

BAB IV
ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
 - a. Profil Noona Cosmetic Centre Banjarmasin

Gambar 4.1 Logo Noona Cosmetic Centre Banjarmasin



Sumber : <https://images.app.goo.gl/BpKh9MozFy7Bn2qx6>

(Diakses pada 30 Mei 2023)

Di Banjarmasin ada banyak toko-toko kosmetik menjual barang asli dengan harga terjangkau salah satu toko kosmetik yang terkenal di Banjarmasin ialah Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Pemilik Noona Cosmetic Centre Banjarmasin ialah Marry di Banjarmasin telah mendirikan usaha toko kecantikan ini dari tahun 2019. Noona Cosmetic

Centre Banjarmasin memiliki 2 cabang beralamat di Jl. A. Yani Km 2 di lantai 2 hape world dan handil bakti jalan trans Kalimantan.

Noona Cosmetic Centre menjual berbagai macam kosmetik yang berkualitas dan original Di Banjarmasin menjual berbagai macam kosmetik dan peralatan *make up*, brush, sampai perlengkapan mandi dan lain-lain. Banyak both *skincare* dan *make up* yang terdapat diskon dan terlengkap pelayanan yang ramah serta tempat dan parkir yang luas membuat pelanggan nyaman dalam berbelanja. Di dalam nya terdapat booth-booth make up seperti booth wardah, make over, emina dan masih banyak booth make up dan terdapat kebutuhan kosmetik sehari-hari dari ujung kaki sampai ujung rambut seperti *body care*, *hair care*, parfum, *skincare* dan aksesoris lainnya.

Noona Cosmetic Centre Banjarmasin tidak hanya ada toko offline tetapi mereka juga memasarkan produk-produk yang mereka jual melalui promosi media sosial seperti Instagram bahkan jumlah pengikut akun @noonacosmetic.centreofficial mencapai 38.9 ribu. Postingan Instagram yang menarik seperti diskon yang menarik membuat pelanggan tertarik untuk membeli produk di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

Untuk memudahkan pelanggan dalam membeli produk di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin, Noona Cosmetic Centre juga menyediakan pembelian secara online yaitu lewat shopee noonacosmetic noona cosmetic centre Banjarmasin memiliki rating yang sangat bagus yaitu 4.9/5.0 dan memiliki 174 ribu pengikut.

b. Visi dan misi

Noona Cosmetic Centre Banjarmasin ingin menjadi Toko Kosmetik yang memiliki kekuatan distribusi baik offline maupun online yang terorganisir dengan baik dan profesional sekaligus pelopor baru dibidang *Lifestyle*.

c. Operasional Kerja

Toko Noona Cosmetic Centre Banjarmasin buka pada hari Senin-Minggu pada pukul 09.00-22.00 pada hari senin-minggu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, Noona Cosmetic Centre Banjarmasin ramai dikunjungi pada hari Sabtu dan Minggu yang dimana merupakan hari libur kerja. Namun, tidak menutup kemungkinan, bahwasanya para pelanggan datang di jam-jam pulang bekerja. Seperti dikatakan oleh saudari. Ibu linda: “Banyaknya jumlah pelanggan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin relatif dihari libur, seperti hari Sabtu-Minggu.

2. Data Penelitian

a. Jenis Kelamin

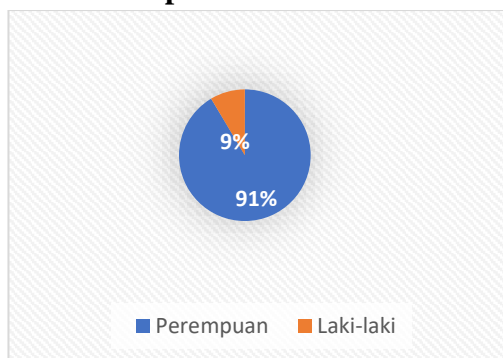
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	16	9%
2	Perempuan	171	91%
Total		187	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data kusioner, 2023)

Lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



(Sumber: Hasil Penelitian, 2023)

Dari gambar diagram, 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden Laki-laki yaitu berjumlah 16 orang responden (9%), sedangkan responden perempuan berjumlah 171 orang responden (91%).

