

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Pembahasan

1. Gambaran Umum

Toko Princess Banjarmasin merupakan *bussiness retail* yang bergerak di bidang kosmetik, perawatan dan kecantikan. Princess Banjarmasin menjual berbagai macam produk make up, skincare dan lainnya dengan berbagai macam brand, diantaranya adalah Wardah, Mofina, dan YOU. Adapun lokasi Princess Banjarmasin beralamat JL. MT. Haryono No. 15 A, Kertak Baru Ulu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan Kode Pos 70231. Adapun peneliti mengambil beberapa sampel harga untuk dijadikan bahan dalam profil toko adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Sampel Harga

NO	NAMA PRODUK	HARGA
1	Implora Urban Lip Cream	Rp 16.250,00
2	BIOAQUA Sheet Mask	Rp 2.890,00
3	Hanasui Lip Cream Boba Edition	Rp 22.250,00
4	Scarlett Whitening Body Lation 300ml	Rp 57.500,00
5	Hanasui Mattedorable Lip Cream	Rp 22.250,00
6	Kelly Pearl Cream	Rp 5.600,00
7	Vaselin GLUTA-HYA UV Lation 200ml	Rp 42.500,00
8	Modis kapas	Rp 4.750,00
9	Selsun Yellow Double Impact 100ml	Rp 17.400,00

Sumber : Hasil Observasi 2023

Sesuai dengan hasil observasi awal dapat dilihat harga produk pada Princess Cosmetics Banjarmasin tergolong dengan harga yang murah jika dibandingkan dengan perusahaan pesaing lain. Mungkin dapat dilihat dari banyaknya promo dan diskon yang ada sehingga jika diminta untuk memilih maka pelanggan cenderung akan lebih memilih harga yang lebih murah. Terlihat saat peneliti sering berbelanja di Princess Cosmetics Banjarmasin pelanggan sering berbelanja di sana bahkan banyak terdapat pelanggan tetap/langganan pada toko sesuai data awal yang didapat.

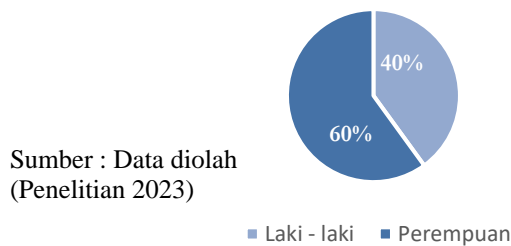
B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Bagian ini adalah bagian yang menggambarkan keadaan responden. Sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini yang sudah menjadi pelanggan Princess Banjarmasin, ataupun belum menjadi pelanggan Princess Banjarmasin. Adapun karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, pekerjaan, dan Usia. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut :

a) Jenis Kelamin Responden

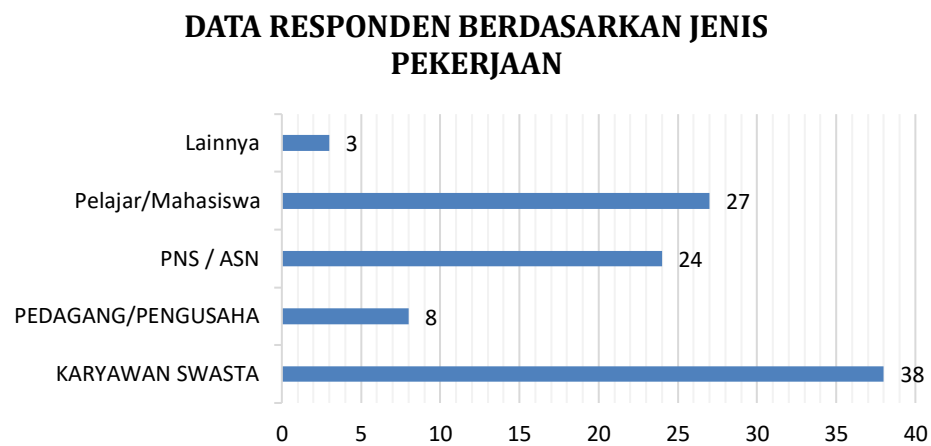
Data Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin



Gambar 4.1 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 4.1, diketahui bahwa terdapat responden jenis kelamin laki – laki berjumlah 40 responden (40%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 60 responden (60%) dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Hal ini membuktikan responden untuk penelitian ini lebih banyak responden dengan jenis kelamin perempuan daripada laki - laki.

