau yang bernama H.Satta, beliau awalnya tidak memiliki toko besar seperti anak beliau lakukan sekarang tetapi hanya berjualan kaki lima. Setelah memiliki banyak penghasilan yang didapat, beliau pun mulai mengembangkan bisnis beliau dengan menyewa toko beralamatkan di Jl. AES Nasution pada tahun 1985 dan tidak lama setelah 2 tahun tepatnya pada tahun 1987 beliau bisa membeli toko tersebut. Toko tersebut memiliki dua lantai dan berfasilitas tempat tidur di lantai dua serta lantai satu untuk berjualan tentunya. Pada tahun 1993, toko beliau digusur oleh pihak pemerintah setempat karena ingin memperbaiki tempat tersebut dan untuk sementara beliau kembali membeli toko lain tetapi masih di wilayah yang sama tidak jauh dari tempat yang digusur oleh pihak pemerintah tadi.

Sekitar tahun 2000-an beliau kembali pindah untuk yang kedua kalinya di tempat yang baru di kompleks Pasar Baru

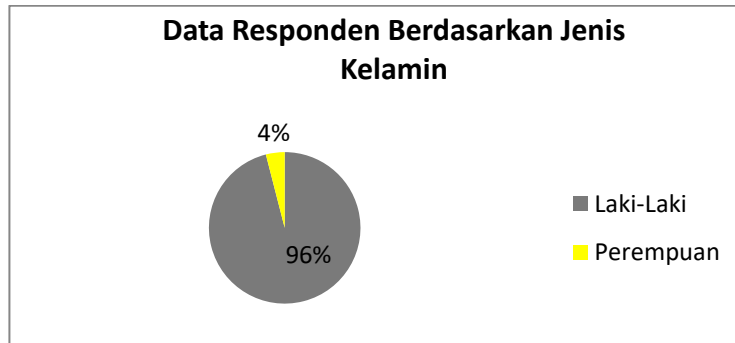
Marabahan sampai sekarang. Usaha beliau sekarang diteruskan oleh anak ketiga beliau yaitu H.Rasyid dan beliau tidak hanya memiliki satu toko tetapi tiga toko tetapi lokasinya masih berdampingan. Beliau tidak memiliki karyawan dan hanya dibantu anak, istri dan keponakan beliau, walaupun begitu usaha beliau bisa dibilang sukses karena mampu menyekolahkan anak-anak beliau salah satunya anak pertama beliau yang bernama Muhammad Bayu Pratama hingga mendapatkan beasiswa perguruan tinggi di Turki jurusan Arsitek. (Wawancara, H.Rasyid, 2021)

2. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden berjumlah 100 responden yang merupakan pelanggan yang berbelanja di Toko Peralatan Besi Dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan. 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

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



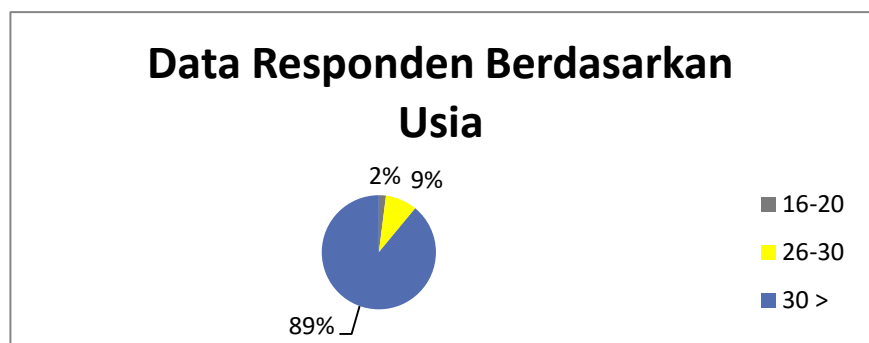
Gambar 4.1

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa terdapat 96 orang responden (96%) yang berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya 4 orang responden (4%) yang berjenis kelamin perempuan.

b. Usia

Data Responden Berdasarkan Usia

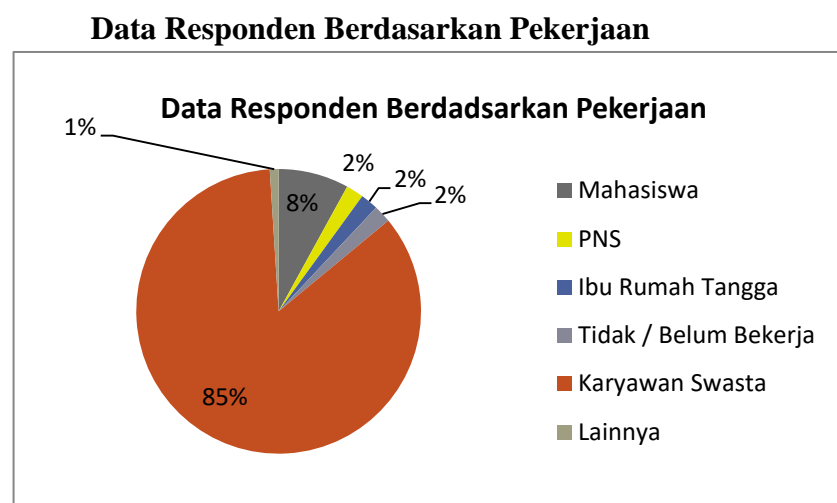


Gambar 4.2

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa 2 orang responden (2%) pelanggan Toko yang berumur 16-20 tahun. Selain itu ada 9 orang responden (9%) yang berumur 26-30 tahun dan 89 orang responden (89%) yang berumur 30> tahun.