b. Usia Responden

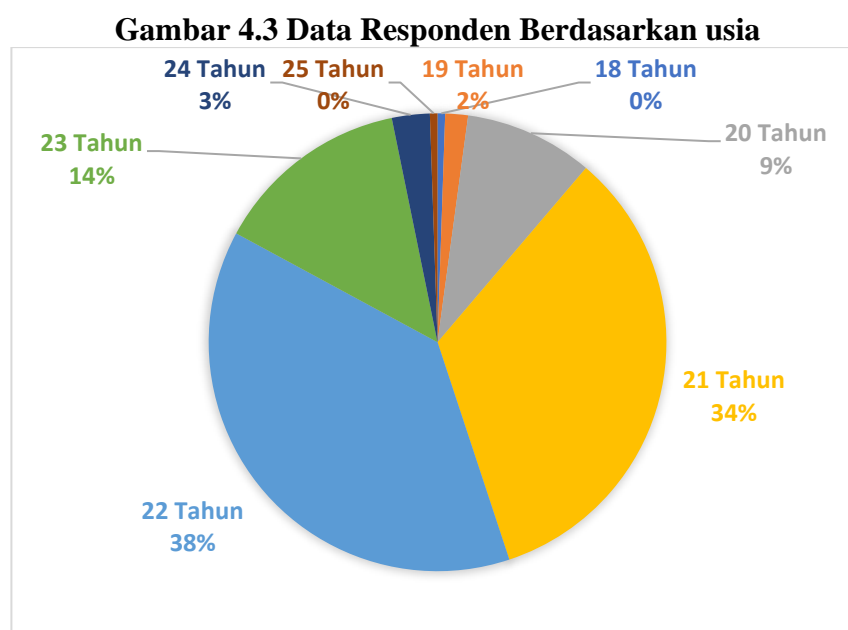
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18	1	0%
2	19	3	2%
3	20	18	9%
4	21	64	34%
5	22	70	38%
6	23	25	14%
7	24	5	3%

8	25	1	0%
Total		187	100%

(Sumber: Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui Sebagian pelanggan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 18-25 tahun yaitu sebanyak 187 orang atau 100%. Lebih jelasnya mengenai usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



(Sumber: Hasil Penelitian 2023)

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan kuesioner yang telah diberikan terhadap variabel kualitas pelayanan (X_1), kelengkapan produk (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y).

- a. Distribusi frekuensi indikator keandalan dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan (SOP Pelayanan)”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 1

KP_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Netral	39	20.9	20.9	21.4
Setuju	100	53.5	53.5	74.9
Sangat Setuju	47	25.1	25.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5 %, yang menjawab netral sebanyak 39 orang atau 20,9%, yang menjawab setuju sebanyak 100 orang atau 53,5%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang atau 25,1%.

- b. Distribusi frekuensi indikator keandalan dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memiliki kemampuan dalam memberikan informasi produk yang disediakan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 2

KP_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	2.1	2.1	2.1
Netral	32	17.1	17.1	19.3
Setuju	112	59.9	59.9	79.1
Sangat Setuju	39	20.9	20.9	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 2,1%, yang menjawab netral sebanyak 32 orang atau 17,1%, yang menjawab setuju sebanyak 112 orang atau 59,9%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang atau 20,9%.

- c. Distribusi frekuensi indikator daya tanggap dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memberikan saran kepada pelanggan apabila merasa kebingungan dalam menentukan suatu produk”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 3

KP_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Netral	43	23.0	23.0	23.5
	Setuju	101	54.0	54.0	77.5
	Sangat Setuju	42	22.5	22.5	100.0
	Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5%, yang menjawab netral sebanyak 43 orang atau 23%, yang menjawab setuju sebanyak 101 orang atau 54%, dan yang menjawab sangat setuju 42 orang atau 22,5%.

- d. Distribusi frekuensi indikator daya tanggap dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin selalu siap dan tanggap dalam

merespon pelanggan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 4

KP_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
Netral	32	17.1	17.1	18.2
Setuju	112	59.9	59.9	78.1
Sangat Setuju	41	21.9	21.9	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,1%, yang menjawab netral sebanyak 32 orang atau 17,1%, yang menjawab setuju sebanyak 112 orang atau 59,9%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang atau 21,9%.

- e. Distribusi frekuensi indikator jaminan dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 5

KP_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.6	1.6	1.6
Netral	42	22.5	22.5	24.1
Setuju	97	51.9	51.9	75.9
Sangat Setuju	45	24.1	24.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 1,6%, yang menjawab netral sebanyak 42 orang atau 22,5%, yang menjawab setuju sebanyak 97 orang atau 51,9%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 24,1%.

