

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Upik Minisoccer Banjarmasin

Minisoccer merupakan olahraga yang banyak diminati oleh masyarakat, salah satunya di Kalimantan Selatan. Alasan saya mengambil penelitian di upok minisoccer karena minisoccer pertama di Kalimantan Selatan harganya pun sesuai dengan fasilitas yang telah disediakan, sampai sekarang masih menjadi minisoccer terpopuler serta mempunyai lokasi yang strategis di tengah kota. Minisoccer adalah olahraga permainan persis sepakbola yang terdiri dari dua tim yang masing-masing memiliki tujuh pemain. Ukuran lapangan *minisoccer* standar WMF memiliki toleransi. Namun prinsipnya adalah garis pembatas (*touchline*) harus lebih panjang dari garis gawang (*goal line*). Ukuran lapangan yang ditoleransi adalah Panjang touch line: minimum 46 meter, maksimum 50 meter. Panjang goal line: minimum 26 meter, maksimum 30 meter.

b. Visi dan misi upik minisoccer Banjarmasin

- 1) Visi: Menyemarakkan olahraga sepakbola dan menyehatkan masyarakat serta menciptakan bibit pemain sepakbola professional khususnya di Kalimantan Selatan.
- 2) Misi: Memberi pelayanan terbaik atas sewa lapangan upik mini soccer Banjarmasin dengan fasilitas terlengkap dan nyaman bagi konsumen.

c. Fasilitas Upik Minisoccer Banjarmasin

- 1) Tribun penonton, tersedia tempat duduk penonton yang bisa menampung 300 orang
- 2) Lampu penerangan, dilengkapi dengan kualitas penerangan yang sangat baik, yakni dengan tersedianya lampu sorot yaitu dua puluh delapan lampu lapangan Philips 200 watt, dua ratus lampu downlight 18 watt, enam lampu jalanan fatro 100 watt dan dua puluh empat lampu tribun 8 watt.
- 3) Kamar mandi yang dilengkapi shower, toilet dan wastafel.
- 4) Mini cafe, tersedia berbagai macam snack dan minuman dingin yang bisa dibeli para pengunjung
- 5) Bench pemain, fasilitas yang disediakan didalam lapangan untuk para cadangan pemain duduk.
- 6) Lahan parkir yang luas dan aman yang mampu menampung 800 motor dan 40 mobil dan selalu dipantau oleh cctv 24 jam.
- 7) Musholla, tersedia tempat wudhu dan mushola yang nyaman serta peralatan sholat pria dan wanita dan semakin nyaman dengan dilengkapi AC ruangan.
- 8) Office upik minisocer Banjarmasin, ruangan kantor operasional dan visiting tamu, pusat control cctv untuk pengaman area.

2. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini mengenai tentang pengaruh fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan upik minisocer Banjarmasin. Sebelum

responden melakukan pengisian kuesioner, penulis meminta data pelanggan upik minisocer Banjarmasin sebagai identitas dari responden.

a. Usia

Tabel 4.1
Usia Responden

NO	Usia	JUMLAH	PERSENTASE
1	< 20 Tahun	8	8%
2	21- 25 Tahun	68	68%
3	26-30 Tahun	10	10%
4	> 30 Tahun	14	14%
JUMLAH		100	100%

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari 100 orang pelanggan upik minisocer Banjarmasin yang melakukan pengisian kuesioner sebagian besar berusia 21-25 tahun yaitu 68 responden (68%), pelanggan berusia >30 tahun yaitu 14 responden (14%), pelanggan berusia 26-30 tahun yaitu 10 responden (10%), pelanggan berusia <20 tahun yaitu 8 responden (8%).

b. Pekerjaan

Tabel 4.2

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Mahasiswa/pelajar	27	27%
2	Swasta	20	20%
3	Guru	8	8%
4	Wiraswasta	30	30%
5	PNS	15	15%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari 100 orang pelanggan upik minisocer Banjarmasin yang melakukan pengisian kuesioner sebagian besar berprofesi sebagai wiraswasta yaitu 30 responden (30%), pelanggan berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar yaitu 27 responden (27%), pelanggan berprofesi sebagai swasta yaitu 20 responden (20%), pelanggan berprofesi sebagai PNS yaitu 15 responden (15%), pelanggan berprofesi sebagai guru yaitu 8 responden (8%),.