c. Pekerjaan



Gambar 4.3

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa 8 orang responden (8%) adalah Pelajar/Mahasiswa, 2 orang responden (6%) bekerja sebagai PNS, 2 orang responden (2%) sebagai ibu rumah tangga, 2 orang responden (2%) tidak bekerja, 85 orang responden (85%) karyawan swasta dan 1 orang responden (1%) lainnya.

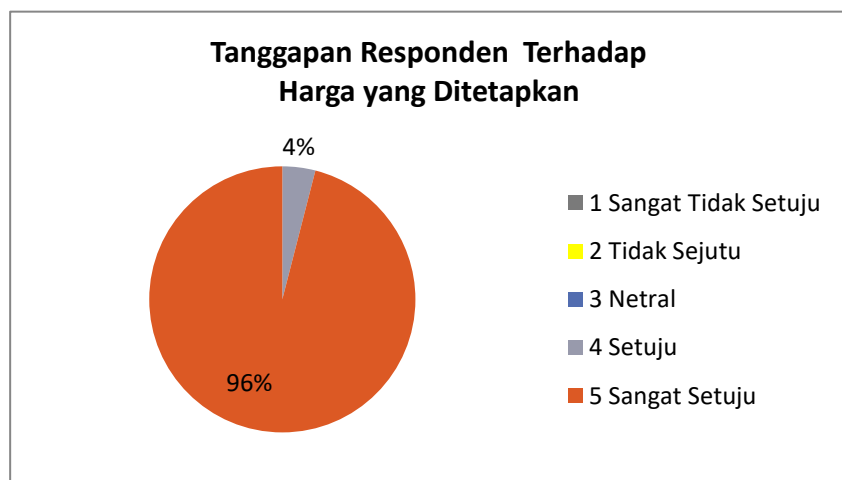
2. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Harga (X1)

a) Indikator Harga Yang Di Tetapkan

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator harga yang di tetapkan dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Harga Yang Di Tetapkan :



Gambar 4.4

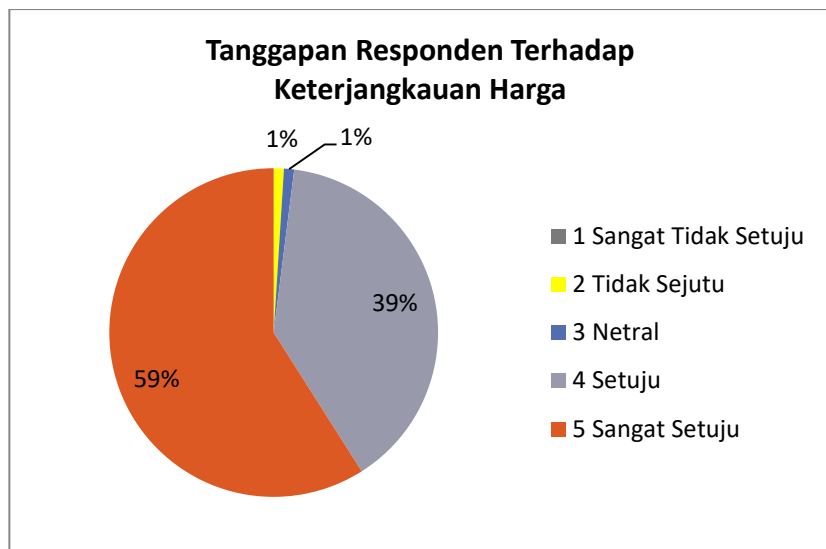
Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah Sangat setuju dengan jumlah 96 responden atau 96%, kemudian jawaban Setuju dengan jumlah 4 responden atau 4%, dan sisa jawaban 3,2,1 berjumlah 0 atau 0%. Jadi jawaban yang dominan adalah jawaban sangat setuju yang berarti jawaban sangat setuju paling banyak di pilih oleh responden karena sesuai harga yang ditetapkan oleh toko peralatan besi dan pertukangan H. Rasyid Marabahan..

b) Indikator Keterjangkauan Harga

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator kejengangan harga dapat di lihat pada gambar berikut ini

Tanggapan Responden Terhadap Keterjangkauan Harga :