- f. Distribusi frekuensi indikator jaminan dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin dapat diandalkan terhadap pelayanan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 6

KP_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.6
Netral	43	23.0	23.0	24.6
Setuju	97	51.9	51.9	76.5
Sangat Setuju	44	23.5	23.5	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 0,5%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,1%, yang menjawab netral sebanyak 43 orang atau 23%, yang menjawab setuju sebanyak 97 orang atau 51,9%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang atau 23,5%.

- g. Distribusi frekuensi indikator empati dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin selalu ramah pada pelanggan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 7

KP_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.6	1.6	1.6
Netral	31	16.6	16.6	18.2
Setuju	109	58.3	58.3	76.5
Sangat Setuju	44	23.5	23.5	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 1,6%, yang menjawab netral sebanyak 31 orang atau 16,1%, yang menjawab setuju sebanyak 109 orang atau 58,3%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang atau 23,5%.

- h. Distribusi frekuensi indikator empati dengan pernyataan “Karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 8

KP_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
Netral	37	19.8	19.8	20.9
Setuju	110	58.8	58.8	79.7
Sangat Setuju	38	20.3	20.3	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,1%, yang menjawab netral sebanyak 37 orang atau 19,8%, yang menjawab setuju sebanyak 110 atau 58,8% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang atau 20,3%.

- i. Distribusi frekuensi indikator wujud dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memiliki area parkir yang luas dan aman”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 9

KP_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Netral	36	19.3	19.3	19.8
Setuju	99	52.9	52.9	72.7
Sangat Setuju	51	27.3	27.3	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5%, yang menjawab netral sebanyak 36 orang atau 19,3%, yang menjawab setuju sebanyak 99 atau 52,9%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang atau 27,3%.

- j. Distribusi frekuensi indikator wujud dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memiliki tempa yang bersih”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Hasil Kuesioner X₁ Pernyataan 10**KP_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Netral	16	8.6	8.6	9.1
Setuju	113	60.4	60.4	69.5
Sangat Setuju	57	30.5	30.5	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5%, yang menjawab netral sebanyak 16 orang atau 8,6%, yang menjawab setuju sebanyak 113 orang atau 60,4%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 orang atau 30,5%.

- k. Distribusi frekuensi indikator kelengkapan produk yang dijual dengan pernyataan “Produk yang dijual di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin lengkap”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Kuesioner X₂ Pernyataan 1**KLP_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	8	4.3	4.3	4.3
Netral	58	31.0	31.0	35.3
Setuju	83	44.4	44.4	79.7
Sangat Setuju	38	20.3	20.3	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 4,3%, yang menjawab netral sebanyak 58 orang 31%, yang

menjawab setuju sebanyak 83 orang atau 44,4%, dan yang menjawab sangat setuju 38 atau 20,3%.

1. Distribusi frekuensi indikator kelengkapan produk yang dijual dengan pernyataan “Produk yang dijual di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin beragam”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 2

KLP_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	24	12.8	12.8	12.8
	Setuju	95	50.8	50.8	63.6
	Sangat Setuju	68	36.4	36.4	100.0
	Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan netral sebanyak 24 orang atau 12,8%, yang menjawab setuju sebanyak 95 orang atau 50,8%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 orang atau 36,4%.

- m. Distribusi frekuensi indikator variasi produk yang dijual dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin terdapat variasi produk yang dijual”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 3

KLP_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	30	16.0	16.0	16.0
	Setuju	98	52.4	52.4	68.4
	Sangat Setuju	59	31.6	31.6	100.0
	Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan netral sebanyak 30 orang atau 16%, yang menjawab setuju sebanyak 98 orang atau 52,4%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 59 orang atau 31,6%.

- n. Distribusi frekuensi indikator variasi produk yang dijual dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin variasi produk yang ditawarkan lebih banyak dibandingkan tempat lain”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Hasil Kuesioner X₂ Pernyataan 4

KLP_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Tidak Setuju	13	7.0	7.0	7.5
Netral	74	39.6	39.6	47.1
Setuju	69	36.9	36.9	84.0
Sangat Setuju	30	16.0	16.0	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 orang atau 7%, yang menjawab netral sebanyak 74 orang atau 39,6%, yang menjawab setuju 69 orang atau 36,9%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang atau 16%.

