

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan roti “Arsila Bakery” merupakan perusahaan persekutuan yang bergerak dalam bidang industry pembuatan roti yang dipimpin oleh H. Ibnu Rachman Firly dibantu istrinya Hj. Laitina Suria. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 18 Agustus 2003 yang berlokasi di jalan S. Parman No.3 RT. 07 samping POM bensin Banjarmasin Telp. (0511) 64607.

Setelah itu, pada tanggal 18 Agustus 2004 Arsila Bakery juga dibangun di kota Banjar Baru yang berlokasi di jalan A.Yani Bundaran Simpang Banjar Baru Telp. (0511) 7473855. Baru setelah itu, pada tanggal 10 April 2005, Arsila Bakery juga dibangun di kota Kapuas yang berlokasi di jalan A.Yani No.71 (0513) 6707799 Kalimantan Tengah.

Untuk Kelancaran kegiatan usaha maka perusahaan roti “Arsila Bakery” dilengkapi dengan beberapa surat keterangan sesuai dengan bidang usahanya, antara lain:

- a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil
No. 52/P/16-10/PK/IX2003
- b. Surat Keterangan Terdaftar/ Kantor Pelayanan Pajak
No. PEM-1600/WPJ.14/KP.0503/2003
- c. Surat Keterangan Tempat Usaha
No. SOS/AO904012/KP2T

Dengan dikeluarkannya surat izin tersebut, maka perusahaan roti “Arsila Bakery” dapat dengan mudah dan bebas melaksanakan kegiatan usahanya.

Pada mulanya perusahaan hanya mempekerjakan anggota keluarga dan setelah perkembangan usaha semakin maju maka perusahaan menambah lagi tenaga kerjanya. Adapun modal yang digunakan dalam kegiatan usaha perusahaan roti Arsila Bakery ini seluruhnya merupakan modal sendiri.

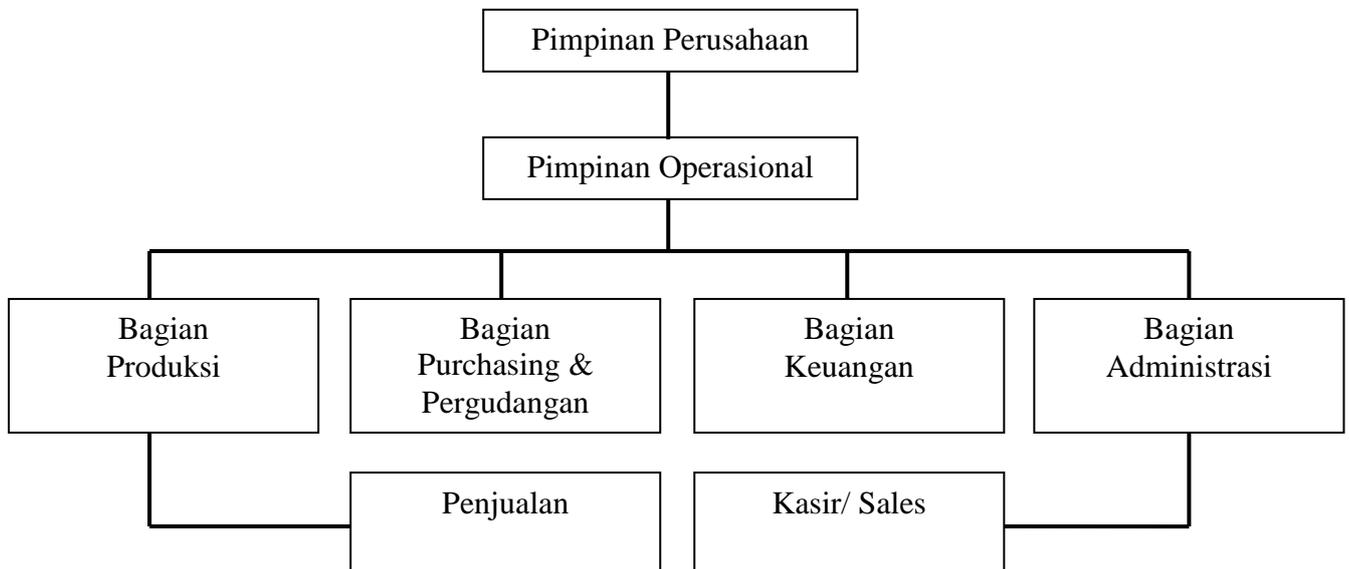
2. Struktur Organisasi

Dalam setiap perusahaan baik itu besar maupun kecil tentunya tidak dapat mengabaikan adanya suatu organisasi yang baik dan teratur di dalam kehidupan perusahaan tersebut. Pentingnya organisasi itu terutama dalam rangka menyatukan kegiatan orang-orang yang bekerja dalam perusahaan agar dapat saling bekerja sama serta saling menunjang dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan sekaligus tujuan perusahaan karyawannya.

Mengingat pentingnya organisasi bagi suatu perusahaan, maka disusunlah struktur organisasi sehingga dapat secara jelas tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing orang atau karyawan perusahaan. Suatu perusahaan yang mempunyai struktur organisasi yang baik, apabila struktur organisasi tersebut dapat memberikan suatu gambaran yang jelas dan terperinci tentang tugas dan tanggung jawab yang dimiliki masing-masing jabatan dan sub bagian yang terdapat dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka pimpinan dapat mengukur hasil kerja karyawan didalam ruang lingkup tugasnya.

Struktur organisasi perusahaan roti Arsila Bakery dalam bentuk organisasi garis (lini) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan Arsila Bakery Banjarmasin



Sumber: Perusahaan Roti Arsila Bakery 2012

Dalam bentuk organisasi ini terdapat adanya sistem hubungan dan kesatuan perintah (otorisasi) dari atas kebawah, yang memberikan suatu ketegasan dan kejelasan perintah sehingga disiplin kerja lebih terjamin. Berikut ini penjelasan tugas masing-masing jabatan yaitu :

a. Direktur Perusahaan (Pimpinan Perusahaan)

Sebagai pemegang jabatan tertinggi dalam perusahaan, memiliki tugas dan tanggung jawab:

- Merencanakan dan menetapkan kebijaksanaan yang akan dijalankan oleh perusahaan
- Menentukan tugas dan wewenang pekerjaan kepada setiap bagian dalam perusahaan
- Mengkoordinir dan mengawasi tiap-tiap bagian dalam perusahaan

- Penjualan dan mengurus semua urusan dengan pihak-pihak yang ada hubungan dengan kegiatan perusahaan
- Menetapkan pula kebijakan pengadaan bahan-bahan yang diperlukan untuk melaksanakan kelancaran produksi

b. Manajer Operasional (Pimpinan Operasional)

Tugas dan tanggung jawab manajer operasioanal :