Gambar 4.5

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

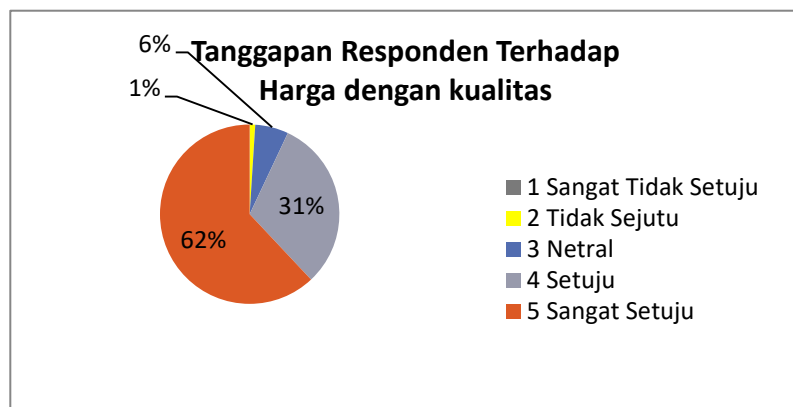
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 59 responden atau 59%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 39 responden atau 39%, jawaban netral dengan jumlah 1 responden atau 1%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan sangat setuju bahwa keterjangkauannya harga yang diberikan

oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

c) Indikator Kesesuaian Harga dan Kualitas

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator harga dan kualitas dapat di lihat pada gambar berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga dan Kualitas :



Gambar 4.6

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

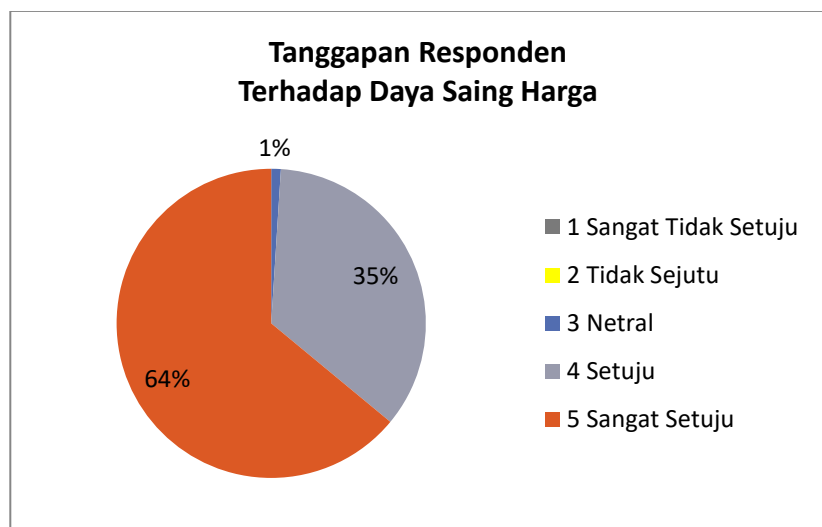
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 62 responden atau 62 %, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 6 responden atau 6%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa sangat

setuju dengan harga dengan kualitas yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

d) Indikator Daya Saing Harga

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator daya saing harga dapat di lihat padagambar berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Daya Saing Harga :



Gambar 4.7

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

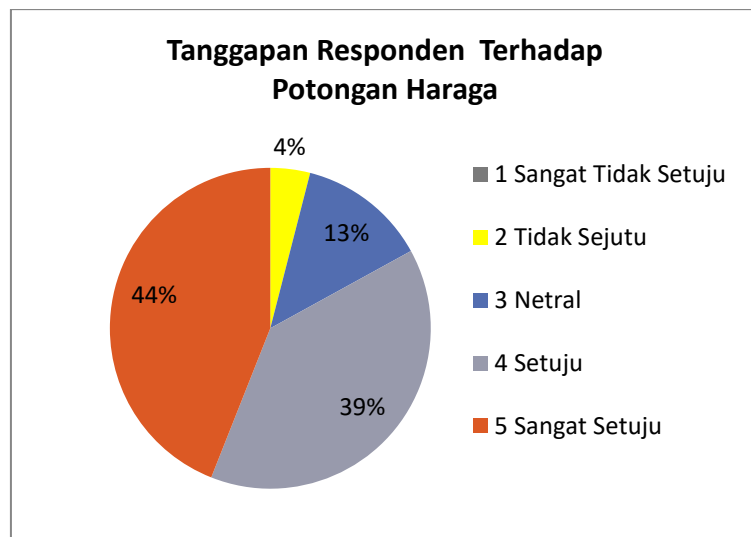
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 64 responden atau 64%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 35 responden atau 35%, jawaban netral dengan jumlah 1 responden atau 1%, jawaban

tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa sangat setuju dengan daya saing harga yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

e) Indikator Potongan Harga

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator potongan harga dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Potongan Harga:



Gambar 4.8

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 44 responden atau 44%, kemudian jawaban setuju

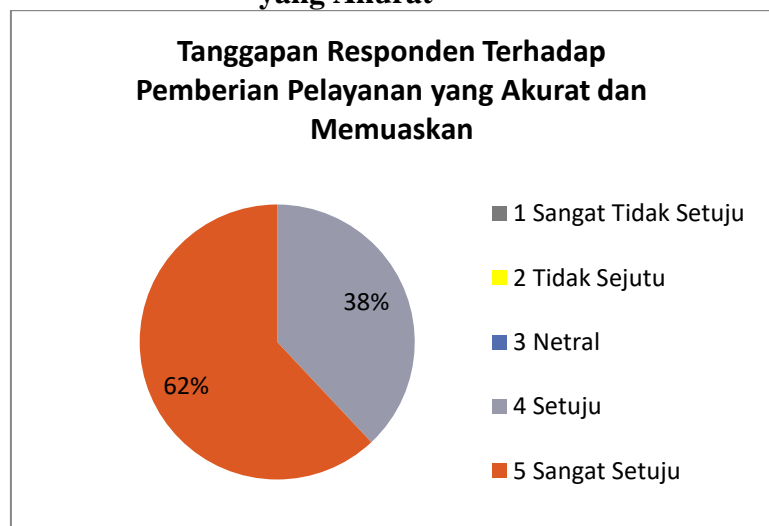
dengan jumlah 39 responden atau 39%, jawaban netral dengan jumlah 13 responden atau 13%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau 4% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa sangat setuju dengan adanya potongan harga yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

b. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X2)

a) Indikator Reabilitas

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator tetapan reabilitas dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Layanan yang Akurat



