BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

I. Gambaran Geografis Aulia Ponsel Rantau

a. Lokasi dan Letak Geografis

Aulia Ponsel berlokasi di wilayah Rantau, pusat pemerintahan dan ekonomi dari Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan. Wilayah ini berada di jalur strategis jalan poros provinsi yang menghubungkan Banjarmasin dan Hulu Sungai, menjadikan Aulia Ponsel mudah dijangkau baik oleh warga kota Rantau maupun desa-desa sekitar seperti Tatakan, Bungur, dan Binuang.

b. Karakter Wilayah dan Pasar

Kabupaten Tapin didominasi oleh masyarakat dengan latar belakang agraris dan pedagang kecil, dengan tingkat literasi digital yang beragam. Di sinilah peran Aulia Ponsel menjadi sangat penting, karena tidak hanya melayani penjualan produk, tapi juga sebagai tempat edukasi, konsultasi, dan sekarang juga layanan keuangan dasar melalui agen BRILink.

c. Produk Aulia Ponsel

Aulia Ponsel menyediakan berbagai produk dan layanan unggulan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dan gadget Anda. Tersedia berbagai voucher isi ulang dari operator ternama seperti IM3, Telkomsel, Smartfren, Axis, XL, dan Tri, serta kartu perdana dari Telkomsel, Smartfren, IM3, XL, dan Axis.

Selain itu, Aulia Ponsel juga menawarkan beragam aksesori berkualitas seperti Headset, Charger Android dan Iphone, Charger Mobil, Kabel Data, Kabel AUX,

Memori HP, OTG, USB, Anti Gores, Dan Case HP dengan desain menarik dan harga terjangkau. Semua produk dijamin original dan cocok untuk berbagai tipe smartphone.

d. Riwayat dan Perkembangan Usaha

Didirikan tahun 2007, Aulia Ponsel berawal dari usaha kecil menjual pulsa elektrik dan kartu perdana. Dalam kurun waktu lebih dari 17 tahun, usaha ini terus berkembang yang awalnya hanya menjual pulsa dan beberapa jenis kartu. Kini menjual beragam vocer paket data, headset, charger, kartu perdana. Dan kini telah menyesuaikan dengan tren teknologi dan kebutuhan masyarakat digital.

Seiring waktu, Aulia Ponsel memperluas usahanya dengan membuka layanan keuangan sebagai agen BRILink.Melayani:

- Transfer uang antarbank,
- Tarik tunai dan setor tunai BRI,
- Pembayaran tagihan listrik, BPJS, cicilan kredit, dan lainnya.

Layanan ini sangat membantu masyarakat desa yang tidak memiliki akses mudah ke ATM atau bank.

e. Layanan Teknis dan Dukungan Pelanggan

1) Dukungan Teknis

I. Cek dan uji headset, charger, serta pengisian paket data secara langsung.

II. Penanganan kendala teknis seperti mode pesawat aktif, restart HP, atau masalah jaringan.

III. Solusi cepat saat vocer gagal masuk dengan pengecekan menyeluruh.

2) Bimbingan Penggunaan

Edukasi pelanggan tentang:

I. Cara aktivasi kartu baru,

II. Pembagian kuota paket data (utama, aplikasi, malam)

III. Setting APN jika jaringan lambat.

Sangat cocok bagi pengguna baru dan orang tua yang masih belajar menggunakan ponsel Android.

3) Penanganan Keluhan

Keluhan umum seperti:

I. Voucher Tidak Bisa Jalan

II. Voucher tidak terbaca.

III. Hp Eror

Layanan solutif: restart HP, reset pengaturan jaringan, bahkan penggantian kartu/vocer jika diperlukan.

4) Layanan Penggantian

Berlaku untuk:

I. Kartu perdana error,

II. Vocer gagal,

III. Headset dan charger cacat,

IV. Dengan masa penggantian maksimal 1 hari setelah pembelian.

5) Layanan Perlindungan Data dan Bantuan Digital

Melayani pelanggan yang minta bantuan:

I. Isi paket data,

II. Download aplikasi,

III. Setting HP baru.

Menjaga privasi dan keamanan data pelanggan, terutama lansia yang menyerahkan HP-nya untuk dibantu secara langsung.

6) Layanan Garansi

I. Garansi berlaku untuk aksesoris (headset, charger) dengan penggantian langsung 1x24 jam.

II. Jika ada kesalahan input atau vocer tidak aktif, dicoba ulang dan dibantu sampai berhasil.

III. Penanganan seperti mode pesawat atau restart HP dilakukan sebelum menyimpulkan bahwa produk rusak

Aulia Ponsel hadir sebagai jembatan teknologi dan keuangan masyarakat lokal, dengan pendekatan pelayanan yang ramah, solutif, dan sangat membumi dengan kehidupan sehari-hari warga Tapin