b) Jenis Pekerjaan Responden

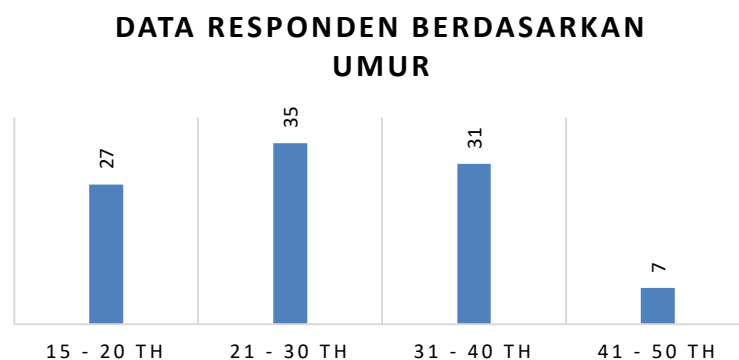


Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Gambar 4.2 Data responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling besar dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah Karyawan swasta dengan besaran responden 38 orang dari total 100 responden.

c) Jenis Responden berdasarkan Umur



Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Gambar 4.3 Jenis Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 4.3 diatas, diketahui bahwa partisipan yang dominan dalam penelitian ini berdasarkan jenis umur responden adalah rentang umur 21 – 30 tahun dengan jumlah sebesar 35 responden.

2. Penyajian Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian angket kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Harga (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di Toko Princess Cosmetics Banjarmasin.

a) Kualitas Pelayann (X_1)

Tabel 4.2

Karyawan/staff di Princess cosmetics Banjarmasin memberikan pelayanan secara ramah dan memuaskan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	10	10%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Setuju	61	61%
5	Sangat Setuju	14	14%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.2, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan setuju dengan karyawan/staff Princess cosmetics Banjarmasin memberikan pelayanan secara ramah dan memuaskan

Tabel 4.3

Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin memberikan pelayanan kepada costumer terbilang cepat

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	25	25%
4	Setuju	59	59%
5	Sangat Setuju	12	12%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.3, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (59%) menyatakan setuju bahwa Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin memberikan pelayanan kepada costumer terbilang cepat.

Tabel 4.4

Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu membantu jika costumer meminta bantuan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	36	36%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.4, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Para

staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu membantu jika costumer meminta bantuan.

Tabel 4.5

Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu menyapa setiap kali costumer memasuki toko

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	32	32%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	6	6%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.5, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu menyapa setiap kali costumer memasuki toko.

Tabel 4.6

Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu menyampaikan/menyebutkan ulang setiap produk yang dibeli kepada costumer

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Setuju	22	22%
5	Sangat Setuju	66	66%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.6, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (66%) menyatakan sangat setuju bahwa Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu menyampaikan/menyebutkan ulang setiap produk yang dibeli kepada costumer.

Tabel 4.7

Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian toko.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	22	22%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.7, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian toko.

Tabel 4.8

Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu mendengarkan permintaan dan keluhan pelanggan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Setuju	61	61%

5	Sangat Setuju	18	18%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.8, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan setuju bahwa Para staff/karyawan di Princess cosmetics Banjarmasin selalu mendengarkan permintaan dan keluhan pelanggan.

Tabel 4.9

Pelayanan yang diberikan oleh staff/karyawan secara jujur dan bertanggung jawab

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Setuju	59	59%
5	Sangat Setuju	25	25%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.9, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (59%) menyatakan setuju bahwa Pelayanan yang diberikan oleh staff/karyawan secara jujur dan bertanggung jawab.

Tabel 4.10

Staff/karyawan perempuan di Princess cosmetics Banjarmasin menggunakan hijab sehingga terlihat rapi dan bersih.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%

2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Setuju	18	18%
5	Sangat Setuju	54	54%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.10, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan sangat setuju bahwa Staff/karyawan perempuan di Princess cosmetics Banjarmasin menggunakan hijab sehingga terlihat rapi dan bersih.

Tabel 4.11

Staff/karyawan berusaha untuk meyakinkan pelanggan terhadap produk yang dibelinya

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	28	28%
5	Sangat Setuju	58	58%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.11, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan sangat setuju bahwa Staff/karyawan berusaha untuk meyakinkan pelanggan terhadap produk yang dibelinya.

b) Fasilitas (X₂)

Tabel 4.12

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki fasilitas fisik yang bersih

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	12	12%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	14	14%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.12, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki fasilitas fisik yang bersih.