c. Lama bermain di upik minisoccer Banjarmasin

Tabel 4.3
Lama bermain di upik minisoccer

NO	PENGGUNAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	< 1 Tahun	9	9%
2	1 Tahun	16	16%
3	2 Tahun	31	31%
4	> 3 tahun	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari 100 orang pelanggan upik minisocer Banjarmasin yang melakukan pengisian kuesioner sebagian besar sudah bermain selama >3 tahun yaitu 44 responden (44%), pelanggan yang sudah bermain selama 2 tahun yaitu 31 responden (31%), pelanggan yang sudah bermain selama 1 tahun yaitu 16 responden (16%), pelanggan yang sudah bermain selama <1 tahun yaitu 9 responden (9%)

3. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , jika r_{hitung} lebih dari r_{tabel} maka butir pertanyaan atau pernyataan tersebut dikatakan valid.

1) Fasilitas (X1)

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0.874	0.374	Valid
2	0.773	0.374	Valid
3	0.754	0.374	Valid
4	0.860	0.374	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji validitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} pada variabel fasilitas (X1) lebih besar dari r_{tabel} (0,374) pada taraf signifikan 5%. Artinya setiap pernyataan berkorelasi dengan skor-skor totalnya dan data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan siap untuk di analisis.

2) Lokasi (X2)

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X2)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0.528	0.374	Valid
2	0.703	0.374	Valid

3	0.751	0.374	Valid
4	0.816	0.374	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji validitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} pada variabel lokasi (X2) lebih besar dari r_{tabel} (0,374) pada taraf signifikan 5%. Artinya setiap pernyataan berkorelasi dengan skor-skor totalnya dan data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan siap untuk di analisis.

3) Harga (X3)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0.844	0.374	Valid
2	0.844	0.374	Valid
3	0.823	0.374	Valid
4	0.491	0.374	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji validitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} pada variabel harga (X3) lebih besar dari r_{tabel} (0,374) pada taraf signifikan 5%. Artinya setiap pernyataan berkorelasi dengan skor-skor totalnya dan data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan siap untuk di analisis.

4) Kepuasan pelanggan

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0.847	0.374	Valid
2	0.844	0.374	Valid

3	0.820	0.374	Valid
4	0.820	0.374	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji validitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari r_{tabel} (0,374) pada taraf signifikan 5%. Artinya setiap pernyataan berkorelasi dengan skor-skor totalnya dan data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan siap untuk di analisis.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang dilakukan terhadap item yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel. Suatu kuesioner handal tau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap gejala atau fenomena yang sama akan menghasilkan output yang sama pula. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach-Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variebel	Cronbach's Alpha		Kesimpulan
Fasilitas	0.828	0.60	Reliabel
Lokasi	0.662	0.60	Reliabel
Harga	0.749	0.60	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0.863	0.60	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel fasilitas (0,828), lokasi (0,662), harga (0,749) dan kepuasan pelanggan (0,863) lebih besar dari 0,60. Sehingga hal ini dinyatakan bahwa variabel diatas teruji reliabilitasnya dan dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain : dengan kertas peluang normal, uji chi- kuadrat, uji liliefors, dan teknik Kolmogorov-Smirnov, dan SPSS. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan P-Plot yang dihitung menggunakan bantuan SPSS . Dengan menggunakan SPSS untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris Signifikansi. Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Signifikansi lebih dari atau sama dengan 5% maka data berdistribusi normal. Dan juga jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka data tidak berdistribusi normal.