Gambar 4.9

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

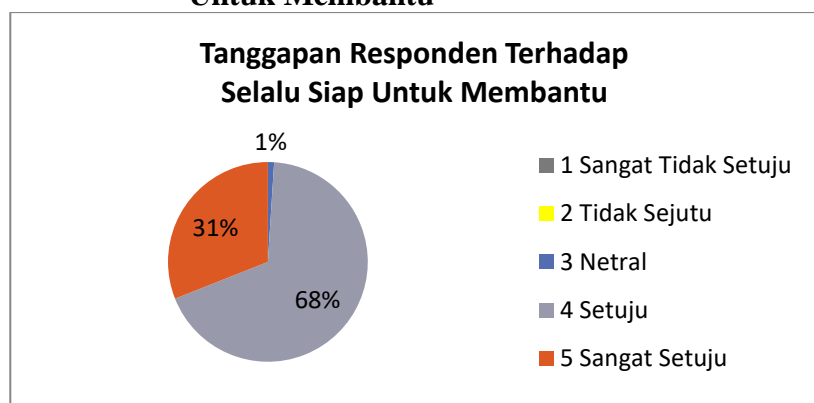
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah

62 responden atau 62%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 38 responden atau 38%, jawaban netral dengan jumlah 0 responden atau 0%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa sangat setuju dengan pelayanan yang akurat dan memuaskan yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

b) Indikator Daya Tanggap

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator daya tanggap dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Selalu Siap Untuk Membantu



Gambar 4.10

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

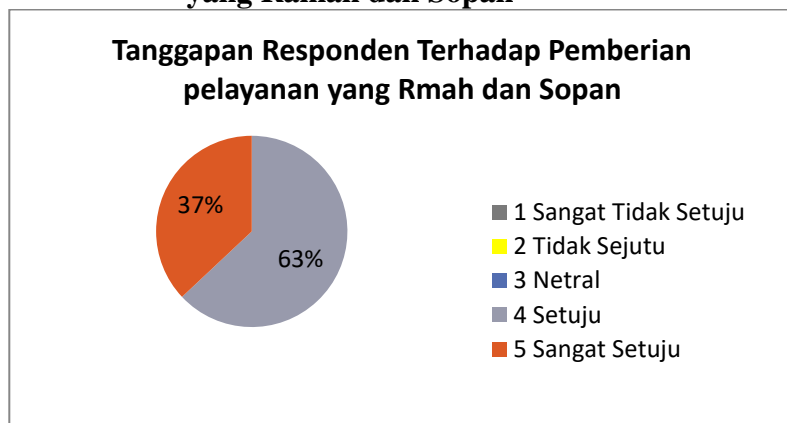
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 68 responden

atau 68%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 1 responden atau 1%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju dengan selau siap untuk membantu oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

c) Indikator Jaminan

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

Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan yang Ramah dan Sopan



Gambar 4.11

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

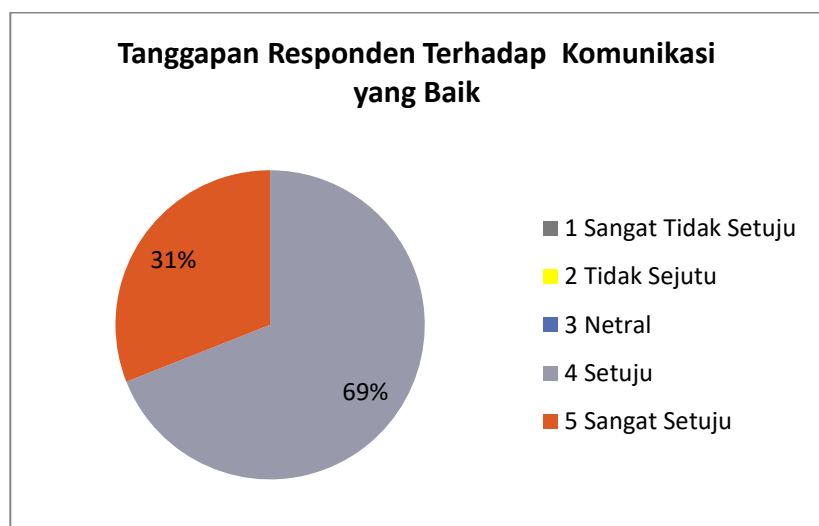
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 63 responden atau 63%, kemudian jawaban sangat setuju dengan

jumlah 37 responden atau 37%, jawaban netral dengan jumlah 0 responden atau 0%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju dengan pelayanan yang ramah dan sopan yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