- o. Distribusi frekuensi indikator ketersediaan produk yang dijual dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin produk yang dijual

selalu tersedia”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Kuesioner X₂ Pernyataan 5

KLP_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	11	5.9	5.9	5.9
Netral	74	39.6	39.6	45.5
Setuju	71	38.0	38.0	83.4
Sangat Setuju	31	16.6	16.6	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 5,9%, yang menjawab netral sebanyak 74 orang atau 39,6%, yang menjawab setuju sebanyak 71 orang atau 38%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang atau 16,6%.

- p. Distribusi frekuensi indikator ketersediaan produk yang dijual dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin tidak pernah kehabisan stock”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Hasil Kuesioner X₂ Pernyataan 6

KLP_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Tidak Setuju	21	11.2	11.2	11.8
Netral	74	39.6	39.6	51.3
Setuju	60	32.1	32.1	83.4
Sangat Setuju	31	16.6	16.6	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 21 orang atau 11,2%, yang menjawab netral sebanyak 74 orang atau 39,6%, yang menjawab setuju 60 orang atau 32,1%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang atau 16,6%.

- q. Distribusi frekuensi indikator macam-macam merek yang tersedia dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin terdapat berbagai macam pilihan merek produk yang tersedia”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 Hasil Kuesioner X₂ Pernyataan 7

KLP_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.6	1.6	1.6
Netral	36	19.3	19.3	20.9
Setuju	105	56.1	56.1	77.0
Sangat Setuju	43	23.0	23.0	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 1,6%, yang menjawab netral sebanyak 36 orang atau 19,3%, yang menjawab setuju sebanyak 105 orang atau 56,1%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang atau 23%.

- r. Distribusi frekuensi indikator macam-macam merek yang tersedia dengan pernyataan “Noona Cosmetic Centre Banjarmasin terdapat merek dan

jenis produk yang dijual berkualitas (Sertifikat BPOM)”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Hasil Kuesioner X₂ Pernyataan 8

KLP_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	24	12.8	12.8	12.8
	Setuju	102	54.5	54.5	67.4
	Sangat Setuju	61	32.6	32.6	100.0
	Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan netral sebanyak 24 orang atau 12,8%, yang menjawab setuju sebanyak 102 orang atau 54,5%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 61 orang atau 32,5%,

- s. Distribusi frekuensi indikator kesesuaian harapan dengan pernyataan “Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 1

KPN_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Netral	34	18.2	18.2	19.3
	Setuju	113	60.4	60.4	79.7
	Sangat Setuju	38	20.3	20.3	100.0
	Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,1%, yang menjawab netral sebanyak 34 orang atau 18,2%, yang

menjawab setuju sebanyak 113 orang atau 60,4%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang atau 20,3%.

- t. Distribusi frekuensi indikator kesesuaian harapan dengan pernyataan “Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 2

KPN_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Netral	30	16.0	16.0	16.6
Setuju	104	55.6	55.6	72.2
Sangat Setuju	52	27.8	27.8	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,5%, yang menjawab netral 30 orang atau 16%, yang menjawab setuju sebanyak 104 atau 55,6%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 27,8%.

- u. Distribusi frekuensi indikator minat berkunjung Kembali dengan pernyataan “Saya berminat untuk berkunjung Kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memuaskan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 3

KPN_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1.6	1.6	1.6
Netral	47	25.1	25.1	26.7
Setuju	94	50.3	50.3	77.0
Sangat Setuju	43	23.0	23.0	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 1,6%, yang menjawab netral sebanyak 47 orang atau 25,1%, yang menjawab setuju sebanyak 94 orang atau 50,3 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang atau 23%.

- v. Distribusi frekuensi indikator minat berkunjung Kembali dengan pernyataan “Saya akan berkunjung Kembali di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin apabila ada suatu produk yang ingin dicari dan diperlukan sesuai kebutuhan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 4

KPN_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
Netral	44	23.5	23.5	24.1
Setuju	89	47.6	47.6	71.7
Sangat Setuju	53	28.3	28.3	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju sebanyak 1

orang atau 0,5%, yang menjawab netral sebanyak 44 orang atau 23,5%, yang menjawab setuju 89 orang atau 47,6% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang atau 28,3%.