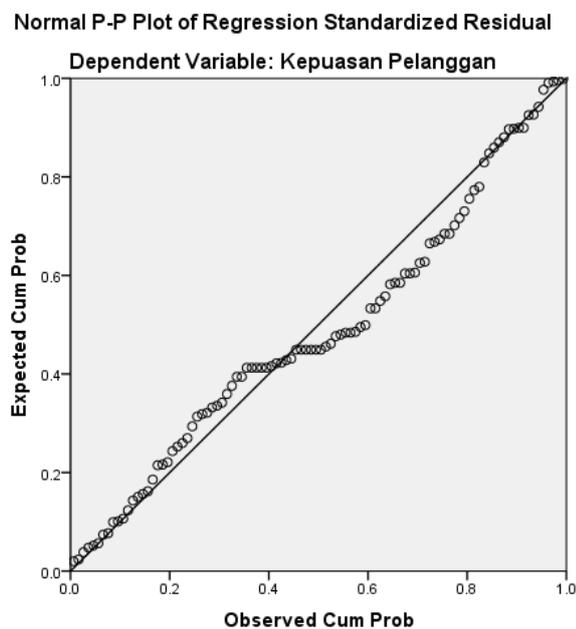
Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas(Kolmogorov-Smirnoc Test)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83446810
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.060
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2

Uji Normal P-plot



Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji normalitas yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) yakni 0,2 lebih besar dari tingkat

signifikan yakni 0,05 dan memiliki P-Plot dengan titik-titik yang cenderung mengikuti garis diagonal. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan alat uji model regresi untuk menemukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan uji regresi dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance kriteria yang digunakan adalah apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) memperlihatkan hasil yang lebih besar dari 10 dan nilai tolerance tidak boleh lebih kecil dari 0,1 maka menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, sedangkan apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka gejala multikolinieritas tidak ada.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.792	1.215		.651	.516		
1 Fasilitasi	.240	.075	.242	3.210	.002	.634	1.578
Lokasi	.323	.076	.313	4.258	.000	.666	1.500
Harga	.405	.063	.445	6.401	.000	.748	1.336

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji multikolinearitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai toleransi variabel fasilitas (0,634), lokasi (0,666), dan harga (0,748) lebih dari 0,1 dan nilai VIP variabel fasilitas (1,578), lokasi (1,5), dan harga (1,336) kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan laoin tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas Nilai absolut residual diregresikan pada tiap tiap variabel independen. Dengan uji glejser jika nilai signifikansi tersebut lebih besar atau sama dengan 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas., tetapi jika nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan terjadi heterokedatisitas. Berdasarkan scatterplot jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengidikasikan bahwa penelitian tersebut telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka penelitian tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

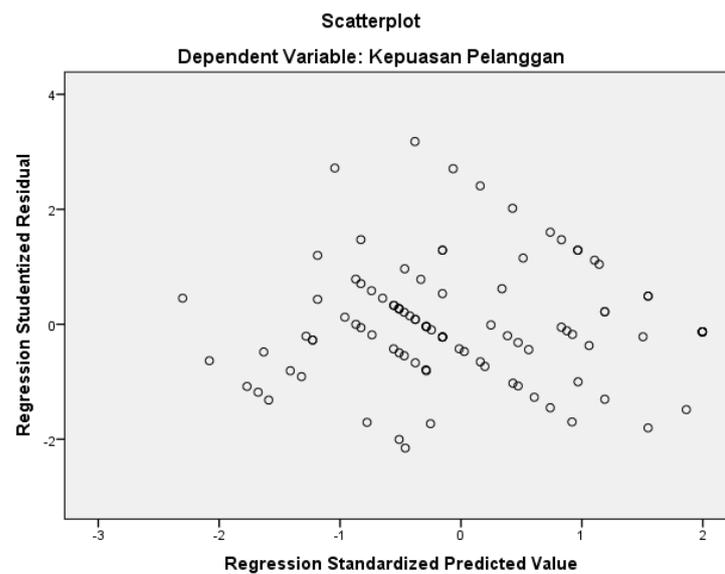
Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.917	.805		1.140	.257
	Fasilitas	-.017	.050	-.044	-.348	.729
	Lokasi	.073	.050	.178	1.450	.150
	Harga	-.059	.042	-.162	-1.399	.165

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Uji Scatterplot



Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel diatas berdasarkan uji gleser menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel fasilitas (X1) adalah 0,729. Sementara nilai signifikan untuk variabel lokasi (X2) adalah 0,15 nilai signifikan untuk variabel harga (X3) adalah 0,165. Karena nilai ketigs variabel lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar

pengambilan keputusan dalam uji glejser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan dari scatterplot diatas dapat terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel. Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Analisis regresi ganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih.