d) Indikator Empati

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

Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Yang Baik



Gambar 4.12

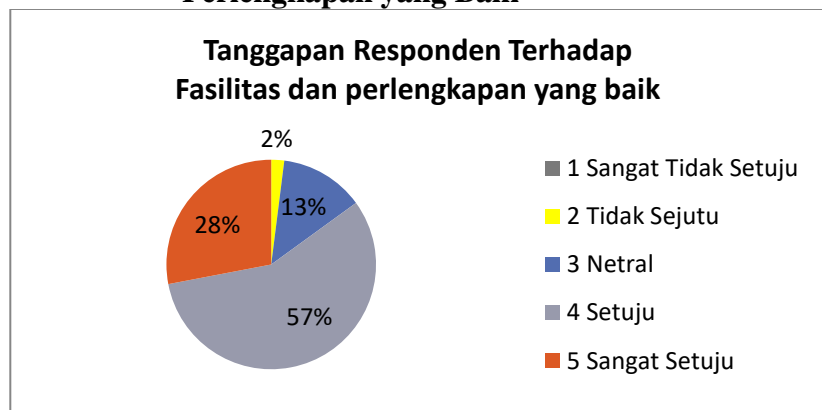
Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 69 responden atau 69%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 0 responden atau 0%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju dengan komunikasi yang baik yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

e) Indikator Bukti Fisik

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator bukti dapat di lihat pada fisik tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas dan Perlengkapan yang Baik



Gambar 4.13

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

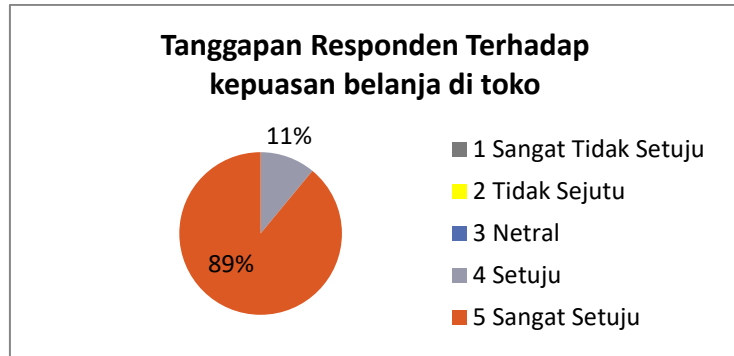
Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 57 responden atau 57%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 28 responden atau 28%, jawaban netral dengan jumlah 3 responden atau 3%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 13 responden atau 13% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju dengan fasilitas dan perlengkapan yang baik yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

c. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

a) Indikator Terpenuhinya Harapan Konsumen

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator terpenuhinya harapan konsumen dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Belanja di Toko



Gambar 4.14

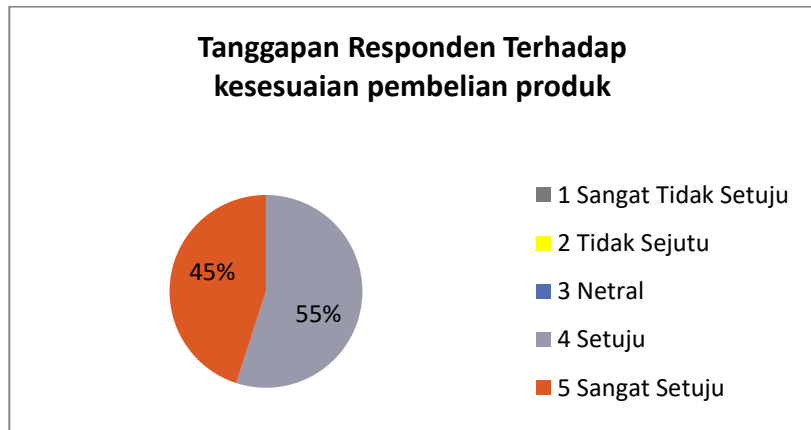
Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 89 responden atau 89%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 11 responden atau 11%, jawaban netral dengan jumlah 0 responden atau 0%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa sangat setuju dengan kepuasan yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

b) Indikator Sikap Atau Keinginan Untuk Menggunakan Produk

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator sikap atau keinginan untuk menggunakan produk dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pembelian Produk



Gambar 4.15

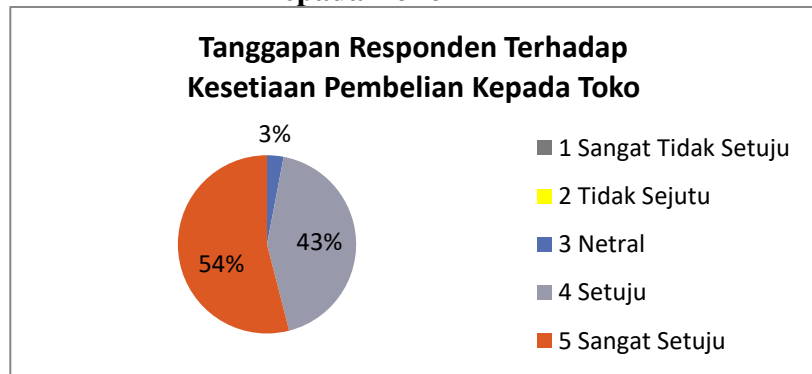
Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 55 responden atau 55%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 45 responden atau 45%, jawaban netral dengan jumlah 0 responden atau 0%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju dengan kesesuaian yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