f. Kepemilikan dan Sistem Aulia Ponsel Rantau

1) Pemilik

Pemilik atas nama Selamat Sejati

2) Admin

Admin ats nama Hermansyah

3) Penjual

a. Umair bekerja pada jam 08.00 – 16.00 Wita

b. Dandi bekerja pada jam 16.00 – 23.00 Wita

Data yang dikumpulkan oleh penulis dilakukan dengan cara mengedarkan angket atau kuesioner secara tidak langsung kepada para responden melalui tautan google formulir. Tautan ini dibagikan kepada pelanggan Aulia Ponsel yang berada di Kabupaten Tapin melalui aplikasi pemindai barcode, WhatsApp, dan juga dalam pertemuan langsung. Berdasarkan pertimbangan penulis, metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Non-Probability Sampling. Anggota sampel diambil menggunakan teknik Incidental Sampling, yaitu memilih sampel berdasarkan kebetulan; orang-orang yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat menjadi bagian dari sampel, asalkan mereka dianggap cocok sebagai sumber data, dalam hal ini adalah pelanggan. Penulis ingin menetapkan bahwa responden harus adalah masyarakat Kabupaten Tapin, yang dapat mencakup mahasiswa, guru, dosen, pedagang, dan lain-lain.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang ada, penulis memilih menggunakan rumus Rao Purba, karena jumlah populasi masyarakat di Kabupaten Tapin yang menggunakan jasa Aulia Ponsel tidak dapat ditentukan atau bersifat tidak terhingga. Oleh sebab itu, agar sampel yang diambil dapat mewakili populasi dengan baik, ukuran sampel harus dipastikan.

1) Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang diberikan kepada masyarakat kabupaten Tapin sebagai responden. Hasil dari kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menggambarkan ciri-ciri responden yang dalam studi ini dibagi menjadi 4 (empat) kategori, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan kategori-

kategori tersebut dilakukan untuk memberikan pemahaman tentang identitas responden dalam penelitian ini.

b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 orang

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1.	Laki-laki	53	53%
2.	Perempuan	47	47%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian kuisioner berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 orang dengan persentase 53% kemudian berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang dengan persentase 47%.

c. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentasi
1.	<25 Tahun	58	58%
2	26-30 Tahun	19	19%

3	31-50 Tahun	23	23%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan usia yang melakukan pengisian kuisioner dari usia >25 tahun sebanyak 58 orang dengan persentase 58%, 26-30 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase 19%, 31-50 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase 23% dan > 50 tahun sebanyak 0 orang dengan persentase 0 %.

d. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentasi
1.	SD/SMP/SM A-Sederajat	91	91%
2	Diploma	0	0%
3	Strata 1 (S1)	9	9%
4	Strata 2 (S2)	0	0%
5	Strata 3 (S3)	0	0
Jumlah		0	100%

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden

berdasarkan pendidikan yang melakukan pengisian kuisioner dengan latar belakang Pendidikan SD/SMP/SMA-Sederajat sebanyak 91 orang dengan persententase 91%, Diploma sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, Diploma sebanyak 0 dengan presentasi 0%, S1 sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, S2 sebanyak 0 orang dengan presentasi 0% dan S3 sebanyak 0 orang dengan presentasi 0%.

e. Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
1.	Pelajar/Mahasiswa/i	22	22%
2	PNS	3	3%
3	Guru	7	7%
4	Karyawan swasta	34	34%
5	Wiraswasta	20	20%
6	Ibu Rumah tangga	9	9%
7	Pegawai Kontrak	1	1%
8	Petani	3	3%
Jumlah		100	100%

2) Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Promosi

Tabel 4.5

Variabel Promosi

No	Item Pertanyaan	∱ / %	SS	S	N	TS	STS	JUMLAH
1	X1.1	∱	85	15	0	0	0	100
		%	85%	15%	0%	0%	0%	100%
2	X1.2	∱	73	20	6	1	0	100
		%	73%	20%	6%	1%	0	100 %
3	X1.3	∱	71	21	6	0	1	100
		%	71%	21%	6%	0%	1%	100%
4	X1.4	∱	80	16	2	1	0	100
		%	80%	16%	2%	1%	0	100%
5	X1.5	∱	78	16	5	0	1	100
		%	78%	16%	5%	0%	1%	100%
6	X1.6	∱	61	29	10	0	0	100
		%	61%	29%	10%	0	0	100%
7	X1.7	∱	68	26	5	1	0	100
		%	68%	26%	5%	1%	0%	100%
8	X1.8	∱	72	25	2	1	0	100
		%	72%	25%	2%	1%	0%	100%

9	**X1.9**	**Ƒ**	**75**	**17**	**7**	**0**	**1**	**100**
		%	**75%**	**17%**	**7%**	**0%**	**1%**	**100%**

Sumber : Data diolah, 2025

Di tabel X1. 1, terdapat 85 orang yang memilih SS, yang mewakili 85%. Sementara itu, 15 orang memilih S dengan persentase 15%. Tidak ada orang yang memilih N, TS, atau STS, sehingga masing-masing memiliki persentase 0%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.2, terdapat 73 orang yang memilih SS, yang mewakili 73%. Sementara itu, 20 orang memilih S dengan persentase 20%. 6 orang memilih N dengan persentase 6%. 1 orang memilih TS dengan presentasi 1% dan 0 orang memilik STS dengan presentasi 0%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.3, terdapat 71 orang yang memilih SS, yang mewakili 71%. Sementara itu, 21 orang memilih S dengan persentase 21%. 6 orang memilih N dengan persentase 6%. 1 orang memilih TS dengan presentasi 1% dan 1 orang memilik STS dengan presentasi 1%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.4, terdapat 80 orang yang memilih SS, yang mewakili 80%. Sementara itu, 16 orang memilih S dengan persentase 16%. 2 orang memilih N dengan persentase 2%. 1 orang memilih TS dengan presentasi 1% dan 0 orang memilik STS dengan presentasi 0%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.5, terdapat 78 orang yang memilih SS, yang mewakili 78%.