- Mengelola produk-produk yang dihasilkan
- Menyiapkan rencana promosi usaha dan pemasarannya

c. Bagian Administrasi/ HRD

Tugas dan tanggung jawab bagian administrasi/ HRD :

- Menyelenggarakan semua tugas-tugas yang berhubungan dengan pencatatan

d. Bagian Keuangan

Tugas dan tanggung jawab bagian keuangan :

- Mengelola perhitungan seluruh biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dan semua transaksi keuangan perusahaan

e. Bagian Pengadaan Barang/ Bagian *Purchasing* dan Pergudangan

Tugas dan tanggung jawab Bagian Pengadaan Barang :

- Menjaga kelancaran produksi

f. Bagian produksi

Tugas dan tanggung jawab bagian produksi :

- Menyelenggarakan kegiatan produksi secara berkelanjutan menurut rencana yang telah ditentukan oleh Direktur Perusahaan
- Menjaga kelancaran dan stabilitas proses produksi dalam arti bertanggung jawab mempertahankan mutu produk serta menjaga

peralatan yang digunakan agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya

g. Bagian Penjualan/ Sales

Tugas dan tanggung jawab bagian penjualan :

- Melaksanakan semua kegiatan yang berhubungan dengan penjualan (pemasaran hasil produksi)

h. Kasir

Tugas dan tanggung jawab kasir :

- Menerima/melayani pembayaran yang dilakukan konsumen

3. Proses Produksi

Proses produksi yang dijalankan oleh perusahaan roti Arsila Bakery merupakan proses produksi yang terus menerus (*continus process*) karena perusahaan memproduksi secara massa.

Urutan proses produksi yang terjadi pada perusahaan roti Arsila Bakery dapat penulis uraikan sebagai berikut :

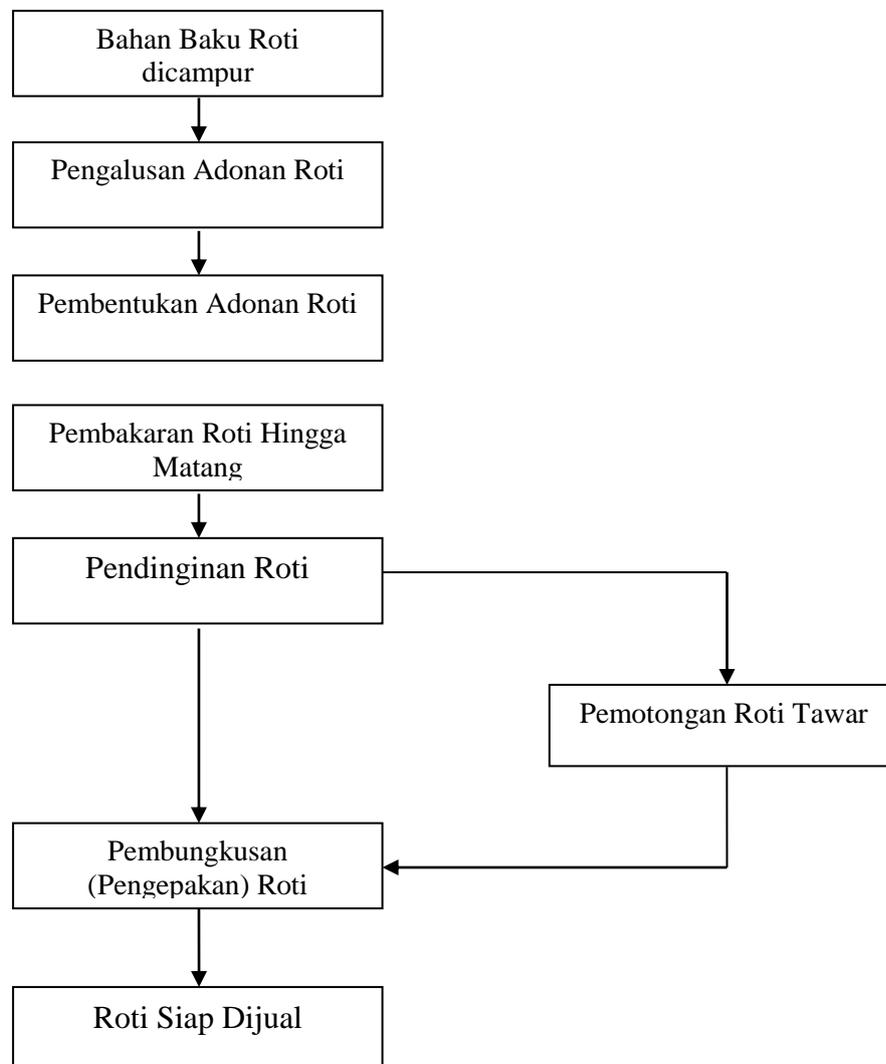
- a. Mula-mula gist direndam dengan air secukupnya, didiamkan sebentar, kemudian dicampur dengan tepung terigu, telur, margarine, gula dan dimasukkan kedalam mesin pengaduk (pengadonan)
- b. Secara merata, baru dikeluarkan dalam mesin pengaduk, lalu dilakukan penghalusan (penggilisan) dengan mesin roll agar adonan tersebut menjadi lebih merata dan lembut
- c. Setelah adonan lembut, maka adonan langsung dipotong, ditimbang, dibentuk dan didiamkan sebentar
- d. Adonan yang sudah dibentuk dimasukkan kelayang cetakan yang sudah dipoles dengan margarine terlebih dahulu dan dikamerkan

- e. Setelah dikamerkan dimasukan kedalam oven (tempat pembakaran) hingga masak, dan setelah masak dikeluarkan dari oven dan didinginkan
- f. Untuk roti tawar, setelah roti didinginkan dipotong-potong dengan mesin potong, baru kemudian roti-roti tersebut dibungkus dan disimpan ditempat sementara (keranjang roti) dan siap untuk dijual dipasaran

Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan penulis gambarkan secara sistematis mengenai proses produksi yang terjadi di perusahaan roti Arsila Bakery :

Gambar 4.2

Proses Produksi Pada Perusahaan Roti Arsila Bakery



Sumber: Perusahaan Roti Arsila Bakery 2012

Produk yang dihasilkan oleh perusahaan roti Arsila Bakery yaitu :

- Roti Tawar (Toast)
- Roti Rasa Coklat
- Roti Rasa Keju
- Roti Rasa Sosis
- Roti Rasa Nanas
- Roti Rasa Srikaya
- Roti Rasa Strawberry
- Roti Rasa Durian
- Roti Rasa Kismis
- Roti Rasa Kacang
- Roti Rasa Pisang
- Donat
- Roti Isi Daging
- Taiweness
- Muffin
- Brownies
- Roti Kasur
- Roti 5 Rasa
- Kepang
- Black Forrest
- Roll Cake
- Kue Lapis Surabaya

4. Tenaga Kerja

Tenaga kerja yang ada pada perusahaan industri pembuatan roti Arsila Bakery berjumlah sebanyak 17 orang, dimana tenaga kerja yang ada pada perusahaan ini adalah karyawan yang diangkat oleh perusahaan berdasarkan surat keputusan untuk menjadi pegawai perusahaan. Karyawan yang termasuk kategori ini adalah karyawan yang bekerja pada bagian administrasi, bagian keuangan, bagian pengadaan barang, bagian penjualan, bagian unit produksi, kasir/ sales serta para manajer, yang jenis pekerjaannya tidak bisa digantikan orang lain.