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y	= Variabel dependen (Kepuasan pelanggan).
α	= Konstanta.
b_1	= Koefisien regresi dari fasilitas.
b_2 ,	= Koefisien regresi dari lokasi.
b_3 ,	= Koefisien regresi dari harga.
X_1	= Variabel independen (fasilitas).
X_2 ,	= Variabel independen (lokasi).
X_3 ,	= Variabel independen (harga).
e	= error / variabel pengganggu.

Tabel 4.13
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.792	1.215		.651	.516
	Fasilitas	.240	.075	.242	3.210	.002
	Lokasi	.323	.076	.313	4.258	.000
	Harga	.405	.063	.445	6.401	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji analisis regresi berganda yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa metode regresi linier berganda untuk menguji pengaruh independen yaitu fasilitas lokasi dan harga terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan dapat ditulis persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,792 + 0,24 (\text{Fasilitas } X_1) + 0,323 (\text{Lokasi } X_2) + 0,405 (\text{Harga } X_3) + e$$

Persamaan regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Dari nilai konstanta 0,792 itu menunjukkan bahwa terjadinya pengaruh positif variabel bebas, jika variabel bebas naik atau berpengaruh dalam satuan maka variabel terikat juga akan naik.
- b. Nilai koefisien fasilitas untuk variabel X1 sebesar 0,24. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan fasilitas satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,24 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

- c. Nilai koefisien lokasi untuk variabel X2 sebesar 0,323. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan lokasi satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,323 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- d. Nilai koefisien harga untuk variabel X3 sebesar 0,405. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan harga satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,405 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (F)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat. Menentukan uji hipotesis ini dapat diukur dengan syarat:

- 1) Membandingkan F hitung dengan F tabel, yaitu apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan. Tapi apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak berpengaruh secara signifikan.
- 2) Melihat probabilitas value, apabila nilai probabilitas value $>$ derajat keyakinan (0,05) maka H_a ditolak H_o diterima, namun apabila probabilitas value $<$ 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak.

Tabel 4.15
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	321.781	3	107.260	60.312	.000 ^b
	Residual	170.729	96	1.778		
	Total	492.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Lokasi, Fasilitas

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji F yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 60,312 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 (nilai F tabel df = n-k-1) dan nilai signifikan sebesar 0 lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 yang artinya H1 diterima dan H0 ditolak, maka terdapat pengaruh fasilitas, lokasi dan harga secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin.

b. Uji Parsial (T)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa Ho diterima, sebaliknya Ha ditolak Artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial fasilitas, lokasi dan harga, terhadap kepuasan pelanggan. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak, sebaliknya Ha diterima Artinya terdapat pengaruh secara parsial fasilitas, lokasi dan harga, terhadap kepuasan pelanggan.

- 2) Menghitung nilai t tabel kriterianya adalah, apabila t hitung > t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial (T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.792	1.215		.651	.516
Fasilitas	.240	.075	.242	3.210	.002
Lokasi	.323	.076	.313	4.258	.000
Harga	.405	.063	.445	6.401	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji T yang disajikan pada tabel di atas dapat kita simpulkan sebagai berikut:

- 1) Uji hipotesis fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 3,21 lebih besar t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk $n=100$ dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,002 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak. Maka fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin.
- 2) Uji hipotesis lokasi (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 4,258 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk $n=100$ dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,000

kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak. Maka lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin.