Sementara itu, 16 orang memilih S dengan persentase 16%. 5 orang memilih N dengan persentase 5%. 0 orang memilih TS dengan presentasi 0% dan 1 orang memilik STS dengan presentasi 1%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.6, terdapat 61 orang yang memilih SS, yang mewakili 61%. Sementara itu, 29 orang memilih S dengan persentase 29%. 10 orang memilih N dengan persentase 10%. 0 orang memilih TS dengan presentasi 0% dan 0 orang memilik STS dengan presentasi 0%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.7, terdapat 68 orang yang memilih SS, yang mewakili 68%. Sementara itu, 26 orang memilih S dengan persentase 26%. 5 orang memilih N dengan persentase 5%. 1 orang memilih TS dengan presentasi 1% dan 0 orang memilik STS dengan presentasi 0%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.8, terdapat 72 orang yang memilih SS, yang mewakili 72%. Sementara itu, 25 orang memilih S dengan persentase 25%. 2 orang memilih N dengan persentase 2%. 1 orang memilih TS dengan presentasi 1% dan 0 orang memilik STS dengan presentasi 0%. Total responden mencapai 100 orang, dengan keseluruhan persentase 100%.

Di tabel X1.9, terdapat 75 orang yang memilih SS, yang mewakili 75%. Sementara itu, 17 orang memilih S dengan persentase 17%. 7 orang memilih N dengan persentase 7%. 0 orang memilih TS dengan presentasi 0% dan 1 orang memilik STS dengan presentasi 1%. Total responden mencapai 100 orang, dengan

keseluruhan persentase 100%.

b. Variabel Kelengkapan Produk

Tabel 4.6

Variabel Kelengkapan Produk

No	Item Pertanyaan	F %	SS	S	N	TS	STS	JUMLAH
1	X2.1	F	66	28	4	1	1	100
		%	66%	28%	4%	1%	1%	100%
2	X2.2	F	57	34	8	1	0	100
		%	57%	34%	8%	1%	0%	100 %
3	X2.3	F	62	29	8	1	0	100
		%	62%	29%	8%	1%	0%	100%
4	X2.4	F	63	30	4	2	1	100
		%	63%	30%	4%	2%	1%	100%
5	X2.5	F	63	27	9	0	1	100
		%	63%	27%	9%	0%	1%	100%
6	X2.6	F	61	33	5	1	0	100
		%	61%	33%	5%	1%	0%	100%
7	X2.7	F	60	34	5	1	0	100
		%	60%	34%	5%	1%	0%	100%
8	X2.8	F	70	23	6	1	0	100

		%	**70%**	**23%**	**6%**	**1%**	**0%**	**100%**

Sumber : Data diolah, 2025

Di tabel X2. 1, terdapat 66 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 66%. Sebanyak 28 orang memilih S, yang setara dengan 28%. Ada 4 orang yang memilih N, dengan persentase 4%. Satu orang memberikan nilai TS, yang berarti 1%, dan satu orang lainnya memilih STS, juga dengan persentase 1%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2. 2, terdapat 57 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 57%. Sebanyak 34 orang memilih S, yang setara dengan 34%. Ada 8 orang yang memilih N, dengan persentase 8%. 1 orang memberikan nilai TS, yang berarti 1%, dan 0 orang memilih STS, juga dengan persentase 0%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2.3, terdapat 61 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 61%. Sebanyak 29 orang memilih S, yang setara dengan 29%. Ada 8 orang yang memilih N, dengan persentase 8%. 1 orang memberikan nilai TS, yang berarti 1%, dan 0 orang memilih STS, juga dengan persentase 0%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2.4, terdapat 63 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 63%. Sebanyak 30 orang memilih S, yang setara dengan 30%. Ada 4 orang yang memilih N, dengan persentase 4%. 2 orang memberikan nilai TS, yang

berarti 2%, dan 1 orang memilih STS, juga dengan persentase 1%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2.5, terdapat 63 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 64%. Sebanyak 27 orang memilih S, yang setara dengan 27%. Ada 9 orang yang memilih N, dengan persentase 9%. 0 orang memberikan nilai TS, yang berarti 0%, dan 1 orang memilih STS, juga dengan persentase 1%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2.6, terdapat 61 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 61%. Sebanyak 33 orang memilih S, yang setara dengan 33%. Ada 5 orang yang memilih N, dengan persentase 5%. 1 orang memberikan nilai TS, yang berarti 1%, dan 0 orang memilih STS, juga dengan persentase 0%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2.7, terdapat 60 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 60%. Sebanyak 34 orang memilih S, yang setara dengan 34%. Ada 5 orang yang memilih N, dengan persentase 5%. 1 orang memberikan nilai TS, yang berarti 1%, dan 0 orang memilih STS, juga dengan persentase 0%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