Gaji atau upah yang mereka dapatkan berkisar antara Rp. 400.000,- s.d. Rp. 1.000.000,- perbulan serta disediakan fasilitas yang lain seperti tempat tinggal dengan segala biaya makan menjadi tanggungan perusahaan. Serta ada insentif lain tergantung pada prestasi kerja karyawan seperti kerja lembur. Tenaga kerja perusahaan industri roti Arsila Bakery ini seluruhnya WNI dengan tingkat pendidikan terdiri dari SMP, SMA, SMK, dan Sarjana.

5. Pemasaran Hasil Produksi

Hasil produksi dari perusahaan roti Arsila Bakery berupa makanan ringan roti. Roti merupakan makanan yang digemari oleh masyarakat umum karena selain rasanya enak, harganya pun terjangkau oleh masyarakat.

Dalam rangka penyebaran produk ini perlu adanya kegiatan pemasaran yang efektif, mengingat roti merupakan makanan yang tidak tahan lama, maka dalam memasarkan hasil produksi (roti) perlu digunakan saluran distribusi yaitu :

Produsen → Pedagang Eceran → Konsumen

Selain itu perusahaan juga menjual kepada konsumen yang langsung datang ke perusahaan agar dapat memilih berbagai macam hasil produk (roti) yang telah

diproduksi. Selain itu disediakan tempat untuk para konsumen bersantai sambil menikmati roti yang ditawarkan.

B. Gambaran Singkat Arsila Bakery Cabang Kapuas

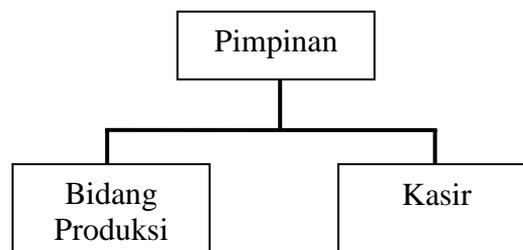
1. Sejarah pendirian Arsila Bakery Cabang Kapuas

Mengenai pendirian Arsila Bakery Cabang Kapuas pada dasarnya oleh pihak perusahaan berawal dari keinginan untuk mengembangkan usaha produksi roti itu sendiri sehingga didirikan lah salah satu perusahaan Arsila Bakery yang mengambil tempat di Kapuas yang diresmikan pada tanggal 10 April 2005, yang berlokasi di jalan A.Yani No.71D (0513) 6707799 Kalimantan Tengah.

2. Struktur organisasi

Gambar 4.3

Struktur Organisasi Perusahaan Arsila Bakery Cabang Kapuas



Sumber: Perusahaan Roti Arsila Bakery Cabang Kapuas 2012

Berikut ini penjelasan tugas masing-masing jabatan yaitu :

a. Direktur Perusahaan (Pimpinan Perusahaan)

Sebagai pemegang jabatan tertinggi dalam perusahaan, memiliki tugas dan tanggung jawab:

- Merencanakan dan menetapkan kebijaksanaan yang akan dijalankan oleh perusahaan
- Menentukan tugas dan wewenang pekerjaan kepada setiap bagian dalam perusahaan
- Mengkoordinir dan mengawasi tiap-tiap bagian dalam perusahaan
- Penjualan dan mengurus semua urusan dengan pihak-pihak yang ada hubungan dengan kegiatan perusahaan
- Menetapkan pula kebijakan pengadaan bahan-bahan yang diperlukan untuk melaksanakan kelancaran produksi

b. Bidang produksi

Tugas dan tanggung jawab bagian produksi :

- Menyelenggarakan kegiatan produksi secara kontinyu menurut rencana yang telah ditentukan oleh Direktur Perusahaan
- Menjaga kelancaran dan stabilitas proses produksi dalam arti bertanggung jawab mempertahankan mutu produk serta menjaga peralatan yang digunakan agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya

c. Kasir

Tugas dan tanggung jawab kasir:

- Menerima/melayani pembayaran yang dilakukan konsumen

3. Tenaga Kerja

Tenaga kerja yang ada pada perusahaan industri pembuatan roti Arsila Bakery cabang Kapuas berjumlah 7 orang, yang terdiri dari 4 orang laki-laki dan 3

orang perempuan, yang mana 4 orang tenaga kerja laki-laki bekerja pada bagian produksi sementara 3 orang tenaga kerja perempuan bekerja pada bagian kasir.

C. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para konsumen roti produksi Arsila Bakery Cabang Kapuas. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	48	53,3%
2	Perempuan	42	46,7%
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah responden laki-laki sebanyak 48 orang (53,3%). sedangkan perempuan yaitu sebanyak 42 orang (46,7%) dari total responden.

2. Umur Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok umur	Frekuensi	Persentase
1	10-19 tahun	22	24,4%
2	20-29 tahun	44	48,9%
3	30-39 tahun	8	8,9%
4	40-49 tahun	6	6,7%
5	>50	10	11,1%
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Data yang diperoleh diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yang berkisar antara 10-19 tahun sebanyak 22 orang (24,4%), 20-29 tahun sebanyak 44 orang (48,9%), 30-39 tahun sebanyak 8 orang (8,9%), 40-49 tahun sebanyak 6 orang (6,7%), dan >50 tahun sebanyak 10 orang (11,1%).

Dari data diatas diketahui responden yang berumur 20-29 tahun lebih banyak yang menjadi konsumen roti produksi Arsila Bakery Cabang Kapuas sebanyak 44 orang (48,9%).

3. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	12	13,3%
2	Swasta	23	25,6%
3	Ibu Rumah Tangga	18	20%
4	Guru	4	4,4%
5	Mahasiswa	13	14,4%
6	Pelajar	20	22,2%
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data Diolah)

Dari data diatas berdasarkan jenis pekerjaan diperoleh PNS sebanyak 12 orang (13,3%), karyawan swasta sebanyak 23 orang (25,6%), ibu rumah tangga

sebanyak 18 orang (20%), guru sebanyak 4 orang (4,4%) mahasiswa sebanyak 13 orang (14,4%) dan pelajar sebanyak 20 orang (22,2%).

Dari data diatas diketahui bahwa pekerja swasta lebih banyak yang menjadi konsumen roti produksi Arsila Bakery Cabang Kapuas yaitu sebanyak 23 orang (25,6%).