Tabel 4.13

Tempat yang disediakan oleh princess cosmetics Banjarmasin luas dan nyaman

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	26	26%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	12	12%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.13, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa tempat

yang disediakan oleh princess cosmetics Banjarmasin luas dan nyaman.

Tabel 4.14

Perlengkapan/perabotan disusun dengan rapi dan menarik

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	36	36%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.14, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa perlengkapan/perabotan disusun dengan rapi dan menarik.

Tabel 4.15

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki fasilitas dengan desain

interior yang menarik

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	12	12%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	14	14%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.15, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa

fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki fasilitas dengan desain interior yang menarik.

Tabel 4.16

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memudahkan dalam memilih barang yang ingin dibeli

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	26	26%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	12	12%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.16, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memudahkan dalam memilih barang yang ingin dibeli.

Tabel 4.17

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor selalu dilengkapi dengan keterangan produk

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	36	36%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.17, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Fasilitas, infrastruktur, dan kantor selalu dilengkapi dengan keterangan produk.

Tabel 4.18

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki halaman parkir yang luas

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	32	32%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	6	6%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.18, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki halaman parkir yang luas.

Tabel 4.19

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor yang disediakan dapat diakses dengan mudah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Setuju	22	22%
5	Sangat Setuju	66	66%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.19, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (66%) menyatakan sangat setuju bahwa Fasilitas, infrastruktur, dan kantor yang disediakan dapat diakses dengan mudah.

Tabel 4.20

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki tempat untuk menunggu

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	22	22%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.20, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki tempat untuk menunggu.

Tabel 4.21

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki tempat untuk menggunakan produk

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Setuju	56	56%
5	Sangat Setuju	18	18%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.21, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (56%) menyatakan setuju bahwa Fasilitas, infrastruktur, dan kantor memiliki tempat untuk menggunakan produk.

c) Harga (X_3)

Tabel 4.22

Harga produk di princess cosmetics Banjarmasin terbilang murah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	5	5%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Setuju	60	60%
5	Sangat Setuju	25	25%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.22, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju bahwa harga produk di princess cosmetics Banjarmasin terbilang murah.

Tabel 4.43

Harga produk di princess cosmetics Banjarmasin terjangkau untuk semua kalangan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	12	12%
4	Setuju	51	51%
5	Sangat Setuju	23	23%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.23, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (51%) menyatakan setuju bahwa harga produk di princess cosmetics Banjarmasin terjangkau untuk semua kalangan.

Tabel 4.24

Harga produk di princess cosmetics Banjarmasin dapat bersaing dengan toko lainnya

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	26	26%
5	Sangat Setuju	60	60%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.24, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan sangat setuju bahwa harga produk di princess cosmetics Banjarmasin dapat bersaing dengan toko lainnya.

Tabel 4.25

Harga produk di princess cosmetics Banjarmasin tidak jauh berbeda dari toko lainnya

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	11	11%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Setuju	61	61%
5	Sangat Setuju	13	13%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.25, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan sangat setuju bahwa harga produk di princess cosmetics Banjarmasin tidak jauh berbeda dari toko lainnya.

Tabel 4.26

Harga produk di princess cosmetics Banjarmasin sesuai dengan hasil yang diinginkan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	24	24%
4	Setuju	60	60%
5	Sangat Setuju	12	12%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.26, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju bahwa harga produk di princess cosmetics Banjarmasin sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Tabel 4.27

Harga produk di Princess cosmetics Banjarmasin sesuai dengan kualitas barang

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	2	2%

4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	36	36%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.27, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa harga produk di princess cosmetics Banjarmasin sesuai dengan hasil kualitas barang.

d) Loyalitas Pelanggan (Y)

Tabel 4.28

Pelanggan merasa puas dan nyaman terhadap produk yang dibeli

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	32	32%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	6	6%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.28, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa pelanggan merasa puas dan nyaman terhadap produk yang dibeli.

Tabel 4.29

Pelanggan menolak untuk membeli produk ditempat lain selain di

Princess Cosmetics Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	4	4%

3	Kurang Setuju	6	6%
4	Setuju	22	22%
5	Sangat Setuju	66	66%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.29, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (66%) menyatakan sangat setuju bahwa Pelanggan menolak untuk membeli produk ditempat lain selain di Princess Cosmetics Banjarmasin.