- w. Distribusi frekuensi indikator ketersediaan merekomendasikan dengan pernyataan “Saya akan menyarankan teman / kerabat untuk membeli di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin karena pelayanan yang memuaskan”. Hasil jawaban responden pada pernyataan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 5

KPN_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
Netral	51	27.3	27.3	28.3
Setuju	83	44.4	44.4	72.7
Sangat Setuju	51	27.3	27.3	100.0
Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan tidak setuju 2 atau 1,1%, yang menjawab netral 51 orang atau 27,3%, yang menjawab setuju 83 orang atau 44,4% dan yang menjawab sangat setuju 51 orang atau 27,3%.

- x. Distribusi frekuensi indikator ketersediaan merekomendasikan dengan pernyataan “Saya menyarankan teman / kerabat untuk membeli di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin karena tempatnya strategis dan mudah di jangkau.” Hasil jawaban responden pada pernyataan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 6

KPN_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	40	21.4	21.4	21.4
	Setuju	98	52.4	52.4	73.8
	Sangat Setuju	49	26.2	26.2	100.0
	Total	187	100.0	100.0	

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 187 orang, menyatakan netral 40 orang atau 21,4%, yang menjawab setuju 98 orang atau 52,4%, dan yang menjawab sangat setuju 49 orang atau 26,2%.

4. Hasil Uji Instrmen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *SPSS for windows* versi 22. Item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid jika memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 187 orang maka nilai r dapat diperoleh melalui r *product moment person* dengan df (*degree of freedom*) = $n - 2$, maka $df = 187 - 2 = 185$ maka r tabel = 0,1435. Berikut hasil dari uji validitas penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,778	0,1435	Valid
	X1.2	0,755	0,1435	Valid
	X1.3	0,718	0,1435	Valid
	X1.4	0,715	0,1435	Valid

	X1.5	0,785	0,1435	Valid
	X1.6	0,805	0,1435	Valid
	X1.7	0,766	0,1435	Valid
	X1.8	0,813	0,1435	Valid
	X1.9	0,572	0,1435	Valid
	X1.10	0,662	0,1435	Valid
Kelengkapan Produk (X2)	X2.1	0,794	0,1435	Valid
	X2.2	0,711	0,1435	Valid
	X2.3	0,707	0,1435	Valid
	X2.4	0,853	0,1435	Valid
	X2.5	0,838	0,1435	Valid
	X2.6	0,780	0,1435	Valid
	X2.7	0,746	0,1435	Valid
	X2.8	0,649	0,1435	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,781	0,1435	Valid
	Y.2	0,776	0,1435	Valid
	Y.3	0,866	0,1435	Valid
	Y.4	0,811	0,1435	Valid
	Y.5	0,882	0,1435	Valid
	Y.6	0,838	0,1435	Valid

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Dapat dilihat dari tabel di atas, terdapat r-tabel dengan nilai 0,1435. Nilai r-tabel tersebut didapatkan dari $n = 187$ dengan tingkat signifikan 0,05 untuk uji validitas. Semua item dari kusieoner terkait dengan variabel X yaitu kualitas pelayanan (X1) kelengkapan produk (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid karena memenuhi asumsi $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas instrumen dilakukan menggunakan aplikasi *SPPS for windows* versi 22 dengan langkah menu analisis *Scale*. Item pernyataan yang ada pada instrument angket diuji reliabilitasnya untuk mendapatkan skala pengukuran instrument yang baik. Untuk pengujian ini batasnya apabila nilai variabel lebih besar dari $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel.

Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabelitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,907	0,60	Reliabel
Kelengkapan produk (X2)	0,896	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,907	0,60	Reliabel

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,60, maka instrument penelitian ini dapat disimpulkan yaitu reliabel.

c. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Pengujian data untuk melihat data yang peneliti dapatkan berdistribusi normal atau tidak ialah uji normalitas, metode yang sering digunakan dalam uji normalitas adalah kolmorov-smirov (Widarjono 2018, 57). Dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 apabila nilai probabilitas (*Exact*) > 0,05 maka distribusi dapat dikatakan normal, sedangkan apabila nilai probabilitas (*Exact*) < 0,05, maka distribusi tidak dapat dikatakan normal.

Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		187
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88165597
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.085
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.054
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas, hasil normalitas *Kolmogorov Smirnov* dapat diketahui nilai signifikansi berdasarkan uji metode *Exact sig* 0,054 menurut (R. Mehta dan R. Patel 2013) metode *Exact* adalah salah satu cara yang digunakan sebagai solusi atas permasalahan data yang tidak normal ketika menggunakan pendekatan *asymptotic*. Ketika sampel berukuran kecil, data tidak seimbang dan berdistribusi buruk, maka pendekatan *asymptotic* juga akan menghasilkan data yang tidak akurat, sehingga solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan menggunakan pendekatan *exact*. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel dalam penelitian ini dikatakan berdistribusi normal, karena nilai signifikansi tersebut lebih dari 0,05.

2) Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan $VIF > 10$, artinya tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,1 dan $VIF < 10$, artinya terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas	.401	2,494
	Pelayanan		
	Kelengkapan produk	.401	2,494

a. Dependent Variable: VAR00003

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,1 ($X_1 = 0,401$; $X_2 = 0,401$) dan pada nilai VIF menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai 2,494, kelengkapan produk menunjukkan nilai 2,494. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya terjadi multikolinearitas antar variabel

3) Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi asumsi klasik atau autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi diantara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain model regresi. Apabila korelasi, maka disebut adanya problem autokorelasi. Apabila $DW < DL$ atau lebih besar dari $(4-D1)$, artinya terdapat autokorelasi, sedangkan jika DW terletak antara dU dan $(4-dU)$, artinya tidak ada autokorelasi

Tabel 4.31 Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.715	.712	1.892	2.076

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa diperoleh DW hitung sebesar 2,076. Untuk mengetahui terdapat autokorelasi atau tidak maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.32 Perhitungan Durbin Watson

DWhitung	DL	DU	4-DU
2,076	1,7391	1,7823	4- 1,7823
			2,2177

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel perhitungan durbin Watson di atas didapatkan nilai DW hitung sebesar 2,076. Nilai DW hitung tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai DU ($2,076 > 1,7283$) dan nilai DU masih lebih

kecil jika dibandingkan dengan nilai 4-DU yaitu sebesar 2,2177 atau $1,7823 < 2,076 < 2,2177$ atau $DU < DW < 4-DU$, maka dapat disimpulkan hasil di atas menunjukkan tidak terdapat autokorelasi.

4) Hasil Uji Heteroskedasitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk melihat apakah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual penelitian. Apabila varian dari suatu penelitian yang satu dengan yang lainnya ada perbedaan maka dapat dinamakan heterokedasitas (Basuki 2015, 22) apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas, sedangkan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka adanya terjadi heteroskedasitas.

Tabel 4.33 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.769	.778		3.559	.000
	Kualitas Pelayanan	-.007	.030	-.027	-.234	.815
	Kelengkapan Produk	-.037	.033	-.130	-1.129	.260

a. Dependent Variable: RES3

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah 0,815, nilai signifikansi kelengkapan produk adalah 0,260. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala heterokedasitas

karena nilai signifikansi tiap variabel dalam penelitian lebih besar dari 0,05.

d. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan peneliti untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk dengan variabel terhadap kepuasan pelanggan. Model persamaan analisis regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + e$$

Berdasarkan hasil uji regresi berganda dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	.556	1.118
	Kualitas Pelayanan	.382	.043
	Kelengkapan Produk	.262	.047

a. Dependent Variable: VAR00003

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel hasil regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan *Unstandardized Coefficients*. Maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda yang di dapat adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + e$$

$$Y = 0,556 + 0,382x_1 + 0,262x_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 0,556 artinya kualitas pelayanan (X1) dan variabel kelengkapan produk (X2) tidak ada atau 0 maka kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin akan tetap sebesar 0,556 dengan asumsi variabel lainnya adalah tetap atau konstan.
 - 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,382 ini artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau setiap terjadinya peningkatan variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar satu-satuan maka kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin akan naik sebesar 0,382 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.
 - 3) Nilai koefisien regresi variabel kelengkapan produk (X2) sebesar 0,262 ini artinya bahwa variabel kelengkapan produk (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau setiap terjadinya peningkatan variabel kelengkapan produk (X2) sebesar satu-satuan maka kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin akan naik sebesar 0,262 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.
- e. Hasil Uji Hipotesis

- 1) Hasil uji koefisien (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kelengkapan produk (X2) secara Bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.715	.712	1.892

a. Predictors: (Constant), VAR00002, VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00003