D. Analisis Deskripsi Variabel

Pada hasil pengumpulan jawaban dari responden, maka gambaran mengenai tingkat kepuasan konsumen pada roti produksi Arsila Bakery Cabang Kapuas Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penjelasan responden terhadap variabel kinerja (X_1)
 - a. Roti buatan Arsila Bakery terasa gurih

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa gurih data dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.4

Roti buatan Arsila Bakery terasa gurih

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	31,1%
2	Setuju	56	62,2%
3	Netral	6	6,7%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil di atas diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju ada 28 orang (31,1%), yang menjawab setuju ada 56 orang (62,2%), dan netral ada 6 orang (6,7%). Dari jawaban responden tersebut, responden yang

paling banyak menyatakan setuju dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa gurih, kemudian disusul sangat setuju dan netral.

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan kinerja buatan roti yang ditawarkan di Arsila Bakery cabang kapuas sudah responden rasakan dilihat dari jawaban responden yang lebih banyak menyatakan setuju dan sesuai dengan penilaian yang mereka.

b. Roti buatan Arsila Bakery terasa wangi

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa wangi data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Roti buatan Arsila Bakery terasa wangi

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	14	15,6%
2	Setuju	66	73,3%
3	Netral	6	6,7%
4	Tidak Setuju	4	4,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil di atas diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan setuju dalam hal produk roti buatan Arsila Bakery terasa wangi, kemudian disusul sangat setuju dan netral. Hal ini menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan di Arsila Bakery cabang kapuas sudah sesuai.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel kinerja (X_1) :

Tabel 4.6

Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel kinerja

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Roti buatan Arsila Bakery terasa gurih	0	0	0	0	6	6,7	56	62,2	28	31,1	90	100
2	Roti buatan Arsila Bakery terasa wangi	0	0	4	4,4	6	6,7	66	73,3	14	15,6	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

2. Penjelasan responden terhadap variabel keandalan (X_2)

a. Roti buatan Arsila Bakery terasa lebih kering

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa lebih kering data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Roti buatan Arsila Bakery terasa lebih kering

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	2	2,2%
2	Setuju	26	28,9%
3	Netral	48	53,3%
4	Tidak Setuju	10	11,1%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4,4%
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan netral, kemudian setuju, dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan netral dan sangat setuju dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa lebih kering. Tetapi, ada

juga responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan roti buatan Arsila Bakery terasa lebih kering.

b. Roti buatan Arsila Bakery terasa lebih berwarna

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa lebih berwarna data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Roti buatan Arsila Bakery terasa lebih berwarna

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	2	2,2%
2	Setuju	34	37,8%
3	Netral	46	51,1%
4	Tidak Setuju	8	8,9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Hasil diatas menunjukkan, responden menyatakan setuju, yang disusul sangat setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju dan netral dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa lebih berwarna dan ada sebagian responden yang menyatakan tidak setuju dalam hal roti buatan Arsila Bakery terasa lebih berwarna.

c. Roti buatan Arsila Bakery mudah dicari

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery mudah dicari data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.9
roti buatan Arsila Bakery mudah dicari

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	6,7%
2	Setuju	42	46,7%
3	Netral	30	33,3%
4	Tidak Setuju	12	13,3% ⁿ
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	60	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, reponden menyatakan setuju. Hal ini menyatakan adanya pengaruh yang disarankan dari keluarga, teman dan tetangga dalam memilih mengkonsumsi roti di Arsila Bakery cabang Kapuas pada responden yang menyatakan setuju. Dan tidak adanya pengaruh yang berarti pada responden yang menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel keandalan (X_2) :

Tabel 4.10

Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel keandalan (X_2)

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	roti buatan Arsila Bakery terasa lebih kering	4	4,4	10	11,1	48	53,3	26	28,9	2	2,2	90	100
2	roti buatan Arsila Bakery terasa lebih berwarna	0	0	8	8,9	46	51,1	34	37,8	2	2,2	90	100
3	roti buatan Arsila Bakery mudah dicari	0	0	12	13,3	30	33,3	42	46,7	6	6,7	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

3. Penjelasan responden terhadap variabel kesesuaian (X_3)

a. Kemasan roti pada Arsila Bakery menarik

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal kemasan roti pada Arsila Bakery menarik data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Kemasan roti pada Arsila Bakery menarik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	6,7%
2	Setuju	54	60%
3	Netral	26	28,9%
4	Tidak Setuju	4	4,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas dapat diketahui responden lebih banyak menyatakan setuju bahwa kemasan roti pada Arsila Bakery menarik disusul dengan sangat netral, setuju dan tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa kemasan roti di Arsila Bakery cabang kapuas lebih menarik bagi konsumennya di banding kemasan roti lainnya, yang mana membuat responden lebih memilih membeli roti di Arsila Bakery cabang kapuas.

b. Roti buatan Arsila Bakery tidak menggunakan bahan pengawet

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti Arsila Bakery tidak menggunakan bahan pengawet data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.12
roti Arsila Bakery tidak menggunakan bahan pengawet

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	14	15,6%
2	Setuju	48	53,3%
3	Netral	22	24,4%
4	Tidak Setuju	6	6,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden lebih banyak menyatakan setuju, kemudian sangat setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa roti di Arsila Bakery cabang Kapuas lebih terjamin untuk di konsumsi.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel harga (X_3)

Tabel 4.13
Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel kesesuaian (X_3)

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	Jlh	%	jlh	%		
1	Kemasan roti pada Arsila Bakery menarik	0	0	4	4,4	26	28,9	54	60	6	6,7	90	100
2	roti Arsila Bakery tidak menggunakan bahan pengawet	0	0	6	6,7	22	24,4	48	53,3	14	15,6	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

4. Penjelasan responden terhadap variabel daya tahan (X_4)

a. Roti buatan Arsila Bakery tidak cepat basi

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery tidak cepat basi data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Roti buatan Arsila Bakery tidak cepat basi

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	11,1%
2	Setuju	64	71,1%
3	Netral	12	13,3%
4	Tidak Setuju	4	4,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas, responden menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa roti buatan Arsila Bakery merupakan pilihan responden dalam melakukan transaksi di Arsila Bakery Cabang kapuas.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel daya tahan (X_4) :

Tabel 4.15

Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel daya tahan

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	Jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Roti buatan Arsila Bakery tidak cepat basi	0	0	4	4,4	12	13,3	64	71,1	10	11,1	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

5. Penjelasan responden terhadap variabel keistimewaan tambahan (X_5)

- a. Roti buatan Arsila Bakery menawarkan bermacam rasa yang menarik

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam roti buatan Arsila Bakery menawarkan rasa yang menarik data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.16
roti buatan Arsila Bakery menawarkan rasa yang menarik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	22	24,4%
2	Setuju	56	62,2%
3	Netral	12	13,3%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas dike tahui, responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rasa yang menarik dari produksi roti Arsila Bakery cabang Kapuas mempengaruhi pilihan responden dalam pembelian roti di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel keistimewaan tambahan (X₅) :