Tabel 4.30

Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain tentang toko

Princess Kota Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	22	22%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.30, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain tentang toko princess kota Banjarmasin.

Tabel 4.31

Pelanggan menceritakan produk yang dibeli kepada oarang lain

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%

2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Setuju	56	56%
5	Sangat Setuju	18	18%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.31, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Pelanggan menceritakan produk yang dibeli kepada orang lain.

Tabel 4.32

Pelanggan tidak menerima rekomendasi produk selain di princess cosmetics Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	28	28%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.32, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa Pelanggan tidak menerima rekomendasi produk selain di princess cosmetics Banjarmasin.

Tabel 4.33

Pelanggan membeli produk secara teratur di Cosmetics Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
----	--------------------	---	---

1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	7	7%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Setuju	25	25%
5	Sangat Setuju	51	51%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.33, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (51%) menyatakan sangat setuju bahwa Pelanggan membeli produk secara teratur di Princess cosmetics Banjarmasin.

Tabel 4.34

Pelanggan Tidak tertarik dengan pesaing

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	28	28%
5	Sangat Setuju	58	58%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.34, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan sangat setuju bahwa Pelanggan tidak tertarik dengan pesaing.

Tabel 4.35

Pelanggan memberikan tanggapan yang positif dari setiap produk yang dibeli

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	5%

2	Tidak Setuju	2	2%
3	Kurang Setuju	3	3%
4	Setuju	82	82%
5	Sangat Setuju	8	8%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.35, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa pada umumnya responden (82%) menyatakan setuju bahwa Pelanggan memberikan tanggapan yang positif dari setiap produk yang dibeli.

C. Analisis Data

1. Uji alat ukur

Uji alat ukur dalam penelitian ini berupa uji validitas dan realibilitas yang digunakan untuk menguji data menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner untuk melihat pertanyaan dalam koesioner yang diisi oleh repsonden tersebut layak atau belum pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk mengambil data.

a) Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dari Karl Person yaitu salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji data dengan SPSS. Suatu angket dinyatakan valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ yang digunakan adalah 0,1946. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.36

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R _{-hitung}	R _{-tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X _{1.1}	0.2595	0,1946	Valid
	X _{1.2}	0.2770	0,1946	Valid
	X _{1.3}	0.1990	0,1946	Valid
	X _{1.4}	0.1994	0,1946	Valid
	X _{1.5}	0.1967	0,1946	Valid
	X _{1.6}	0.1988	0,1946	Valid
	X _{1.7}	0.2108	0,1946	Valid
	X _{1.8}	0.2132	0,1946	Valid
	X _{1.9}	0.2444	0,1946	Valid
	X _{1.10}	0.1962	0,1946	Valid
Fasilitas (X ₂)	X _{2.1}	0.2894	0,1946	Valid
	X _{2.2}	0.4680	0,1946	Valid
	X _{2.3}	0.3777	0,1946	Valid
	X _{2.4}	0.1949	0,1946	Valid
	X _{2.5}	0.1970	0,1946	Valid
	X _{2.6}	0.1979	0,1946	Valid
	X _{2.7}	0.1994	0,1946	Valid
	X _{2.8}	0.2456	0,1946	Valid
	X _{2.9}	0.2367	0,1946	Valid
	X _{2.10}	0.1988	0,1946	Valid
Harga (X ₃)	X _{3.1}	0.2880	0,1946	Valid
	X _{3.2}	0.2001	0,1946	Valid
	X _{3.3}	0.2301	0,1946	Valid
	X _{3.4}	0.1980	0,1946	Valid
	X _{3.5}	0.1996	0,1946	Valid
	X _{3.6}	0.2670	0,1946	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y ₁	0.5044	0,1946	Valid
	Y ₂	0.2896	0,1946	Valid
	Y ₃	0.1988	0,1946	Valid
	Y ₄	0.1995	0,1946	Valid
	Y ₅	0.2006	0,1946	Valid
	Y ₆	0.3721	0,1946	Valid
	Y ₇	0.1972	0,1946	Valid
	Y ₈	0.2905	0,1946	Valid
	Y ₉	0.2116	0,1946	Valid
	Y ₁₀	0.3466	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah 2023, *for spss 26 windows*