Di tabel X2.8, terdapat 70 orang yang memberikan nilai SS dengan persentase 70%. Sebanyak 23 orang memilih S, yang setara dengan 23%. Ada 6

orang yang memilih N, dengan persentase 6%. 1 orang memberikan nilai TS, yang berarti 1%, dan 0 orang memilih STS, juga dengan persentase 0%. Total keseluruhan mencapai 100 orang responden, yang membuat persentasenya menjadi 100%.

c. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.7

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	F	SS	S	N	TS	STS	JUMLAH
		%						
1	X3.1	F	68	30	1	0	1	100
		%	68%	30%	1%	0%	1%	100%
2	X3.2	F	50	39	10	1	0	100
		%	50%	39%	10%	1%	0%	100 %
3	X3.3	F	61	30	8	1	0	100
		%	61%	30%	8%	1%	0%	100%
4	X3.4	F	56	35	8	1	0	100
		%	56%	35%	8%	1%	0%	100%
5	X3.5	F	68	27	5	0	0	100
		%	68%	27%	5%	0%	0%	100%
6	X3.6	F	68	26	5	0	1	100
		%	68%	26%	5%	0%	1%	100%

7	**X3.7**	**Ƒ**	**57**	**33**	**8**	**1**	**1**	**100**
		%	**57%**	**33%**	**8%**	**1%**	**1%**	**100%**
8	**X3.8**	**Ƒ**	**69**	**24**	**7**	**0**	**0**	**100**
		%	**69%**	**24%**	**7%**	**0%**	**0%**	**100%**
9	**X3.9**	**Ƒ**	**66**	**28**	**5**	**1**	**0**	**100**
		%	**66%**	**28%**	**5%**	**1%**	**0%**	**100%**
10	**X3.10**	**Ƒ**	**70**	**23**	**7**	**0**	**0**	**100**
		%	**70%**	**23%**	**7%**	**0%**	**0%**	**100%**

Sumber: Data diolah, 2025

Dalam tabel X3. 1, terdapat 60 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 60% dari total. S mencapai 30 orang dengan persentase 30%. Sedangkan untuk N, hanya ada 1 orang dengan persentase 1%. TS tidak ada dengan presentasi 0%, dan STS juga 1 orang dengan persentase 1%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.2, terdapat 50 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 50% dari total. S mencapai 39 orang dengan persentase 39%. Sedangkan untuk N, 10 orang dengan persentase 10%. TS sebanyak 1 orang dengan presentasi 1% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.3, terdapat 61 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 61% dari total. S mencapai 30 orang dengan persentase 30%. Sedangkan untuk N, 8 orang dengan persentase 8%. TS sebanyak 1 orang dengan presentasi 1% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang

responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.4, terdapat 56 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 56% dari total. S mencapai 35 orang dengan persentase 35%. Sedangkan untuk N, 8 orang dengan persentase 8%. TS sebanyak 1 orang dengan presentasi 1% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.5, terdapat 68 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 68% dari total. S mencapai 27 orang dengan persentase 27%. Sedangkan untuk N, 5 orang dengan persentase 5%. TS sebanyak 0 orang dengan presentasi 0% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.6, terdapat 68 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 68% dari total. S mencapai 26 orang dengan persentase 26%. Sedangkan untuk N, 5 orang dengan persentase 5%. TS sebanyak 0 orang dengan presentasi 0% dan STS 1 orang dengan persentase 1%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.7, terdapat 57 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 57% dari total. S mencapai 33 orang dengan persentase 33%. Sedangkan untuk N, 8 orang dengan persentase 8%. TS sebanyak 1 orang dengan presentasi 1% dan STS 1 orang dengan persentase 1%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.8, terdapat 69 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 69% dari total. S mencapai 24 orang dengan persentase 24%. Sedangkan

untuk N, 7 orang dengan persentase 7%. TS sebanyak 0 orang dengan presentasi 0% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.9, terdapat 66 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 66% dari total. S mencapai 28 orang dengan persentase 28%. Sedangkan untuk N, 5 orang dengan persentase 5%. TS sebanyak 1 orang dengan presentasi 1% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan.

Dalam tabel X3.10, terdapat 70 individu yang mendapatkan SS, yang mewakili 70% dari total. S mencapai 23 orang dengan persentase 23%. Sedangkan untuk N, 7 orang dengan persentase 7%. TS sebanyak 0 orang dengan presentasi 0% dan STS 0 orang dengan persentase 0%. Semua ini berjumlah 100 orang responden, mencapai 100% secara keseluruhan

d. Variabel Kepuasan Konsumen

Tabel 4.8

Variabel Kepuasan Konsumen

No	Item Pertanyaan	Ƒ %	SS	S	N	TS	STS	JUMLAH
1	Y1	Ƒ	68	30	2	0	0	100
		%	68%	30%	2%	0%	0%	100%
2	Y2	Ƒ	55	35	8	2	0	100
		%	55%	35%	8%	2%	0%	100 %