Tabel 4.17

Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel keistimewaan tambahan

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Roti buatan Arsila Bakery menawarkan rasa yang menarik	0	0	0	0	12	13,3	56	62,2	22	24,4	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

6. Penjelasan responden terhadap variabel kualitas yang dirasakan (X₆)
 - a. Roti buatan Arsila Bakery mempertahankan citra dan reputasi produk yang baik untuk konsumen

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery mempertahankan citra dan reputasi produk yang baik untuk konsumen data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.18

roti buatan Arsila Bakery mempertahankan citra dan reputasi produk yang baik untuk konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	13,3%
2	Setuju	54	60%
3	Netral	24	26,7%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju, yang disusul sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kebutuhan atau keinginan dari responden berpengaruh dalam responden membuat keputusan untuk membeli di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

- b. Roti buatan Arsila Bakery memberikan produk roti yang layak untuk dikonsumsi

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery memberikan produk roti yang layak untuk dikonsumsi data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.19
roti buatan Arsila Bakery memberikan produk roti yang layak untuk dikonsumsi

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	22	24,4%
2	Setuju	60	66,7%
3	Netral	8	8,9%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2011 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa roti buatan Arsila Bakery memberikan produk roti yang layak untuk dikonsumsi merupakan pilihan responden dalam bertransaksi di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Berikut hasil rekapitulasi variabel kualitas yang dirasakan (X_6):

Tabel 4.20
Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel kualitas yang dirasakan

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	roti buatan Arsila Bakery mempertahankan citra dan reputasi produk yang baik untuk konsumen	0	0	0	0	24	26,7	54	60	12	13,3	90	100
2	roti buatan Arsila Bakery memberikan produk roti yang layak untuk dikonsumsi	0	0	0	0	8	8,9	60	66,7	22	24,4	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

7. Penjelasan responden terhadap variabel kemampuan pelayanan (X_7)

- a. Karyawan Arsila Bakery memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan konsumen terhadap produk rotinya

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal karyawan Arsila Bakery memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan konsumen terhadap produk rotinya adanya kebutuhan atau keinginan responden data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.21

Karyawan Arsila Bakery memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan konsumen terhadap produk rotinya

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	2	2,2%
2	Setuju	30	33,3%
3	Netral	50	55,5%
4	Tidak Setuju	8	8,9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju, yang disusul sangat setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal karyawan Arsila Bakery memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan konsumen terhadap produk rotinya berpengaruh dalam responden membuat keputusan untuk bertransaksi di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

- b. Karyawan Arsila Bakery berlaku sopan dan ramah-tamah melayani konsumen dalam proses transaksi jual beli produk rotinya

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal karyawan Arsila Bakery berlaku sopan dan ramah-tamah melayani konsumen dalam proses transaksi jual beli produk rotinya data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.22
karyawan Arsila Bakery berlaku sopan dan ramah-tamah melayani konsumen dalam proses transaksi jual beli produk rotinya

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	11,1%
2	Setuju	48	53,3%
3	Netral	30	33,3%
4	Tidak Setuju	2	2,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju yang disusul sangat setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal karyawan Arsila Bakery berlaku sopan dan ramah-tamah melayani konsumen dalam proses transaksi jual beli produk rotinya dalam keputusan responden dalam memilih membeli roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

c. Arsila Bakery memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memperoleh produk rotinya

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Arsila Bakery memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memperoleh produk rotinya data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.23

Arsila Bakery memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memperoleh produk rotinya

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	6,7%
2	Setuju	52	57,8%
3	Netral	32	35,5%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju, kemudian netral dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal Arsila Bakery memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memperoleh produk rotinya adanya pengaruh responden yang melakukan transaksi secara ulang dan rutin terhadap keputusan responden dalam memilih bertransaksi di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

- d. Saat menangani keluhan konsumen, karyawan Arsila Bakery memberikan layanan yang baik kepada konsumen terhadap produk rotinya

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal menangani keluhan konsumen, karyawan Arsila Bakery memberikan layanan yang baik kepada konsumen terhadap produk rotinya data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.24
menangani keluhan konsumen, karyawan Arsila Bakery memberikan layanan yang baik kepada konsumen terhadap produk rotinya

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	2	2,2%
2	Setuju	48	53,3%
3	Netral	36	40%
4	Tidak Setuju	4	4,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju, kemudian sangat setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal menangani keluhan konsumen, karyawan Arsila Bakery memberikan layanan yang baik kepada konsumen terhadap produk rotinya dalam memilih bertransaksi di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Berikut hasil rekapitulasi dari variabel kemampuan pelayanan Arsila Bakery Cabang Kapuas (X₇):

Tabel 4.25

Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel kemampuan pelayanan Arsila Bakery Cabang Kapuas.

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	karyawan Arsila Bakery memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan konsumen terhadap produk rotinya	0	0	8	8,9	50	55,5	30	33,3	2	2,2	90	100
2	karyawan Arsila Bakery berlaku sopan dan ramah-tamah melayani konsumen dalam proses transaksi jual beli produk rotinya	0	0	2	2,2	30	33,3	48	53,3	10	11,1	90	100
3	Arsila Bakery memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memperoleh produk rotinya	0	0	0	0	32	35,5	52	57,8	6	6,7	90	100
4	menangani keluhan konsumen, karyawan Arsila Bakery memberikan layanan yang baik kepada konsumen terhadap produk rotinya	0	0	4	4,4	36	40	48	53,3	2	2,2	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

8. Penjelasan responden terhadap variabel estetika (X_8)

- a. Roti buatan Arsila Bakery mempunyai daya tarik yang dapat menggugah selera

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal roti buatan Arsila Bakery mempunyai daya tarik yang dapat menggugah selera data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.26

roti buatan Arsila Bakery mempunyai daya tarik yang dapat menggugah selera

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	17,8%
2	Setuju	56	62,2%
3	Netral	14	15,5%
4	Tidak Setuju	4	4,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas dike tahui, responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal roti buatan Arsila Bakery mempunyai daya tarik yang dapat menggugah selera mempengaruhi pilihan responden dalam bertransaksi di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel estetika (X_8) :

Tabel 4.27
Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel estetika

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	Jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	roti buatan Arsila Bakery mempunyai daya tarik yang dapat menggugah selera	0	0	4	4,4	14	15,5	56	62,2	16	17,8	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

9. Penjelasan responden terhadap variabel Perbandingan kualitas yang dirasakan dan yang diharapkan (Y) adanya kebutuhan atau keinginan