Berdasarkan tabel 4.36, maka dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan dari Variabel memiliki $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item – item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b) Uji Realibilitas

Uji reabilitas item adalah uji statistic yang digunakan untuk menentukan reabilitas terhadap konsistensi alat ukur, apakah alat ukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Jika Alpha Cronbach's $> 0,6$ maka item pernyataan bisa disimpulkan Reliabel. Adapun realibilitas untuk masing – masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.37

Hasil Uji Realibilitas

(for spss 26 windows)

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,615	0,6	Reliabel
Fasilitas (X ₂)	0,628	0,6	Reliabel
Harga (X ₃)	0,713	0,6	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,601	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.37, maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dari Variabel memiliki Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka dapat

disimpulkan bahwa semua item – item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Al-Ghazali, uji asumsi klasik dilakukan guna menguji kualitas data penelitian. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan varibel dependen dalam regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Hasil uji normalitas didukung oleh uji *Kolmogroff-Smirnov Test*. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.38

Uji Normalitas *Kolmogroff-Smirnov*

(for spss 26 windows)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54103732
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.052
	Negative	-.041
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.163 ^{cd}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah (Hasil penelitian 2023)

Dapat dilihat dari tabel 4.38 diatas, diketahui bahwa nilai dari *Kolmogorof-smirnov test* (K-S) asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,163^{cd} . Asymp Sig sebesar 0,163 > 0,05 yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolenearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolonieritas dilakukan dengan melihat *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance value* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas. Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS versi 26 *Windows*

Tabel 4.39

Uji Multikolinieritas

(for spss 26 windows)

Model		Coefficients ^a					
		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,211	4,207	3,104	0,002		
	Kualitas Pelayanan ¹	0,163	0,208	0,303	2,077	0,052	1,000

Fasilitas ²	0,169	0,098	0,324	2,144	0,056	1,000	1,000
Harga ³	0,177	0,092	0,255	3,017	0,037	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan dari tabel 4.39 diatas diperoleh nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel bebas.

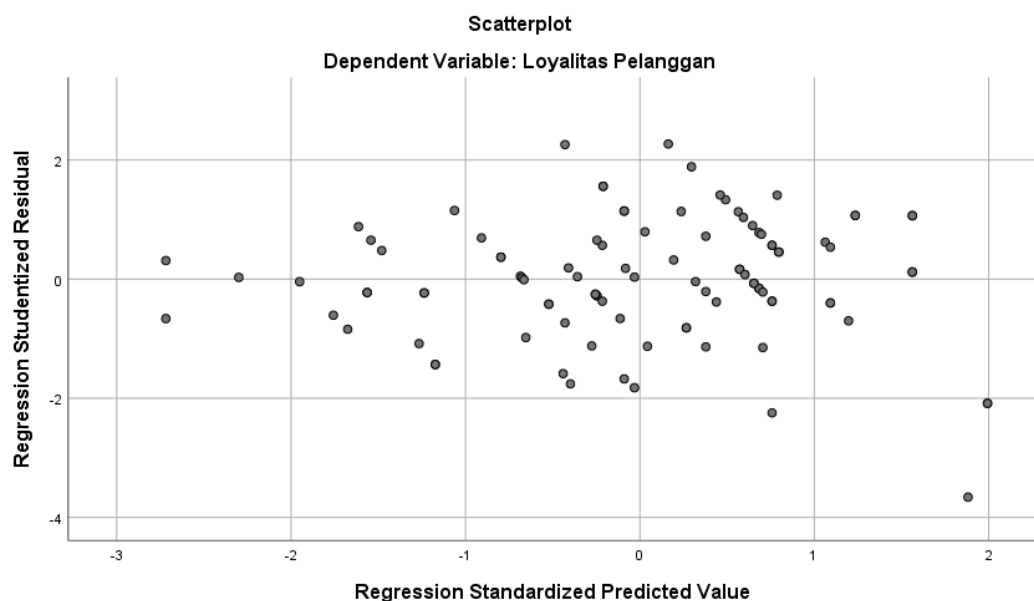
c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Berikut hasil heteroskedastisitas dengan uji *scatterplot* sebagai berikut :

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas

For spss 26 windows



Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan gambar diatas dapat kita simpulkan bahwa titik – titik yang acak pada gambar, tidak terkumpul hanya diatas 0 atau dibawah 0 maka dapat disimpulkan pengujian tidak terdapat masalah atau penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Pengujian T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing – masing variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Harga (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Loyalias Pelanggan (Y) pada toko Princess Banjarmasin. Kriteria pengujian :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (maka H_1 ditolak dan H_0 diterima). Artinya masing – masing variabel X_1, X_2, X_3 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (maka H_1 diterima dan H_0 ditolak). Artinya masing – masing variabel X_1, X_2, X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y.