3	**Y3**	**Ƒ**	**68**	**24**	**8**	**0**	**0**	**100**
		%	**68%**	**24%**	**8%**	**0%**	**0%**	**100%**
4	**Y4**	**Ƒ**	**62**	**30**	**6**	**2**	**0**	**100**
		%	**62%**	**30%**	**6%**	**2%**	**0%**	**100%**
5	**Y5**	**Ƒ**	**70**	**23**	**3**	**2**	**2**	**100**
		%	**70%**	**23%**	**3%**	**2%**	**2%**	**100%**
6	**Y6**	**Ƒ**	**66**	**31**	**3**	**0**	**0**	**100**
		%	**66%**	**31%**	**3%**	**0%**	**0%**	**100%**
7	**Y7**	**Ƒ**	**62**	**31**	**7**	**0**	**0**	**100**
		%	**62%**	**31%**	**7%**	**0%**	**0%**	**100%**
8	**Y8**	**Ƒ**	**67**	**24**	**8**	**1**	**0**	**100**
		%	**67%**	**24%**	**8%**	**1%**	**0%**	**100%**
9	**Y9**	**Ƒ**	**67**	**29**	**3**	**1**	**0**	**100**
		%	**67%**	**29%**	**3%**	**1%**	**0%**	**100%**
10	**Y10**	**Ƒ**	**67**	**23**	**8**	**1**	**1**	**100**
		%	**67%**	**23%**	**8%**	**1%**	**1%**	**100%**
11	**Y11**	**Ƒ**	**70**	**25**	**3**	**2**	**0**	**100**
		%	**70%**	**25%**	**3%**	**2%**	**0%**	**100%**

Sumber : Data diolah, 2025

Di tabel Y1, terdapat 68 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 68% responden. Ada 30 orang yang memilih S, dengan persentase 30%. Dua orang memilih N, dengan persentase 2%. Tidak ada orang yang memilih TS, sehingga

presentasinya 0%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y2, terdapat 55 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 55% responden. Ada 35 orang yang memilih S, dengan persentase 35%. 8 orang memilih N, dengan persentase 8%. 2 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 2%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y3, terdapat 68 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 68% responden. Ada 24 orang yang memilih S, dengan persentase 24%. 8 orang memilih N, dengan persentase 8%. 0 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 0%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y4, terdapat 62 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 62% responden. Ada 30 orang yang memilih S, dengan persentase 30%. 6 orang memilih N, dengan persentase 6%. 2 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 2%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y5, terdapat 70 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 70% responden. Ada 23 orang yang memilih S, dengan persentase 23%. 3 orang memilih N, dengan persentase 3%. 2 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 2%, dan 2 orang yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 2%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y6, terdapat 66 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 66% responden. Ada 31 orang yang memilih S, dengan persentase 31%. 3 orang memilih N, dengan persentase 3%. 0 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 0%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y7, terdapat 62 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 62% responden. Ada 31 orang yang memilih S, dengan persentase 31%. 7 orang memilih N, dengan persentase 7%. 0 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 0%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y8, terdapat 67 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 67% responden. Ada 24 orang yang memilih S, dengan persentase 24%. 8 orang memilih N, dengan persentase 8%. 1 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 1%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y9, terdapat 67 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 67% responden. Ada 29 orang yang memilih S, dengan persentase 29%. 3 orang memilih N, dengan persentase 3%. 1 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 1%, dan tidak ada pula yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y10, terdapat 67 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 67% responden. Ada 23 orang yang memilih S, dengan persentase 23%. 8 orang memilih N, dengan persentase 8%. 1 orang yang memilih TS, sehingga

presentasinya 1%, dan 1 orang yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 1%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

Di tabel Y11, terdapat 70 orang yang memberi nilai SS, yang merupakan 70% responden. Ada 25 orang yang memilih S, dengan persentase 25%. 3 orang memilih N, dengan persentase 3%. 2 orang yang memilih TS, sehingga presentasinya 2%, dan tidak ada yang memilih STS, yang juga memiliki persentase 0%. Total responden yang terlibat adalah 100 orang, yang berarti persentasenya 100%.

3) Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

"Uji Validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji ini digunakan untuk mempertegas sah atau tidaknya kuesioner. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (Person Correlation) ini nantinya yang akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian, maka akan dicari dengan membandingkan r hitung (Pearson Correlation) terhadap nilai r tabelnya". (Darma, 2021, hlm. 7-8).

Kriteria pengujian Uji Validitas Sebagai Berikut:

1) Apabila r valid. hitung > r tabel maka instrument penelitian

dinyatakan valid

2) Apabila r hitung < r tabel, maka instrument penelitian dinyatakan invalid

Item dalam pertanyaan ini dinyatakan valid jika memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan menggunakan jumlah responden 100 orang maka nilai r dapat diperoleh melalui r product person dengan df (degree of fredoom) = n – 2, maka df = 100 – 2 = 98 maka r tabel = 0.1654.