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal adanya kebutuhan atau keinginan terhadap roti Arsila Bakery Cabang Kapuas data dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.28
Adanya kebutuhan atau keinginan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	8,9%
2	Setuju	50	55,5%
3	Netral	32	35,5%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	90	100%

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil diatas diketahui, responden menyatakan setuju, yang disusul sangat setuju dan Netral. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kebutuhan atau keinginan dari responden berpengaruh terhadap konsumsi pada produk roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel Perbandingan kualitas yang dirasakan dan yang diharapkan (Y_9) :

Tabel 4.29 estetika
Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel Perbandingan kualitas yang dirasakan dan yang diharapkan

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	Jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1		0	0	0	0	32	35,5	50	55,5	8	8,9	90	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

D. Hasil Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor indicator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai r hitung $> r$ tabel. Dari tabel r (dapat dilihat dilampiran), untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 90 - 2 = 88$ dengan tingkat signifikan 5%, diperoleh angka 0,1745. Jika r hasil positif, serta r hasil $> r$ tabel, maka butir item tersebut valid. Sedangkan jika sebaliknya r hasil $< r$ tabel, maka butir item tersebut tidak valid.¹

Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan spss 16 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel dibawah ini:

¹ Ghazali imam, *aplikasi Analisa Multivariate dengan program spss*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2001), h.135

Tabel 4.30
Hasil uji validitas instrumen data

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Variabel X ₁	1	0,911	0,1745	Valid
	2	0,886	0,1745	Valid
Variabel X ₂	1	0,976	0,1745	Valid
	2	0,974	0,1745	Valid
	3	0,958	0,1745	Valid
Variabel X ₃	1	0,957	0,1745	Valid
	2	0,974	0,1745	Valid
Variabel X ₄	1	1,000	0,1745	Valid
Variabel X ₅	1	1,000	0,1745	Valid
Variabel X ₆	1	0,936	0,1745	Valid
	2	0,916	0,1745	Valid
Variabel X ₇	1	0,925	0,1745	Valid
	2	0,941	0,1745	Valid
	3	0,946	0,1745	Valid
	4	0,962	0,1745	Valid
Variabel X ₈	1	1,000	0,1745	Valid
Variabel Y	1	1,000	0,1745	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari hasil uji validitas diatas diketahui bahwa semua angka r hitung berada diatas r tabel yaitu 0,1745 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan menkonsultasikan nilai r alpha dengan r tabel, apabila r alpha > r tabel, maka dikatakan reliabel. Dalam hal ini taraf signifikasinya 5% dengan n 90 sehingga df = n-2, df = 88, maka didapat r tabel = 0,258.

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan spss 16 *for windows* (dapat dilihat dilampiran) pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.31

Hasil Uji Realibilitas Instrumen Data

No	Variabel	Alpha cronbach	Keterangan
1	Kinerja	0,934	Reliabel
2	Keandalan	0,937	Reliabel
3	Kesesuaian	0,929	Reliabel
4	Daya tahan	0,942	Reliabel
5	Keistimewaan tambahan	0,943	Reliabel
6	Kualitas yang dirasakan	0,932	Reliabel
7	Kemampuan pelayanan	0,942	Reliabel
8	Estetika	0,940	Reliabel
9	Kepuasan konsumen	0,943	Reliabel

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data Diolah)

Dari uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa semua angka *r alpha cronbach* berada diatas *r* tabel yaitu 0,258 yang menunjukkan semua reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasanya (*ordinary least square / OLS*) merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*best linier unbiased estimator/ BLUE*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Infaltion Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini menunjukkan

tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 16 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.32

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.806	1.241
X2	.710	1.408
X3	.644	1.553
X4	.539	1.857
X5	.457	2.188
X6	.444	2.252
X7	.440	2.273
X8	.412	2.430

a. Dependent Variable: Y9

Dari tabel diatas, terlihat pada bagian *Coefficient* untuk ke variabel bebas menunjukkan angka VIF <5, sehingga tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas akan dilakukan dengan menggunakan uji *spearman's rho*, yaitu mengkorelasikan nilai residual (*Unstandardized residual*) dengan masing-masing variabel independen. Pengujian

heterokedastisitas terpenuhi jika signifikansi korelasi lebih dari 0,05. Hasil dari pengujian heterokedastisitas melalui SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33
Hasil Uji Heteroskdastisitas

Correlations

			Unstandardized Residual	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.007	-.035	.004	-.044	-.056	-.064	-.045	-.039
		Sig. (2-tailed)	.	.951	.746	.973	.680	.600	.547	.675	.718
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1		Correlation Coefficient	.007	1.000	-.163	-.097	-.012	.062	.019	-.184	.033
		Sig. (2-tailed)	.951	.	.124	.363	.911	.562	.860	.082	.755
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2		Correlation Coefficient	-.035	-.163	1.000	.009	.248*	-.091	-.132	-.005	-.057
		Sig. (2-tailed)	.746	.124	.	.932	.018	.394	.214	.960	.591
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X3		Correlation Coefficient	.004	-.097	.009	1.000	.018	-.054	-.010	-.054	.144
		Sig. (2-tailed)	.973	.363	.932	.	.867	.610	.929	.613	.176
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X4		Correlation Coefficient	-.044	-.012	.248*	.018	1.000	.058	-.106	.073	.048
		Sig. (2-tailed)	.680	.911	.018	.867	.	.586	.319	.492	.651
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X5		Correlation Coefficient	-.056	.062	-.091	-.054	.058	1.000	-.093	-.018	-.017
		Sig. (2-tailed)	.600	.562	.394	.610	.586	.	.384	.865	.871
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X6		Correlation Coefficient	-.064	.019	-.132	-.010	-.106	-.093	1.000	-.131	.015
		Sig. (2-tailed)	.547	.860	.214	.929	.319	.384	.	.217	.890
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X7		Correlation Coefficient	-.045	-.184	-.005	-.054	.073	-.018	-.131	1.000	-.099
		Sig. (2-tailed)	.675	.082	.960	.613	.492	.865	.217	.	.353
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X8		Correlation Coefficient	-.039	.033	-.057	.144	.048	-.017	.015	-.099	1.000
		Sig. (2-tailed)	.718	.755	.591	.176	.651	.871	.890	.353	.
		N	90	90	90	90	90	90	90	90	90

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dilihat dari tabel 4.32 diatas, dapat diketahui korelasi antara Kinerja, Keandalan, Kesesuaian, Daya tahan, Keistimewaan tambahan, Kualitas yang dirasakan, Kemampuan pelayanan, Estetika dengan *unstandardized residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,951, 0,746, 0,973, 0,680, 0,600, 0,547, 0,675, dan 0,718 . Karena hasil nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heterokedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji outokorelasi pada peneltian ini dengan menggunakan metode durbin Watson melalui perhitungan SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.34
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.739 ^a	.546	.501	.682	1.944