Tabel 4.40

Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)

(for spss 26 windows)

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	10.135	1.006		7.850	.000
	Kualitas Pelayanan	.227	.110	.414	2.055	.032
	Fasilitas	.360	.107	.328	2.116	.044

Harga	.245	.116	.302	2.003	.025
-------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas menunjukkan hasil pengujian, nilai t yang bertujuan untuk menguji variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga. Maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66023 dengan nilai probabilitas 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil dari uji t , maka dapat ditarik kesimpulan :

1) Kualitas Pelayanan

Hasil dari pengujian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X_1 seperti terdapat pada tabel 4.40 diatas diperoleh t sebesar 2,055 dengan probabilitas sebesar 0.032, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,032 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin.

2) Fasilitas

Hasil dari pengujian signifikan Parsial, dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel Fasilitas seperti terdapat pada tabel 4.40 diperoleh t sebesar 2,116 dengan probabilitas sebesar 0.048, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,044 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin.

3) Harga

Hasil dari pengujian signifikan Parsial, dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X_3 seperti terdapat pada tabel 4.40 diperoleh t

sebesar 2,003 dengan probabilitas sebesar 0.025, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,025 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin.

b) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (Kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (loyalitas pelanggan) pada toko Princess Banjarmasin :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4.41

Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364.039	2	271.975	10.578	.000 ^b
	Residual	296.623	97	2.049		
	Total	640.551	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai F_{hitung} adalah sebesar 10,578 sementara F_{tabel} sebesar 3,087. Sementara nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,000 dan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Dapat dilihat dari tabel 4.40 bahwa $10,578 > 3,091$, sebaliknya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai α yang telah ditentukan yaitu

$0,000 < 0,05$ dan dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

c) Uji Koefisien Determinan^R

Pengujian koefisien determinan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh independen terhadap variabel dependen serta variabel independen yang diteliti. Hasil uji koefisien determinan^R dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 4.42

Hasil Uji Koefisien Determinan^R

(for spss 26 windows)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 ^a	.893	.890	1.08438

a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dari hasil penelitian diatas nilai dari koefisien korelasi (R) sebesar 0,945 artinya hubungan antara variabel dependen Y (Loyalitas Pelanggan) dengan variabel X₁ (Kualitas Pelayanan), Variabel X₂ (Fasilitas), dan Variabel X₃ (Harga) sebesar 0,945. Koefisien determinan (R Square) sebesar 0,893 ini berarti kontribusi variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga) mempengaruhi variabel dependen (Loyalitas Pelanggan) sebesar 89,3%. Sedangkan sisanya (100% - 89,3% = 10,7%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

d) Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Princess Banjarmasin dapat diketahui dengan melakukan pengujian analisis regresi linier berganda dengan bantuan *spss 26 windows*. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh kualitas pelayann, fasilitas dan harga terhadap loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.43
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
For spss 26 windows

Coefficients^a		
Model	B	Inf
(Constant)	8,985	Positif
Kualitas Pelayanan	0,107	Positif
Fasilitas	0,398	Positif
Harga	0,541	Positif

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.43 diatas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 8,985 + 0,107 + 0,398 + 0,524$

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 8,985 menunjukkan pengaruh positif terhadap nilai dari variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan harga (X_3) maka loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin sebesar 89,85%.

2) Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin pengaruhnya sebesar 0,107. Hal ini menunjukkan apabila variabel Kualitas Pelayanan ditingkatkan 1% maka loyalitas pelanggan akan meningkat 10,7%. Sebaliknya jika variabel usia diturunkan sebesar 1% maka loyalitas pelanggan akan meningkat 10,7% dengan asumsi bahwa variabel konstan.