c) Indikator Loyal

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

Tanggapan Responden Terhadap Kesetiaan Pembelian Kepada Toko



Gambar 4.16

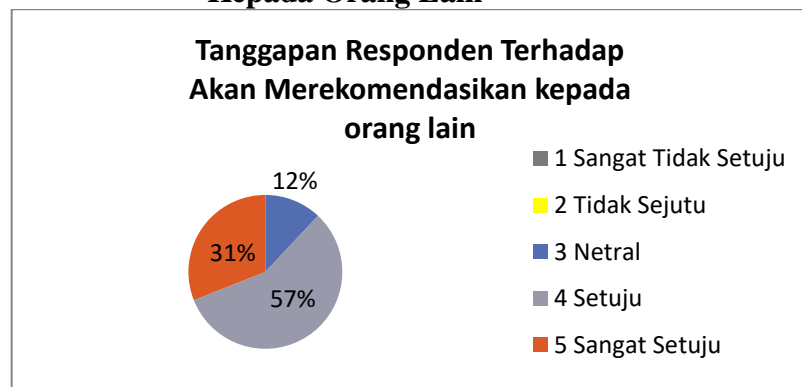
Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 54 responden atau 54%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 43 responden atau 43%, jawaban netral dengan jumlah 3 responden atau 3%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa sangat setuju untuk setia membeli di Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

d) Indikator Merekomendasikan Kepada Pihak Lain

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator merekomendasikan kepada pihak lain dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain



Gambar 4.17

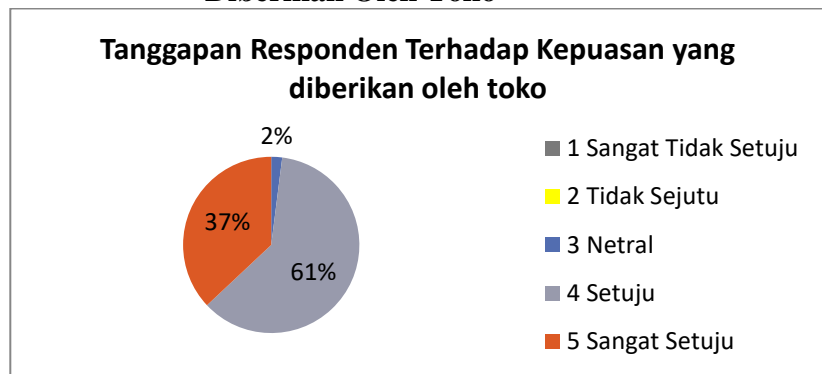
Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 57 responden atau 57%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 12 responden atau 12%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju akan merekomendasikan keda orang lain untuk membeli ke Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

e) **Indikator Kualitas Layanan.**

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden pada indikator kualitas layanan dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Yang Diberikan Oleh Toko



Gambar 4.18

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah)

Dari data di atas dapat kita ketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 61 responden atau 61%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 37%, jawaban netral dengan jumlah 3 responden atau 3%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% dan sangat tidak setuju dengan jumlah 0 responden atau 0% jawaban responden dominan setuju bahwa setuju dengan kepuasan yang diberikan oleh Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.

3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu datum yang telah diperoleh benar-benar valid atau sesuai datum. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukurnya. (Siregar, 2014: 87). Metode yang sering digunakan untuk menilai validitas kuesioner adalah korelasi momen produk (korelasi produk momen, korelasi Pearson) antara skor setiap elemen pertanyaan dengan skor total, oleh karena itu sering disebut sebagai korelasi total antar elemen. Data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sedangkan ketika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa data dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 maka nilai r_{tabel} dapat diperoleh melalui *r product moment person* dengan *df (degree of freedom) = n-2*, jadi $df = 100 - 2 = 98$ maka $r_{tabel} = 0,1966$ Berikut hasil dari uji validitas paa penelitian *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H.Rasyid Marabahan*. 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
Harga (X1)	X1.1	0,369	0,1966	Valid
	X1.2	0,662	0,1966	Valid
	X1.3	0,730	0,1966	Valid
	X1.4	0,621	0,1966	Valid
	X1.5	0,790	0,1966	Valid
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0,742	0,1966	Valid
	X2.2	0,648	0,1966	Valid
	X2.3	0,732	0,1966	Valid
	X2.4	0,687	0,1966	Valid
	X2.5	0,790	0,1966	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y.1	0,608	0,1966	Valid
	Y.2	0,649	0,1966	Valid
	Y.3	0,669	0,1966	Valid
	Y.4	0,780	0,1966	Valid
	Y.5	0,723	0,1966	Valid

Sumber : Data Diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

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

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas Item adalah tes statistik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas dari serangkaian item pertanyaan tentang reliabilitasnya dalam 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 $\text{Alfa} > 0,60$ 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
Harga	0,647	0,60	Reliable
Kualitas Layanan	0,763	0,60	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0,712	0,60	Reliable

Sumber : Data Diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

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.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui sebaran data pada variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan tepat untuk digunakan dalam penyelidikan adalah data yang berdistribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan uji kolmogorovskmirnov normal. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika $\text{Sig} > 0,05$ maka data

berdistribusi normal dan jika Sig < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Wiratna., 2014, hlm. 55-52).