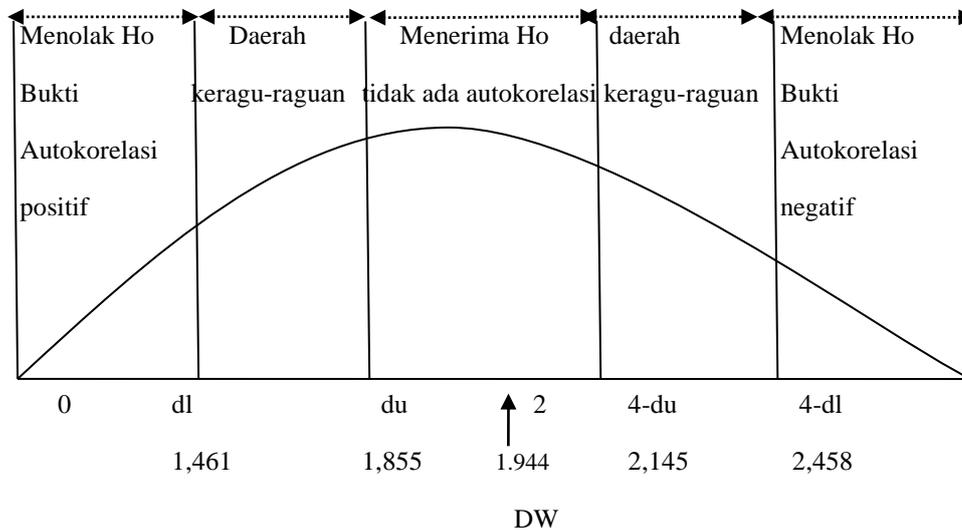
a. Predictors: (Constant), X8, X4, X1, X2, X3, X5, X6, X7

b. Dependent Variable: Y9

Nilai kritis $\alpha = 5\%$ untuk pengujian autokorelasi ini adalah ($n= 90, K=8$)

Apabila dilihat tabel DurbinWatson dengan $n =90, K=8$ maka akan diperoleh nilai $dL = 1,461$ dan $dU=1,855$, sehingga nilai $4-dU$ sebesar $4 - 1,855 = 2,145$ sedangkan nilai $4 - dL$ sebesar $4 - 1,542 = 2,458$.

Gambar 4.4
Daerah autokorelasi

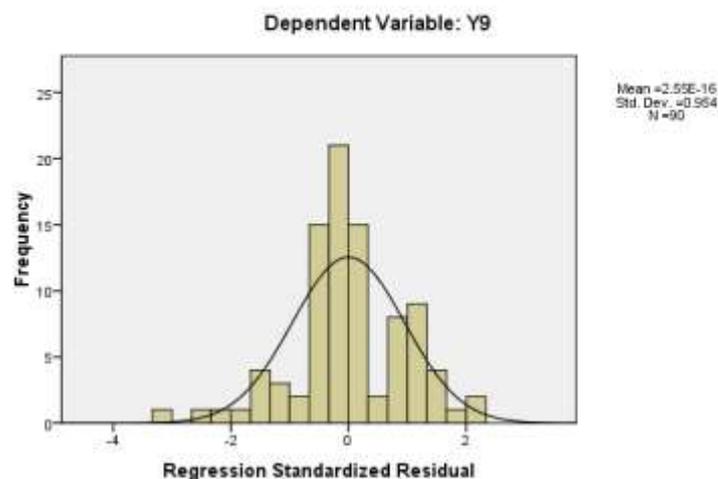


Pada uji autokorelasi diatas terlihat bahwa angka DW sebesar 1.944 berada diantara angka 1,461 sampai 2,458. Sesuai dengan kriteria yang digunakan untuk menguji menyatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Normalitas

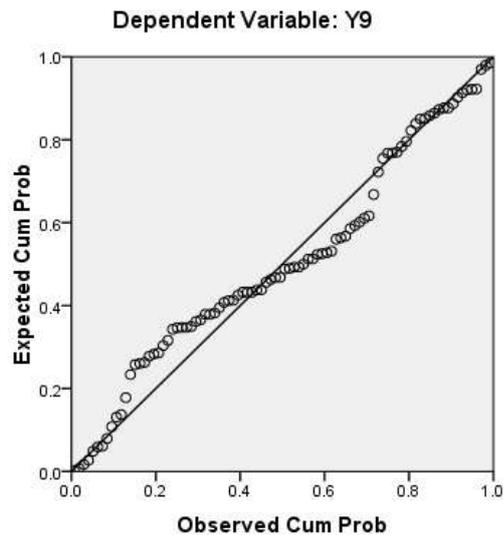
Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram *normal P-P Plot regression standardized* dengan bantuan *spss 16 for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.5
Histogram



Gambar 4.6

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.36 Diatas berbentuk lonceng dan juga melihat gambar 4.37 Yang menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel Kinerja (X1), Keandalan (X2), Kesesuaian (X3), Daya tahan (X4), Keistimewaan tambahan (X5), Kualitas yang dirasakan (X6), Kemampuan pelayanan (X7), Estetika (X8) terhadap kepuasan kosumen (Y) digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + e$$

Dimana :

- Y : Kepuasan konsumen
a : Konstansta
X₁ : Kinerja
X₂ : Keandalan
X₃ : Kesesuaian
X₄ : Daya tahan
X₅ : Keistimewaan tambahan
X₆ : Kualitas yang dirasakan
X₇ : Kemampuan pelayanan
X₈ : Estetika
b₁b₂b₃b₄ : Koefisien Korelasi
e : Error

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.35

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.501	.682

a. Predictors: (Constant), X8, X4, X1, X2, X3, X5, X6, X7

Pada tabel 4.33 Dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R antara dimensi kualitas produk (Kinerja, Keandalan, Kesesuaian, Daya tahan, Keistimewaan tambahan,

Kualitas yang dirasakan, Kemampuan pelayanan, dan Estetika) sebesar 0,763 dengan R Square 0,546. Hal ini berarti 54,6% faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas produk itu tadi. Sedangkan sisanya ($100\% - 54\% = 46\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

R Square sebesar 0,546 (54,6%) mengandung arti tingkat pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Tabel 4.36

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.445	.527		.844	.401
	X1	.152	.116	.108	1.301	.197
	X2	-.116	.121	-.086	-.963	.338
	X3	.053	.099	.050	.537	.593
	X4	-.118	.111	-.109	-1.065	.290
	X5	.146	.107	.151	1.363	.177
	X6	.023	.108	.024	.214	.831
	X7	.424	.125	.384	3.400	.001
	X8	.378	.140	.314	2.693	.009

a. Dependent Variable: Y9

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.39 Dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda kedalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 445 + 0,152 X_1 + (-0,116) X_2 + 0,053 X_3 + (-0,118) X_4 + 0,146 X_5 + 0,023 X_6 + 0,424 X_7 + 0,378 X_8 + e$$

a) Konstansta

Nilai konstansta sebesar 0,445 tanda positif menjelaskan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel Kinerja (X_1), Keandalan (X_2), Kesesuaian (X_3), Daya tahan (X_4), Keistimewaan tambahan (X_5), Kualitas yang dirasakan (X_6), Kemampuan

pelayanan (X_7), Estetika produk (X_8), maka nilai kepuasan konsumen (Y) adalah 0,749.