3) Fasilitas (X_2)

Variabel fasilitas merupakan variabel yang variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin pengaruhnya sebesar 0,398. Hal ini menunjukkan apabila variabel pendidikan ditingkatkan 1% maka loyalitas pelanggan akan meningkat 39,8%. Sebaliknya jika variabel fasilitas diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya loyalitas pelanggan sebesar 39,8% dengan asumsi bahwa variabel konstan.

4) Harga (X_3)

Variabel pendapatan merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada toko Princess Banjarmasin pengaruhnya sebesar 0,541. Hal ini menunjukkan apabila variabel Harga ditingkatkan 1%, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah penurunan nilai jual pada produk maka loyalitas pelanggan akan meningkat 54,1%. Sebaliknya jika variabel ini diturunkan sebesar 1%, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah naiknya nilai jual pada produk maka akan diikuti menurunnya loyalitas pelanggan sebesar 54,1% dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

D. Hasil Penelitian

Berdasarkan pembahasan dan analisis data diatas, bahwa hasil dari penelitian ini dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Alat Ukur

a. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji dibantu dengan aplikasi *spss26 windows* dan analisis sebelumnya bahwa semua item kuisioner dinyatakan valid karena memenuhi syarat validitas.

b. Hasil Uji Realibilitas

Berdasarkan hasil uji dibantu dengan aplikasi *spss26 windows* dan analisis sebelumnya bahwa semua item kuisioner dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat realibilitas.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-smirnov*

Berdasarkan hasil uji dibantu dengan aplikasi *spss26 windows* dan analisis sebelumnya bahwa variabel independen dan variabel dependen dalam regresi memiliki distribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

b. Hasil Uji Multikolonearitas

Berdasarkan hasil uji dibantu dengan aplikasi *spss26 windows* dan analisis sebelumnya bahwa model regresi tidak terjadi korelasi antar variabel bebas atau tidak terjadi asumsi multikolonearitas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji dibantu dengan aplikasi *spss26 windows* dan analisis sebelumnya bahwa terjadi kesamaan antar variance satu dengan pengamatan

lainnya yang disebut dengan homoskedastisitas, yang artinya tidak terjadi asumsi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis (Uji Regresi Data Panel)

a. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Pengujian T digunakan untuk menguji antar variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, dapat ditarik hasil penelitian sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin
- 2) Variabel Fasilitas, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin
- 3) Variabel Harga, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko Princess Banjarmasin

b. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Berdasarkan analisis sebelumnya, dan berdasarkan hasil uji yang dibantu dengan menggunakan aplikasi *spss26 windows* bahwa peneliti menemukan nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai alfa, yang dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. Hasil Uji Koefisien Determinan^R

Berdasarkan hasil uji sebelumnya melalui aplikasi *spss26 windows* dan analisis dari penelitian, bahwa ditemukan besaran persentase pengaruh antar

variabel independen terhadap variabel dependen yaitu 89,3%. Hal ini didapat dari uji Determinan , Koefisien Determinasi (R Square) yang kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,893.

d. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini untuk melihat besaran pengaruh antara variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga) terhadap variabel Dependen (Loyalitas Pelanggan) toko princess cosmetics Banjarmasin. Adapaun hasil pengujian dapat dilihat dari analisis sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), besaran pengaruh variabel ini terhadap loyalitas pelanggan, atau kontribusi variabel ini sebesar 0,107 atau dipersentase kan sebesar 10,7%.
- 2) Variabel Fasilitas (X_2), besaran pengaruh variabel ini terhadap loyalitas pelanggan, atau kontribusi variabel ini sebesar 0,398 atau dipersentase kan sebesar 39,8%.
- 3) Variabel Harga (X_3), besaran pengaruh variabel ini terhadap loyalitas pelanggan, atau kontribusi variabel ini sebesar 0,541 atau dipersentase kan sebesar 54,1%.

- Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Nunung Yuliawati (2021) yang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus LADYFAME Bandar Lampung). Hasil ini memperkuat asumsi bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah masalah harga.
- Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Kevin Simon (2016) yang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour and Travel. Hasil ini memperkuat asumsi bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah masalah kualitas pelayanan.
- Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ester Dwiningsih Putri Permatasari Santososo, Bambang Susanto dan Lilik Linawati (2018) yang meneliti Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Pelanggan (studi kasus Klinik UKSW). Hasil ini memperkuat asumsi bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah masalah fasilitas.