Tabel 4.9

Uji Validitas

No	Variabel	Item	R Hitung	R Table	Keterangan
1	Promosi	X1.1	0.220	0.1654	VALID
		X1.2	0.431	0.1654	VALID
		X1.3	0.642	0.1654	VALID
		X1.4	0.632	0.1654	VALID
		X1.5	0.545	0.1654	VALID
		X1.6	0.377	0.1654	VALID
		X1.7	0.496	0.1654	VALID
		X1.8	0.251	0.1654	VALID
		X1.9	0.580	0.1654	VALID
2	Kelengkapan Produk	X2.1	0.459	0.1654	VALID
		X.2.2	0.279	0.1654	VALID
		X2.3	0.492	0.1654	VALID

		X2.4	0.618	0.1654	VALID
		X2.5	0.541	0.1654	VALID
		X2.6	0.593	0.1654	VALID
		X2.7	0.500	0.1654	VALID
		X2.8	0.615	0.1654	VALID
3	Kualitas Pelayanan	X3.1	0.415	0.1654	VALID
		X3.2	0.478	0.1654	VALID
		X3.3	0.521	0.1654	VALID
		X3.4	0.400	0.1654	VALID
		X3.5	0.460	0.1654	VALID
		X3.6	0.475	0.1654	VALID
		X3.7	0.650	0.1654	VALID
		X3.8	0.596	0.1654	VALID
		X3.9	0.431	0.1654	VALID
		X3.10	0.452	0.1654	VALID
4	Kepuasan Konsumen	Y1	0.233	0.1654	VALID
		Y2	0.231	0.1654	VALID
		Y3	0.359	0.1654	VALID
		Y4	0.636	0.1654	VALID
		Y5	0.685	0.1654	VALID
		Y6	0.428	0.1654	VALID
		Y7	0.346	0.1654	VALID

		Y8	0.680	0.1654	VALID
		Y9	0.633	0.1654	VALID
		Y10	0.640	0.1654	VALID
		Y11	0.333	0.1654	VALID

Melihat tabel yang ada, setiap item dalam variabel pertanyaan itu memiliki indikator dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa indikator untuk setiap variabel di atas adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

"Uji reliabilitas merupakan hasil dari suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat pengukuran (measurement error). Uji reliablitas diukur dari variabel yang digunakan untuk meajukan pernyataan ataupun pertanyaan. Uji reliabilitas digunakan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan tingkatan yang signifikan. Tingkat yang biasa digunakan paling dominan 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut". (Darma, 2016) :

1) Apabila nilai Cronbach's alpha > tingkat signfikan (0,6), maka dinayatakan reliabel
2) Apabila Cronbach's alpha < tingkat signifikan (0,6) maka dinyatakan tidak reliabel

Tabel 4.10

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	38

Berdasarkan tabel diketahui bahwa seluruh item indikator penyataan untuk variabel independen Promosi (X1), Kelengkapan produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan reliabel, karena nilai *Croanbach's Alpha* 0.913 lebih besar dari kriteria pengambilan keputusan yaitu 0,60.

4) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengecek apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Sebuah model regresi yang baik seharusnya memiliki data yang terdistribusi normal atau hampir normal. Dalam penelitian ini, normalitas diuji menggunakan Kolmogorov Smirnov, dengan bantuan perangkat statistik SPSS 22. Kriteria untuk pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah sebagai berikut.:

- Data yang dikatakan berdistribusi normal jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05.
- Data yang dikatakan tidak berdistribusi normal jika nilai Sig. lebih

kecil dari 0,05.

Tabel 4.11

Uji Normalistas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18295893
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.055
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Menurut tabel Uji Kolmogrov-Smirnov Satu Sampel di atas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang tercantum yaitu 0,077 lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas adalah sebuah tes yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model saling berhubungan. Dengan menggunakan koefisien korelasi, tes ini akan mengukur seberapa besar hubungan atau dampak antara variabel bebas dalam studi ini. Dikatakan bahwa penelitian antar variabel berjalan dengan baik apabila tidak ditemukan tanda-tanda multikolinearitas. Kriteria untuk membuat keputusan dalam pengujian

ini didasarkan pada nilai Tolerance dan nilai VIF, sebagai berikut:

1) Dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas jika nilai tolerance > 0,10 dan jika nilai VIF < 10,00
2) Dinyatakan terjadi gejala multikolinieritas jika nilai tolerance < 0,10 dan jika nilai VIF lebih dari 10,00

Berikut adalah hasil pengujian multikolinearitas pada penelitian ini:

Tabel 4.12

Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.602	3.108		2.446	.016		
	Promosi	.064	.072	.060	.886	.378	.711	1.407
	Kelengkapan Produk	.487	.077	.435	6.344	.000	.682	1.465
	Kualitas Pelayanan	.491	.075	.476	6.593	.000	.617	1.620

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang dilakukan dengan SPSS 22, diperoleh informasi bahwa variabel Promosi menunjukkan Tolerance sebesar 0,711 yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,407 yang kurang dari 10,00. Untuk variabel Kelengkapan Produk, Tolerance-nya adalah 0,682 yang juga lebih besar dari 0,10, sementara VIF-nya adalah 1,465 yang kurang dari 10,00. Variabel Kepuasan Konsumen memiliki Tolerance 0,617 yang lebih dari 0,10 dan VIF 1,620 yang kurang dari 10,00. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak

mengalami masalah multikolinearitas, karena hasil pengujian memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk pengambilan keputusan..