b) Kinerja (X_1)

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,152 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,053 menunjukkan apabila variabel kinerja 0,53%, maka kepuasan konsumen akan naik 05,3% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan konsumen.

c) Keandalan (X_2)

Koefisien regresi X_2 sebesar -0,116 tanda negatif menjelaskan bahwa menurut pemahaman konsumen ternyata roti yang lebih kering, lebih berwarna dan dapat dicari diberbagai kios tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen

d) Kesesuaian (X_3)

Koefisien regresi X_3 sebesar 0,053 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,053 menunjukkan apabila variabel kesesuaian 05,3% maka kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery akan naik 05,3% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesesuaian berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan konsumen.

e) Daya tahan (X_4)

Koefisien regresi X_4 sebesar -0,118 tanda negatif menjelaskan bahwa menurut pemahaman konsumen ternyata roti yang tidak cepat basi tidak

mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

f) Keistimewaan tambahan (X_5)

Koefisien regresi X_5 sebesar 0,146 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,146 menunjukkan apabila variabel keistimewaan tambahan 14,6% maka kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery akan naik 14,6% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keistimewaan tambahan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan konsumen.

g) Kualitas yang dirasakan (X_6)

Koefisien regresi X_6 sebesar 0,023 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,023 menunjukkan apabila variabel kualitas yang dirasakan 02,3% maka kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery akan naik 02,3% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas yang dirasakan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan konsumen.

h) Kemampuan pelayanan (X_7)

Koefisien regresi X_7 sebesar 0,424 dengan tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,424 menunjukkan apabila variabel kemampuan pelayanan sebesar 42,4%, maka tingkat kepuasan konsumen Arsila Bakery Cabang Kapuas akan naik 42,4% dengan asumsi variabel yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan pelayanan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan konsumen.

i) Estetika (X_8)

Koefisien regresi X_8 sebesar 0,378 dengan tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,378 menunjukkan apabila variabel daya tarik produk 37,8%, maka tingkat kepuasan konsumen Arsila Bakery Cabang Kapuas akan naik 37,8% dengan asumsi variabel yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tarik produk berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan konsumen.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang telah dianjurkan. Dalam penelitian ini ada dua hipotesis yang telah diajukan dan diuji dengan teknik analisis regresi linier berganda. Berikut disajikan hasil pengujian hipotesis.

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji t yang dihasilkan SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.37

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.445	.527		.844	.401
	X1	.152	.116	.108	1.301	.197
	X2	-.116	.121	-.086	-.963	.338
	X3	.053	.099	.050	.537	.593
	X4	-.118	.111	-.109	-1.065	.290
	X5	.146	.107	.151	1.363	.177
	X6	.023	.108	.024	.214	.831
	X7	.424	.125	.384	3.400	.001
	X8	.378	.140	.314	2.693	.009

a. Dependent Variable: Y9

Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Dengan *level of significany* (α)= 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1)(n-k)

Ho diterima dan Ha ditolak, jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

Ha diterima dan Ho ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Berikut adalah pengujian hasil hipotesis secara parsial:

a) Pengujian hipotesis kinerja (X_1)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kinerja (1,301) < nilai t tabel (1,662), Sig. (0,197) < alpha (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti variabel kinerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

b) Pengujian hipotesis keandalan (X_2)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel keandalan $(-0,963) < \text{nilai } t \text{ tabel } (1,662)$, $\text{Sig. } (0,338) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

c) Pengujian hipotesis kesesuaian (X_3)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kesesuaian $(0,537) > \text{nilai } t \text{ tabel } (1,668)$, $\text{Sig. } (0,593) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel kesesuaian tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

d) Pengujian hipotesis daya tahan (X_4)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kesesuaian $(-1,065) < \text{nilai } t \text{ tabel } (1,668)$, $\text{Sig. } (0,290) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel kesesuaian tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

e) Pengujian hipotesis keistimewaan tambahan (X_5)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel keistimewaan tambahan $(1,363) < \text{nilai } t \text{ tabel } (1,668)$, $\text{Sig. } (0,177) < \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel keistimewaan

tambahan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

f) Pengujian hipotesis kualitas yang dirasakan (X_6)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel promosi (0,214) > nilai t tabel (1,668), sig. (0,831) > alpha (0,05) maka H_a diterima dan H_o ditolak. berarti variabel kualitas yang dirasakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

g) Pengujian hipotesis kemampuan pelayanan (X_7)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh t hitung variabel harga (3,400) > nilai t tabel (1,668), sig. (0,001) < alpha (0,05) maka H_a diterima dan H_o ditolak, berarti variabel kemampuan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

h) Pengujian hipotesis estetika (X_8)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh t hitung variabel estetika (2,693) < nilai t tabel (1,668), sig. (0,009) < alpha (0,05) maka H_a diterima dan H_o ditolak, berarti variabel estetika berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji f)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (Kinerja, Keandalan, Kesesuaian, Daya tahan, Keistimewaan tambahan, Kualitas yang dirasakan, Kemampuan pelayanan, Estetika) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (keinginan konsumen).

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* (α)= 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1)(n-k)

Ho diterima dan Ha ditolak, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Hasil uji F pada output SPSS 16 *for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak jika F hitung lebih besar dari F tabel. F tabel dihitung dengan cara $df1 = k-1$, $df2 = n-k$, dan $\alpha=5\%$. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian, $df1 = 8$ dan $df2 = 81$, hasil F tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,056. Ho juga ditolak jika Sig. lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,005.

Uji F yang dihasilkan SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.38

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.279	8	5.660	12.186	.000 ^a
	Residual	37.621	81	.464		
	Total	82.900	89			

a. Predictors: (Constant), X8, X4, X1, X2, X3, X5, X6, X7

b. Dependent Variable: Y9

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 12,186. Nilai tersebut lebih besar dari nilai F tabel yang sebesar 2,056 dan Sig diketahui bernilai 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Dengan demikian, dikarenakan nilai F hitung lebih besar dari F tabel, dan nilai Sig. lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan Ho ditolak. Artinya, terdapat pengaruh signifikan faktor-faktor berupa Kinerja, Keandalan, Kesesuaian, Daya tahan, Keistimewaan tambahan, Kualitas yang dirasakan, Kemampuan pelayanan, dan Estetika secara simultan terhadap kepuasan konsumen produksi roti Arsila Bakery Cabang Kapuas.