- 3) Uji hipotesis Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 6,401 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk n=100 dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak. Maka harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin.

7. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi atau R^2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/bebas (variabel fasilitas, lokasi dan harga) menjelaskan variabel dependen/terikat (kepuasan pelanggan) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.653	.643	1.33358

a. Predictors: (Constant), Harga, Lokasi, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

Dari hasil uji koefisien determinasi yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai (R Square)

yang diperoleh sebesar 0,653 yang berarti 65,3% kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin dipengaruhi oleh variabel fasilitas, lokasi dan harga, sedangkan sisanya sebesar 34,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian saat ini.

B. Analisis Data

1. Analisa data simultan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas, lokasi, dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin. Bukti nya dapat dilihat dari tabel 4.13 pada hasil uji f yang menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 60,312 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 (nilai F_{tabel} $df = n-k-1$) dan nilai signifikan sebesar 0 lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan sebesar 0,05. Artinya semakin bagus fasilitas lokasi dan harga pada upik minisoccer maka meningkat juga nilai kepuasan pelanggan yang akan didapat. Faktor yang membentuk kepuasan pelanggan Kualitas Produk, pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency* dan *design*. Harga, bagi pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting untuk beberapa perusahaan tertentu dalam menciptakan kepuasan seperti misalnya: industri retail. Kualitas Pelayanan strategi Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70 persen dan tidak mengherankan jika kepuasan terhadap pelayanan biasanya

sulit untuk ditiru. Emosional komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, kosmetik, pakaian dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional *value* yang mendasari kepuasan pelanggan. Biaya dan kemudahan, mendapatkan Produk Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan (Hadi Irawan, 2002, hlm. 37–40)

2. Analisis data parsial

a. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin. Bukti nya dapat dilihat dari tabel 4.14 pada hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,21 lebih besar t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk $n=100$ dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,002 kurang dari 0,05. Artinya semakin bagus fasilitas yang disediakan maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan yang akan didapat. Fasilitas merupakan sesuatu yang sudah menjadi kewajiban dalam menyediakan jasa, tanpa adanya fasilitas yang dapat menunjang keberlangsungan dan kelancaran layanan jasa yang diberikan maka konsumen akan merasa ada kekurangan sehingga mengurangi dorongan pada dirinya untuk menggunakan jasa tersebut (Faisal, 2014, hlm. 43). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Ahmad Tohirin (2021) bahwa pada uji t (parsial) variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin secara parsial.

b. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin. Bukti nya dapat dilihat dari tabel 4.14 pada hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,258 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk $n=100$ dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Artinya semakin dekat lokasi maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan yang akan didapat. Salah satu faktor penting dalam mendirikan usaha atau bisnis adalah lokasi bisnis tersebut. Untuk retailer yang berbasis pada toko, maka harus diputuskan suatu lokasi umum dan lokasi spesifik. Karena menentukan lokasi bisnis ritel tidak mudah, karena membutuhkan pertimbangan yang teliti dan informasi yang benar. Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan dimana perusahaan harus bertempat dan beroperasi (Lupiyoadi, 2012, hlm. 61–62). Hasil uji penelitian ini sesuai dengan Ahmad Tohirin (2021) variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin secara parsial.

c. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan upik minisoccer Banjarmasin. Bukti nya dapat dilihat dari tabel 4.14 pada hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6,401 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk $n=100$ dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar

0,000 kurang dari 0,05. Artinya semakin tinggi lokasi maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan yang akan didapat. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Harga adalah sejumlah uang yang digunakan untuk menukar berbagai kombinasi produk dan jasa, sehingga suatu harga pasti berkaitan dengan berbagai barang dan akhirnya jasa akan sama dengan sesuatu yaitu produk. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk mendapatkan hak menggunakan barang. Terkadang besar kecilnya harga merepresentasikan kualitas dari suatu barang (Firmansyah, 2018, hlm. 180). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Im Mardizal(2019) variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Golden futsal Simpang haru Padang secara parsial.