Tabel 4.3 Nilai Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov Untuk Harga, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan

	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

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 Multikolinearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas pada model regresi yang dibuktikan dengan nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF), nilai *tolerance* lebih besar dari 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	
	Toleranc e	VIF
1 (Constant)		
Harga	0,874	1,144
Kualitas Layanan	0,874	1,144

--	--	--

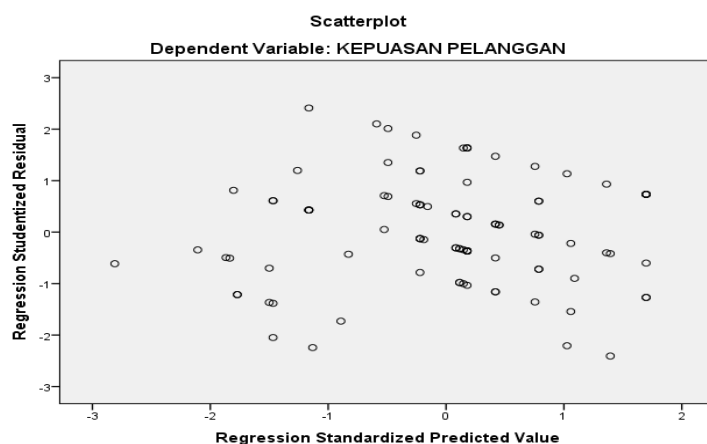
Sumber: Data diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

Berdasarkan uji multikolinearitas dalam tabel.4.4 di atas, dilihat dari harga 0,874 dan kualitas layanan 0,874 yang nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dan nilai *variance inflation factor* (VIF) pada harga 1,144, dan kualitas layanan 1,144 lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

c. 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*)



Sumber : Data diolah SPSS 22 (2021)

Gambar 4.19

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.

1. Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda di pakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (Independen) yaitu harga (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap variabel (dependen) yaitu kepuasan pelanggan sebagai variabel Y. Bila dirumuskan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

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

Di mana Y_i ε_i adalah nilai kesalahan yang bersangkutan dan β_0 dan β_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)	9,665	2,203
Harga (X1)	0,299	0,087
Kualitas Layanan	0,270	0,087

(X2)		
------	--	--

Sumber: Data diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

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

$$Y = 6,395 + 0,299X_1 + 0,270X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta β_0 sebesar 9,665 artinya jika harga (X1) dan kualitas layanan (X2) tidak ada maka kepuasan pelanggan adalah 9,665.
- 2) Nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,299 artinya dari tanda (+) tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Maka hal ini berarti setiap kenaikan sistem pembayaran satu satuan, maka pelanggan melakukan kepuasan pelanggan (Y), maka akan naik 0,299 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi yang tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,270 artinya dari tanda (+) tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Maka hal ini berarti setiap kenaikan sistem pembayaran satu satuan, maka pelanggan melakukan kepuasan pelanggan (Y), maka akan naik 0,270 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi yang tetap.

2. 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	0,507 ^a	0,257	0,241

Sumber: Data diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

Pada tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi/hubungan R antara variabel harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,507 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 0,257 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Harga dan kualitas Layanan) terhadap variabel terkait (Kepuasan pelanggan) adalah sebesar 24,1%. Sedangkan sisanya, (100-28,2% = 75,9%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini. Koefisien determinasi R Square sebesar 0,241 (24,1%) mengandung arti tingkat pengaruh dari harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. 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)	4,387	0,000
Harga (X1)	0,087	0,001
Kualitas Layanan (X2)	0,087	0,002

Sumber: Data diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

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 1,98761. Berdasarkan hasil dari uji t, maka dapat ditarik kesimpulan:

1) Harga

Hasil dari Uji t diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel Harga (X1) seperti pada tabel 4.8 diatas di peroleh t sebesar 3,453 dengan probabilitas sebesar 0,001 yang nilainya dibawah

0,05 .Dengan demikian H1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan Harga secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

2) Kualitas Pelayanan

Hasil dari Uji t diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) seperti pada tabel 4.8 diatas di peroleh t sebesar 3,119 dengan probabilitas sebesar 0,002 yang nilainya dibawah 0,05 .Dengan demikian H2 diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

c. Uji Signifikan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah modal usaha, pendampingan, dan pelatihan yang dimasukan 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	16,756	,000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data diolah Riska Saskia Oktaviani (2021)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas di dapat F sebesar 16,756 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang artinya dibawah nilai 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Harga dan Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian H3 diterima.