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi disimpulkan bahwa nilai $R = 0,846$ atau R^2 (R Square) = $0,712$ berarti model tersebut dapat menjelaskan kedua variabel kualitas pelayanan (X1) dan kelengkapan produk (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 71% serta sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

2) Hasil Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing - masing antara variabel bebas (kualitas pelayanan dan kelengkapan produk) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Apabila nilai sig. > 0,05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak dan apabila nilai sig. < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = t (a/2;n-k)$$

$$t \text{ tabel} = t (0,05; 187-3)$$

$$= t (0,025; 184)$$

= 1,972

Tabel 4.36 Hasil Uji T

Coefficients ^a		T	Sig.
Model			
1	(Constant)	.497	.620
	Kualitas pelayanan	8.843	.000
	Kelengkapan produk	5.556	.000

a. Dependent Variable: VAR00003

(Sumber: Data *primer*, di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji t yang bertujuan untuk menguji pengaruh masing – masing variabel X (kualitas pelayanan dan kelengkapan produk). Maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,972.

Berdasarkan hasil uji t maka dapat ditarik kesimpulan:

a) Uji t variabel kualitas pelayanan

Nilai sig X1 $0,000 < 0,05$, artinya signifikan, sedangkan hasil uji t dapat diketahui nilai t_{hitung} kualitas pelayanan $8,843 > 1,972 t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) secara parsial.

b) Uji t variabel kelengkapan produk

X2 mempunyai nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan hasil uji t dapat diketahui nilai t_{hitung} kelengkapan produk $5,556 > 1,1972 t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh antara variabel

kelengkapan produk (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) secara parsial.

c) Variabel yang dominan

Variabel yang paling dominan pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang dilakukan dari perbandingan kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kelengkapan produk maka diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 8,843.

3) Hasil uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kelengkapan produk) secara Bersama – sama terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Apabila nilai sig. > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak dan apabila nilai sig. < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat, sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Hasil uji f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.37 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1652.855	2	826.427	230.903	.000 ^b
	Residual	658.557	184	3.579		
	Total	2311.412	186			

a. Dependent Variable: VAR00003

b. Predictors: (Constant), VAR00002, VAR00001

(Sumber: data di olah 2023)

Berdasarkan tabel di atas nilai sig. bernilai $0,000 < 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan t_{hitung} adalah 230,903 sedangkan pada t_{tabel} diperoleh dari $df 1 (k-1)$ atau $3-1=2$ dan $df 2 (n-k)$ atau $187-3= 184$ dan menghasilkan t_{tabel} sebesar 3,05. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima yaitu kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Analisis Data

Hasil analisis kuantitatif dengan regresi linier berganda menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan dari dua variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan. Semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki hasil arah koefisien regresi yang positif. Adapun hasil analisis data hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini bisa dilihat dari signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah $0,000 < 0,05$. Dapat dilihat juga dari t_{hitung}

variabel kualitas pelayanan bernilai $8,843 > 1,972$ t_{tabel} , maka dapat disimpulkan hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini berarti kualitas pelayanan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin sudah dianggap baik sehingga menimbulkan kepuasan bagi pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini sejalan dengan penelitian Supriyadi (2019) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori yang di paparkan oleh Tjiptono (2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kelengkapan produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari signifikansi variabel kelengkapan produk $0,000 < 0,05$ dapat dilihat juga dari t_{hitung} variabel kelengkapan produk bernilai $5,556 > 1,972$ t_{tabel} , maka dapat disimpulkan hipotesis H_a diterima H_0 ditolak. Bahwa secara parsial variabel kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini berarti kelengkapan produk di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin sudah dianggap baik sehingga menimbulkan kepuasan bagi

pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini sejalan dengan penelitian Mhd. Fauzan Habibi Nasution (2021) bahwa kelengkapan produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan juga hal ini sejalan dengan teori yang di paparkan oleh Sulistiyo Anjarwan (2018) bahwa kelengkapan produk banyaknya jenis barang yang disediakan serta dapat memberikan kebutuhan dan keinginan sehari-hari yang ditawarkan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan saat berbelanja.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f yang mana hasil signifikansi nilai adalah $0,000 < 0,05$ berarti lebih kecil dari 0,05 dan nilai F_{hitung} sebesar $230,903 > F_{tabel} 3,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