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.13

Uji Heteroskedastisitas

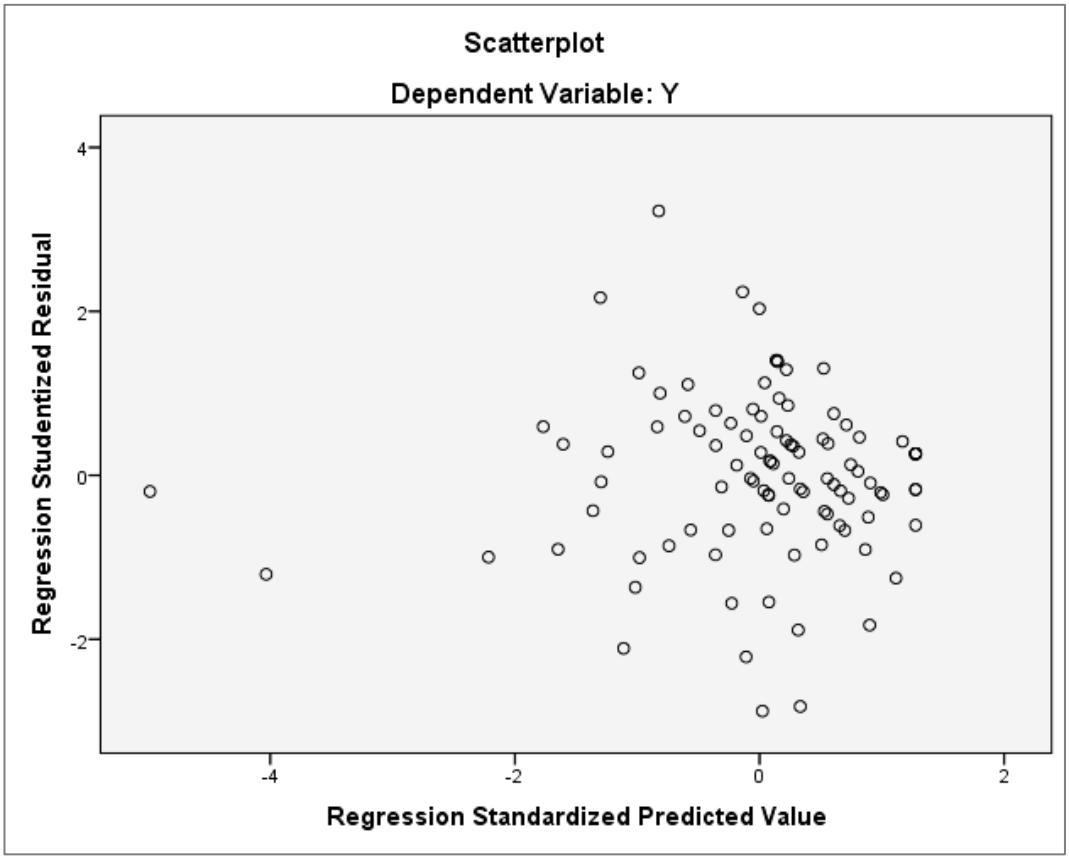
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.535	2.182		2.079	.040
	X1	.065	.048	.156	1.360	.177
	X2	-.046	.051	-.106	-.917	.361
	X3	-.085	.047	-.211	-1.813	.073

a. Dependent Variable: ABS_RES

Gambar 4.1

Uji Heteroskedastisitas



Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui metode Glejser dan scatterplot. Pada uji Glejser, keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi: jika nilai tersebut lebih besar dari alpha 0,05 (5%), artinya tidak ada heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 (5%), maka heteroskedastisitas terjadi.

Untuk uji scatterplot, langkahnya adalah dengan mengamati pola titik yang terdistribusi di atas, di bawah, atau sekitar angka 0. Titik-titik tersebut tidak boleh hanya berkumpul di atas atau di bawah saja. Selain itu, penyebaran data tidak boleh membentuk pola yang mengembang, terus menyempit, dan kemudian membesar

lagi. Penyebaran titik data pun harus acak (Fery, 2020, hlm. 66).

Hasil dari uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik tersebar merata baik di atas maupun di bawah. Pada uji Glejser juga diperoleh nilai signifikan untuk variabel bebas seperti Promosi (X1) yang menunjukkan 0,177 > 0,05, Kelengkapan Produk (X2) sebesar 0,361 > 0,05, dan Kualitas Pelayanan (X3) yang tercatat 0,073 > 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

5) Uji Statistik

a. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.14

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.602	3.108		2.446	.016
	Promosi	.064	.072	.060	.886	.378
	Kelengkapan Produk	.487	.077	.435	6.344	.000
	Kualitas Pelayanan	.491	.075	.476	6.593	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel, Constant adalah 7,602, sedangkan nilai Promosi (X1) adalah 0,064, Kelengkapan Produk (X2) adalah 0,487, Kualitas Pelayanan (X3) adalah 0,491, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 7{,}602 + 0.064 + 0.487 + 0.491$$

1. Konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 7,602. Nilai positif ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen. Ini berarti bahwa jika semua variabel independen seperti Promosi (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kepuasan Konsumen (X3) bernilai 0 persen atau tidak berubah, maka tingkat Kepuasan Konsumen akan menjadi 7,602.
2. Koefisien regresi untuk variabel Promosi (X1) adalah 0,064. Ini menunjukkan bahwa jika Promosi meningkat sebesar 1%, maka tingkat Kepuasan Konsumen akan bertambah 0,064, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Tanda positif ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen.
3. Koefisien regresi untuk variabel Kelengkapan Produk (X2) adalah 0,487. Hal ini berarti ketika Kelengkapan Produk meningkat 1%, maka Kepuasan Konsumen akan naik sebesar 0,487 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Tanda positif menunjukkan hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen.
4. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3) adalah 0,491. Ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan naik 1%, maka Kepuasan Konsumen akan meningkatkan 0,491 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif

menunjukkan hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen..

b. Uji Koefisien Determinasi

Kofesien Determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variable terikatnya. Nilai Kofesien Determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R square.*

Tabel 4.15

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832[a]	.692	.682	2.21681

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Kelengkapan Produk
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil perhitungan regresi pada table diatas dapat diketahui bahwa kofesien determinasi (adjusted R square) yang diperoleh sebesar 0,682 Hal ini berarti 68,2% Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Promosi (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kepuasan Konsumen (X3). sedangkan sisanya yaitu 31,8% Kepuasan Konsumen aulia Ponsel di Kabupaten Tapin dipengaruhi oleh variable-vaariabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Uji F (Simultan)

Tabel 4.16

Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1057.994	3	352.665	71.764	.000[b]
	Residual	471.766	96	4.914		
	Total	1529.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Kelengkapan Produk

Df1 = k - 1
Df2 = n – k
Df1 = 3 – 1 = 2
Df2 = 100 – 3 = 97
F Table = 3.090

Berdasarkan Output SPSS di atas, diketahui nilai Sig. adalah 0.000 < 0.05 dan diketahui nilai F Hitung 71,764 > F Table 3.090. maka dapat di simpulkan hipotesis diterima atau Ho 1 ditolak Ha 1 diterima. Artinya Promosi, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aulia Ponsel di Kabupaten Tapin Secara Simultan

d. Uji T (Parsial)

Tabel 4.17

Uji T (Parsial)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.602	3.108		2.446	.016
	Promosi	.064	.072	.060	.886	.378
	Kelengkapan Produk	.487	.077	.435	6.344	.000
	Kualitas Pelayanan	.491	.075	.476	6.593	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

T table = (α/2 : 2 n-k-1)

T table = 0,05/2 : 100 – 3 – 1)

T table = 0,025 : 96

T table = angka 0,025;96

T table = 1.986

Uji ini bertujuan untuk menilai dampak setiap variabel independen dalam penelitian ini, yaitu Promosi (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kualitas Pelayanan, terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y). Keputusan untuk uji secara parsial diambil dengan melihat nilai signifikansi serta nilai t-hitung sebagai berikut:

1) Dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai Sig kurang dari 0,05 dan nilai t-hitung lebih besar dari t tabel.
2) Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai Sig lebih besar dari 0,05 dan jika nilai t-hitung kurang dari t tabel.

Berdasarkan output dari SPSS di atas, kita dapat mengamati di mana nilai

1) t-hitung untuk variabel Promosi (X1) lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel (0,886 kurang dari 1,986). Maka, kita dapat menyimpulkan bahwa Ho 1 diterima dan Ha 1 ditolak. Ini berarti Promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Aulia Ponsel, Kabupaten Tapin.

2) t-hitung untuk variabel Kelengkapan Produk (X2) lebih besar daripada nilai t tabel (6,344 lebih besar dari 1,986). Dengan demikian, kita bisa menyimpulkan bahwa Ho 2 ditolak dan Ha 2 diterima. Ini menunjukkan bahwa Kelengkapan Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Aulia Ponsel, Kabupaten Tapin.
3) t-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (6,593 lebih besar dari 1,986). Oleh karena itu, kita bisa menyimpulkan bahwa Ho 3 ditolak dan Ha 3 diterima. Ini artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Aulia Ponsel, Kabupaten Tapin.

B. Pembahasan

1. Hasil secara Simultan

Berdasarkan Output SPSS di atas, diketahui nilai Sig. adalah 0.000 < 0.05 dan diketahui nilai F Hitung 71,764 > F Table 3.090. maka dapat di simpulkan hipotesis diterima atau Ho 1 ditolak Ha 1 diterima. Artinya Promosi, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aulia Ponsel di Kabupaten Tapin Secara Simultan

2. Hasil secara Parsial

a. Pengaruh Secara Parsial Variabel Promosi (X1) terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aulia Ponsel di Kabupaten Tapin.

T-hitung untuk variabel Promosi (X1) lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel (0,886 kurang dari 1,986). Maka, kita dapat menyimpulkan bahwa Ho 1 diterima dan Ha 1 ditolak. Ini berarti Promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Aulia Ponsel, Kabupaten Tapin.

b. Pengaruh Secara Parsial Variabel Kelengkapan Produk (X2) Pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aulia Ponsel di Kabupaten Tapin.

T-hitung untuk variabel Kelengkapan Produk (X2) lebih besar daripada nilai t tabel (6,344 lebih besar dari 1,986). Dengan demikian, kita bisa menyimpulkan bahwa Ho 2 ditolak dan Ha 2 diterima. Ini menunjukkan bahwa Kelengkapan Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Aulia Ponsel, Kabupaten Tapin.

c. Pengaruh Secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Pengaruh Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aulia Ponsel di Kabupaten Tapin.

T-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (6,593 lebih besar dari 1,986). Oleh karena itu, kita bisa menyimpulkan bahwa Ho 3 ditolak dan Ha 3 diterima. Ini artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Aulia Ponsel, Kabupaten Tapin.

.