B. Analisis Data

Berikut disajikan hasil dari penelitian di atas :

1. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel harga (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,002. Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,002 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Nilai t sebesar 0,087 dan nilai t_{kritis} sebesar 1,98472. Hal tersebut menunjukkan bahwa t lebih kecil dari pada ($0,087 < 1,98667$) maka H_0 di tolak dan H_a di terima atau dikatakan signifikan artinya berpengaruh secara parsial variabel harga(X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Dalam Islam memberikan kebebasan harga, artinya segala bentuk konsep harga yang terjadi dalam transaksi jual beli diperbolehkan dalam ajaran Islam, selama tidak ada dalilnya, tidak melarangnya dan selama harga terjadi pada dasar yang adil dan disepakati bersama antara penjual dan pembeli. Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan telah memberikan kebebasan

dalam bertransaksi sesuai dengan ajaran islam yang adil serta keadilan dan suka sama suka antara penjual dan pembeli, seperti halnya yang terdapat dalam firman Allah Qur'an surat Al-Baqarah / 2 : 275 yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ
وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ
فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ
هُم فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya : “Orang yang makan riba tidak tahan, tetapi seperti orang yang kerasukan setan karena gila. Ini karena mereka mengatakan bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah mengizinkan perdagangan dan mengharamkan riba. Barangsiapa menerima nasehat dan keinginan Tuhannya, maka apa yang diperolehnya sebelumnya adalah darinya dan urusannya adalah milik Allah. Barang siapa mengulanginya, maka mereka adalah penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

Islam juga mengajarkan kepada umat manusia bahwa dalam memberikan pelayanan harus berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi Islam. sebagai mana dijelaskan dibawah ini (Yunus, 2012, hlm.11) :

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak mengada-ngadakan fakta, tidak berhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- b. Tidak menipu (*Al-kazib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak menipu.
- c. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) adalah sikap yang baik, sopan, santun, murah hati, murah senyum, suka mengalah tetapi selalu penuh tanggung jawab.
- d. Jadilah profesional. Selain memberi perintah, Islam membimbing setiap muslim untuk bersikap profesional dalam segala bidang.
- e. Bersikap amanah dan bertanggung jawab.
- f. Memelihara etos kerja/bersungguh-sungguh.

Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan sudah menjalankan sesuai dengan prinsip islam jujur ketika ada barang yang tidak baik atau lecet, tidak menipu yaitu menyatakan kualitas barang yang sebenar-benarnya, melayanai dengan rendah hati setiap pembeli yang datang ketoko tersebut, bersikap profesional kepada pelanggan yang datang, bersikap amanah dan bertanggung jawab serta sangat memelihara etos kerja atau bersungguh-sungguh.

2. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,002. Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,002 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,002

$< 0,05$). Nilai t sebesar 0,087 dan nilai t_{kritis} sebesar 1,98472. Hal tersebut menunjukkan bahwa t lebih kecil dari pada ($0,087 < 1,98667$) maka H_0 di tolak dan H_a di terima atau dikatakan signifikan artinya berpengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dengan memberikan pelayanan kepada perusahaan yang dikelola, baik berupa barang atau jasa, bukan kualitas yang buruk atau tidak ada kualitas yang disampaikan, tetapi kualitas yang disampaikan kepada orang lain hal ini terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267. Pada Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan. 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 dengan kepuasan 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 tata

letak barang-barang yang ada di toko terlihat rapi dan serta bersih 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 ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu, kepercayaan pelanggan sebagai pekerjaan tidak boleh disia-siakan melalui pelayanan profesional oleh karyawan yang bekerja sesuai dengan spesialisasinya dan melakukan pekerjaannya dengan cepat dan tepat.

Dalam hal keramahan, kesopanan, kesopanan staf dan rasa hormat terhadap konsumen. Jika penyedia layanan menunjukkan rasa hormat, kebaikan, kesopanan, dan kebaikan, itu meningkatkan persepsi dan nilai positif. bagi pelanggan terhadap Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan. Dalam konsep Islam layanan 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 Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan 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 bahwa pemberian pelayanan harus sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, yaitu profesional, menjaga etos kerja dan amanah. Dengan demikian, dilihat dari perspektif Islam, dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sejalan dengan perspektif Islam. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel harga (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan 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 16,756 lebih besar dari f_{Kritis} 2,70. Hal tersebut menunjukkan bahwa F lebih besar dari F_{Kritis} ($16,7561 > 3,09$), artinya secara simultan variabel harga (X1) dan kualitas layanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Dalam Islam, tujuan konsumsi bukanlah konsep utilitas, tetapi kemaslahatan. Konsep manfaat sangat subjektif karena menyimpang dari pemenuhan kebutuhan atau kebutuhan. Masalah terpenuhi atas dasar pertimbangan normatif dan rasional positif, sehingga ada kriteria objektif untuk barang murah yang memiliki atau tidak memiliki masalah.

Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan oleh syara', Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan sudah menerapkan utilitas kemaslahatan sesuai dengan s firman Allah dalam Alquran. Al-Mā'idah / 5 : 87 yaitu:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتٍ مَّا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا
إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٨٧﴾

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”*

QS. Al-Furqan/ 25 : 67

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya: “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.”

Terlihat pada Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan, toko sudah membuat puas para pelanggan yang membeli barang-barang yang di jual di toko tersebut karena adanya keterbukaan, peralatan yang dibeli sesuai dengan harga serta kualitas yang baik toko pun sudah menjalankan sesuai dengan ajaran islam terlihat dari hasil penelitian menyatakan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan.