BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

4.1.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Rank Spearman.* Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r table 0,195 (n= 100), maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner kedua variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Tangible_1	0,312	0,195	Valid
Tangible_2	0,436	0,195	Valid
Tangible_3	0,494	0,195	Valid
Tangible_4	0,320	0,195	Valid
Reliability_1	0,489	0,195	Valid
Reliability_2	0,579	0,195	Valid
Reliability_3	0,387	0,195	Valid
Reliability_4	0,346	0,195	Valid
Responsiveness_1	0,505	0,195	Valid

Responsiveness_2	0,471	0,195	Valid
Responsiveness_3	0,402	0,195	Valid
Responsiveness_4	0,594	0,195	Valid
Assurance_1	0,594	0,195	Valid
Assurance_2	0,332	0,195	Valid
Assurance_3	0,263	0,195	Valid
Assurance_4	0,327	0,195	Valid
Emphaty_1	0,462	0,195	Valid
Emphaty_2	0,529	0,195	Valid
Emphaty_3	0,484	0,195	Valid
Emphaty_4	0,467	0,195	Valid

Tabel 4.2
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)

Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Harga_1	0,621	0,195	Valid
Harga_2	0,836	0,195	Valid
Harga_3	0,847	0,195	Valid
Harga_4	0,771	0,195	Valid

Tabel 4.3
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kepuasan_Pelanggan_1	0,463	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_2	0,621	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_3	0,661	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_4	0,676	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_5	0,645	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_6	0,614	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_7	0,691	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_8	0,476	0,195	Valid
Kepuasan_Pelanggan_9	0,352	0,195	Valid

Pada ketiga tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pertanyaan memiliki koefisien validitas yang lebih besar atau samadengan r table 0,195 (n= 100) maka dapat dikatakan valid, sehingga seluruh item pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Alpha Cronbac'h* . Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,70. Adapun hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbac'h* adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,829	0,70	Reliabel
Harga (X2)	0,806	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,805	0,70	Reliabel

Nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0,70 hasil ini menunjukkan bahwa butir kuesioner pada masing-masing variabel andal untuk mengukur variabelnya masing-masing.

4.2 Analisis Data Penelitian

Setelah melihat dan menganalisa data responden, selanjutnya akan dibahas mengenai data penelitian. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi angket penelitian yang disebarkan. Pada analisa penelitian, penulis uraikan berdasar kepada operasionalisasi variabel penelitian untuk menjawab identifikasi masalah yang ingin diketahui oleh penulis.

Data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis regresi berganda. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur angket yang telah dicoba uji reliabilitasnya. Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam angket ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan.

Teknik analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan mengenai keseluruhan data yang dikumpulkan dengan memaparkan, mengelompokkan dan mengklasifikasikan ke dalam tabel distribusi frekuensi yang kemudian diberikan penjelasan.

4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan. Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 20 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (Baik- Cukup Baik - Kurang Baik)

Variabel Kualitas Pelayanan terdiri atas 20 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 93, sedangkan skor terendah adalah 56. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{93 - 56}{3} = 12{,}33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori variabel Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

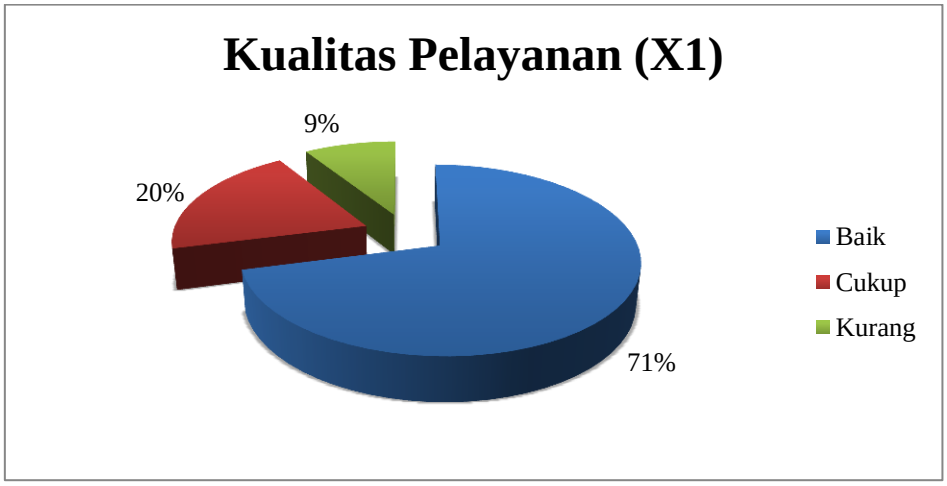
Jumlah skor 56,00 – 68,32 : Kurang Baik

Jumlah skor 68,33 – 80,66 : Cukup Baik

Jumlah skor 80,67 – 93,00 : Baik

Tabel 4.5
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kualitas Pelayanan (X1)	Baik	71	71%
	Cukup	20	20%
	Kurang	9	9%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.1 **Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Kualitas Pelayanan**

Tabel 4.5 di atas merupakan tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan. Mayoritas responden sebanyak 71 orang atau 71% termasuk dalam ketegori baik, dan paling sedikit sebanyak 9 orang atau 9% termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut.

4.2.2 Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik). Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 4 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik) terdiri atas 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 20, sedangkan skor terendah adalah 12. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{20 - 12}{3} = 2{,}67$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik) adalah sebagai berikut:

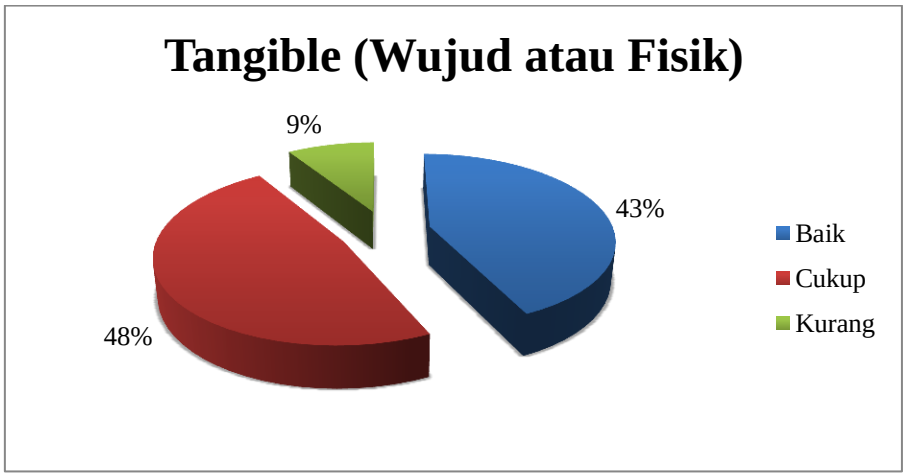
Jumlah skor 12,00 - 14,66 : Kurang

Jumlah skor 14,67 - 17,32 : Cukup

Jumlah skor 17,33 - 20,00 : Baik

Tabel 4.6
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik)

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Tangible (Wujud atau Fisik)	Baik	43	43%
	Cukup	48	48%
	Kurang	9	9%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Tangible (Wujud atau Fisik)

Tabel 4.6 di atas merupakan tanggapan responden tentang Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik). Mayoritas responden sebanyak 48 orang atau 48% termasuk dalam ketegori cukup, dan paling sedikit sebanyak 9 orang atau 9% termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan Sub Variabel Tangible (Wujud atau Fisik) sebagai berikut.

Tabel 4.7
Harga yang ditawarkan terjangkau oleh pelanggan sama seperti yang lain

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	32%
Setuju	58	58%
Kurang Setuju	10	10%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Harga yang ditawarkan terjangkau oleh pelanggan". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 58 orang atau 58%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan kurang setuju, yaitu sebanyak 10 orang atau 10%.

Tabel 4.8
Harga yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pesaing

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	29	29%
Setuju	59	59%
Kurang Setuju	12	12%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Harga yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pesaing". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 59 orang atau 59%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan kurang setuju, yaitu sebanyak 12 orang atau 12%.

Tabel 4.9
Harga sesuai dengan manfaat yang di peroleh pelanggan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	48	48%
Setuju	43	43%
Kurang Setuju	8	8%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Harga sesuai dengan manfaat yang di peroleh pelanggan". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 48 orang atau 48%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.10
Perbedaan harga dalam hari tertentu

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	48	48%
Setuju	43	43%
Kurang Setuju	7	7%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Perbedaan harga dalam hari tertentu". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 48 orang atau 48%,

sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

4.2.3 Sub Variabel Reliability (Kepercayaan)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang Sub Variabel Reliability (Kepercayaan). Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 4 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Sub Variabel Reliability (Kepercayaan) terdiri atas 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 20, sedangkan skor terendah adalah 8. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{20 - 8}{3} = 4{,}00$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori Sub Variabel Reliability (Kepercayaan) adalah sebagai berikut:

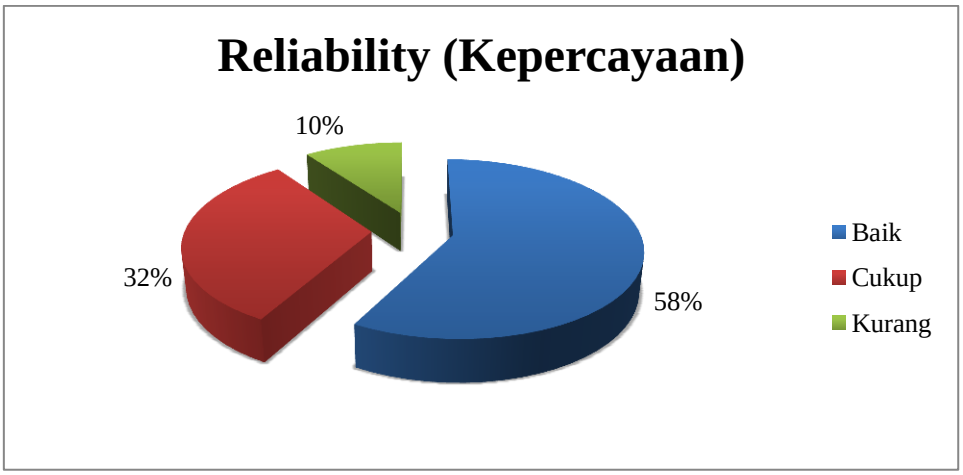
Jumlah skor 8,00 - 11,99 : Kurang

Jumlah skor 12,00 - 15,99 : Cukup

Jumlah skor 16,00 - 20,00 : Baik

Tabel 4.11
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Reliability (Kepercayaan)

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Reliability (Kepercayaan)	Baik	58	58%
	Cukup	32	32%
	Kurang	10	10%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Reliability (Kepercayaan)

Tabel 4.11 di atas merupakan tanggapan responden tentang Sub Variabel Reliability (Kepercayaan). Mayoritas responden sebanyak 58 orang atau 58% termasuk dalam ketegori baik, dan paling sedikit sebanyak 10 orang atau 10%

termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan Sub Variabel Reliability (Kepercayaan) sebagai berikut.

Tabel 4.12
Ruangan yang bersih dan nyaman

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	25	25%
Setuju	55	55%
Kurang Setuju	17	17%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Ruangan yang bersih dan nyaman". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 55 orang atau 55%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 3 orang atau 3%.

Tabel 4.13
Interior yang menarik

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	29	29%
Setuju	46	46%
Kurang Setuju	20	20%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Interior yang menarik". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 46 orang atau 46%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 5 orang atau 5%.

Tabel 4.14
Sound sistem yang baik dan Mic yang terawat

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	27	27%
Setuju	46	46%
Kurang Setuju	16	16%
Tidak Setuju	10	10%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Sound sistem yang baik dan Mic yang terawat". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 46 orang atau 46%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.15
Monitor touch screen dan televisi LCD/LED

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	22	22%
Setuju	32	32%
Kurang Setuju	27	27%
Tidak Setuju	14	14%
Sangat Tidak Setuju	5	5%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Monitor touch screen dan televisi LCD/LED". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 32 orang atau 32%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 5 orang atau 5%.

4.2.4 Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap). Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 4 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) terdiri atas 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 20, sedangkan skor terendah adalah 9. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{20 - 9}{3} = 3{,}67$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) adalah sebagai berikut:

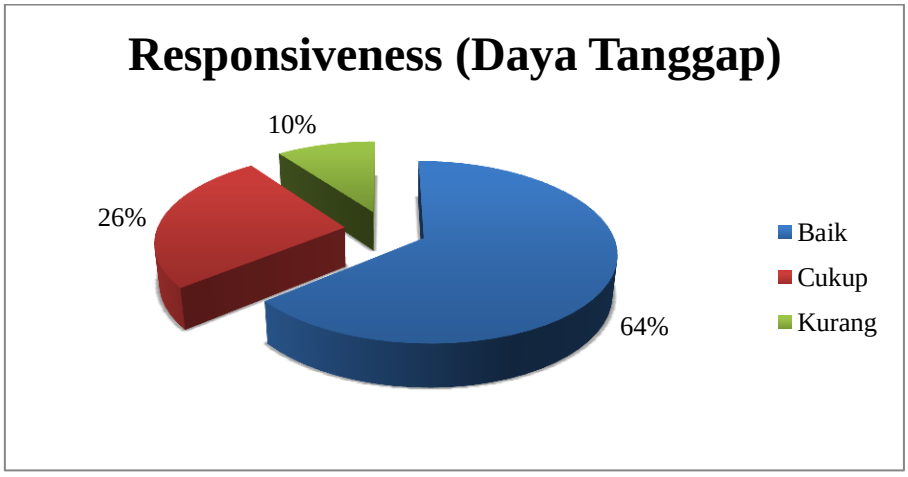
Jumlah skor 9,00 – 12,66 : Kurang

Jumlah skor 12,67 – 16,32 : Cukup

Jumlah skor 16,33 - 20,00 : Baik

Tabel 4.16
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Responsiveness (Daya Tanggap)	Baik	64	64%
	Cukup	26	26%
	Kurang	10	10%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 4.16 di atas merupakan tanggapan responden tentang Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap). Mayoritas responden sebanyak 64 orang atau 64%

termasuk dalam ketegori baik, dan paling sedikit sebanyak 10 orang atau 10% termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) sebagai berikut.

Tabel 4.17
Jam pemesanan sesuai dengan booking

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	47	47%
Kurang Setuju	15	15%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang “Jam pemesanan sesuai dengan booking ”. Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 4 orang atau 4%.

Tabel 4.18
Privasi ruangan yang didapat

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	42	42%
Setuju	41	41%
Kurang Setuju	12	12%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Privasi ruangan yang didapat". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 42 orang atau 42%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 5 orang atau 5%.

Tabel 4.19
Keamanan yang terjaga

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	38	38%
Setuju	46	46%
Kurang Setuju	12	12%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Keamanan yang terjaga". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 46 orang atau 46%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 4 orang atau 4%.

Tabel 4.20
Pengecekan terhadap ruangan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	40	40%
Setuju	39	39%
Kurang Setuju	15	15%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang “Pengecekan terhadap ruangan ”. Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

4.2.5 Sub Variabel Assurance (Kepastian)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang Sub Variabel Assurance (Kepastian). Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 4 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$c = \frac{X_n - X_1}{k}$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Sub Variabel Assurance (Kepastian) terdiri atas 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 20, sedangkan skor terendah adalah 10. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{20 - 10}{3} = 3{,}33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori Sub Variabel Assurance (Kepastian) adalah sebagai berikut:

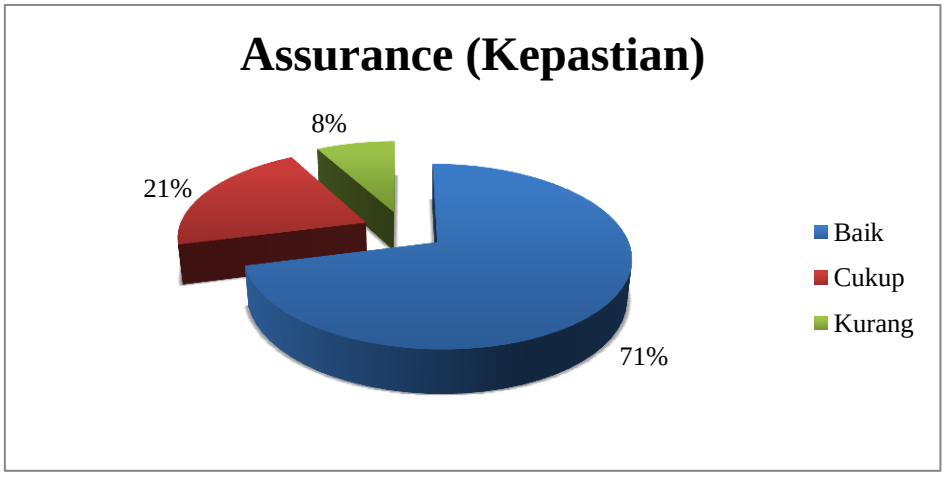
Jumlah skor 10,00 – 13,32 : Kurang

Jumlah skor 13,33 – 16,66 : Cukup

Jumlah skor 16,67 - 20,00 : Baik

Tabel 4.21
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Assurance (Kepastian)

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Assurance (Kepastian)	Baik	71	71%
	Cukup	21	21%
	Kurang	8	8%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Assurance (Kepastian)

Tabel 4.21 di atas merupakan tanggapan responden tentang Sub Variabel Assurance (Kepastian). Mayoritas responden sebanyak 71 orang atau 71% termasuk dalam ketegori baik, dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 8% termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan Sub Variabel Assurance (Kepastian) sebagai berikut.

Tabel 4.22
Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	41	41%
Setuju	39	39%
Kurang Setuju	13	13%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 41 orang atau 41%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

Tabel 4.23
Kesigapan dalam menghadapi masalah yang timbul.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	41	41%
Setuju	44	44%
Kurang Setuju	14	14%
Tidak Setuju	1	1%

Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Kesigapan dalam menghadapi masalah yang timbul.". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 44 orang atau 44%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.24
Memberikan solusi dengan baik dari permasalahan yang dihadapi konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	40	40%
Setuju	50	50%
Kurang Setuju	8	8%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Memberikan solusi dengan baik dari permasalahan yang dihadapi konsumen". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 50 orang atau 50%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

Tabel 4.25
Daftar hits terbaru selalu ada

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	53	53%

Kurang Setuju	12	12%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Daftar hits terbaru selalu ada". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 53 orang atau 53%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

4.2.6 Sub Variabel Emphaty (Emosi)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang Sub Variabel Emphaty (Emosi). Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 4 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Sub Variabel Emphaty (Emosi) terdiri atas 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 20,

sedangkan skor terendah adalah 10. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{20 - 10}{3} = 3{,}33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori Sub Variabel Emphaty (Emosi) adalah sebagai berikut:

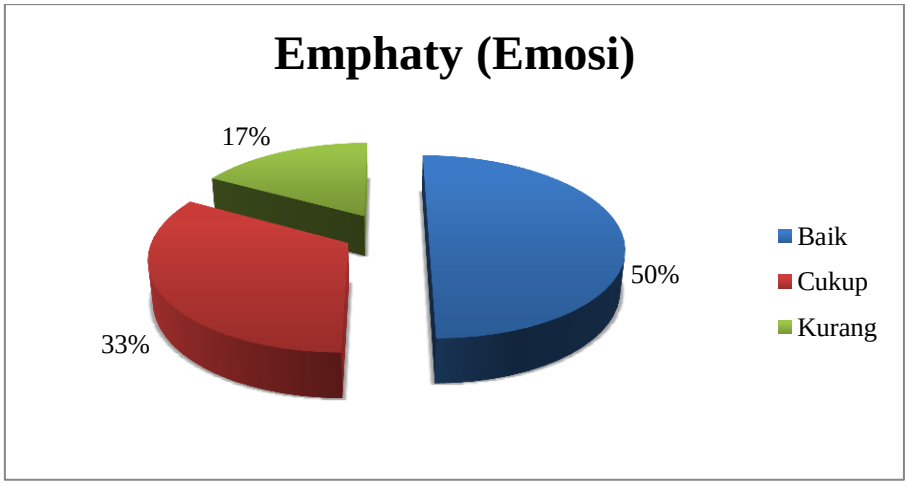
Jumlah skor 10,00 – 13,32 : Kurang

Jumlah skor 13,33 – 16,66 : Cukup

Jumlah skor 16,67 - 20,00 : Baik

Tabel 4.26
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Emphaty (Emosi)

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Emphaty (Emosi)	Baik	50	50%
	Cukup	32	32%
	Kurang	18	18%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang

Emphaty (Emosi)

Tabel 4.26 di atas merupakan tanggapan responden tentang Sub Variabel Emphaty (Emosi). Mayoritas responden sebanyak 50 orang atau 50% termasuk dalam ketegori cukup, dan paling sedikit sebanyak 18 orang atau 18% termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan Sub Variabel Emphaty (Emosi) sebagai berikut.

Tabel 4.27
Keamanan dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan ruangan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	17%
Setuju	58	58%
Kurang Setuju	20	20%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Keamanan dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan ruangan". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 58 orang atau 58%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 5 orang atau 5%.

Tabel 4.28
Kebersihaan yang terjaga pada ruangan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	22	22%
Setuju	49	49%

Kurang Setuju	24	24%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Kebersihaan yang terjaga pada ruangan". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 49 orang atau 49%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

Tabel 4.29
Kebersihaan yang terjaga pada menu makanan dan minuman yang ditawarkan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	31%
Setuju	51	51%
Kurang Setuju	13	13%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Kebersihaan yang terjaga pada menu makanan dan minuman yang ditawarkan". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 51 orang atau 51%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 5 orang atau 5%.

Tabel 4.30
Kebersihaan pada Mic yang selalu menggunakan sarung mic

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Sering	37	37%
Sering	47	47%

Cukup Sering	13	13%
Kurang Sering	3	3%
Tidak Pernah	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Kebersihaan pada Mic yang selalu menggunakan sarung mic". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 3 orang atau 3%.

4.2.7 Variabel Harga

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang variabel Harga. Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 4 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Variabel Harga terdiri atas 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 20, sedangkan skor terendah adalah 8. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{20 - 8}{3} = 4{,}00$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori variabel Harga adalah sebagai berikut:

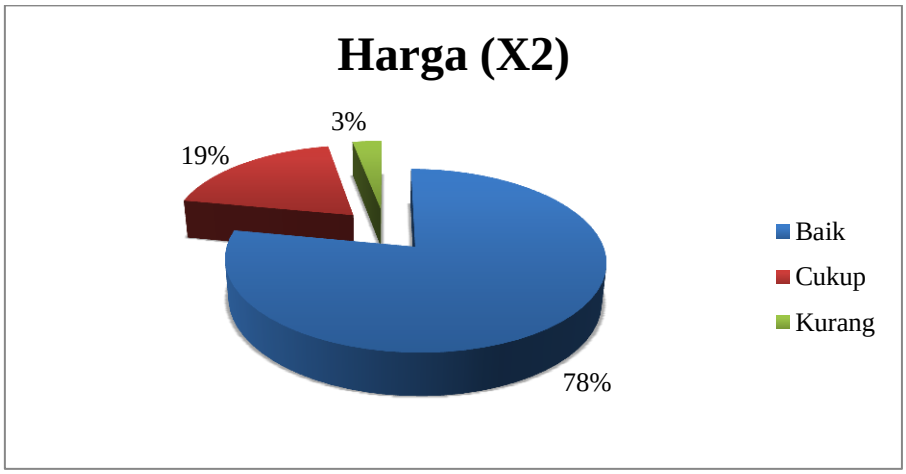
Jumlah skor 8,00 – 11,99 : Kurang

Jumlah skor 12,00 – 15,99 : Cukup

Jumlah skor 16,00 - 20,00 : Baik

Tabel 4.31
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Variabel Harga

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Harga (X2)	Baik	78	78%
	Cukup	19	19%
	Kurang	3	3%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Harga

Tabel 4.13 di atas merupakan tanggapan responden tentang variabel Harga. Mayoritas responden sebanyak 78 orang atau 78% termasuk dalam ketegori baik, dan paling sedikit sebanyak 3 orang atau 3% termasuk dalam ketegori kurang. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan variabel Harga sebagai berikut.

Tabel 4.32
Karyawan memiliki perhatian terhadap konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	36	36%
Setuju	53	53%
Kurang Setuju	11	11%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Karyawan memiliki perhatian terhadap

konsumen". Mayoritas responden menjawab setuju, yaitu sebanyak 53 orang atau 53%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan kurang setuju, yaitu sebanyak 11 orang atau 11%.

Tabel 4.33
Kepedulian karyawan terhadap konsumen yang tinggi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	40	40%
Setuju	36	36%
Kurang Setuju	20	20%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Kepedulian karyawan terhadap konsumen yang tinggi". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 4 orang atau 4%.

Tabel 4.34
Sikap yang cepat tanggap dalam melayani konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	47	47%
Setuju	35	35%
Kurang Setuju	14	14%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.34 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Sikap yang cepat tanggap dalam melayani konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.35
Keramahan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	46	46%
Setuju	34	34%
Kurang Setuju	16	16%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Keramahan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu sebanyak 46

orang atau 46%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

4.2.8 Variabel Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang variabel Kepuasan Pelanggan. Maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 9 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana. 2005. Metoda Statistika, Edisi 6, Tarsito Bandung, Hal. 47):

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (baik - cukup - kurang)

Variabel Kepuasan Pelanggan terdiri atas 9 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 45, sedangkan skor terendah adalah 22. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{45 - 22}{3} = 7{,}67$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut:

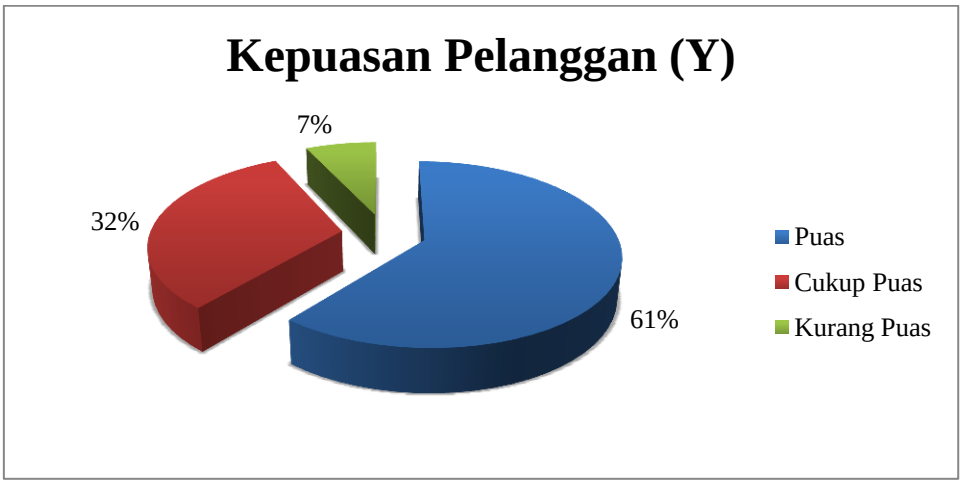
Jumlah skor 22,00 - 29,66 : Kurang

Jumlah skor 29,67 - 37,32 : Cukup

Jumlah skor 37,33 - 45,00 : Baik

Tabel 4.36
Frekuensi Tanggapan Responden
Berdasarkan Kategori Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Pelanggan (Y)	Puas	61	61%
	Cukup Puas	32	32%
	Kurang Puas	7	7%
Total		**100**	**100%**



Gambar 4.7 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kategori Tentang Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.36 di atas merupakan tanggapan responden tentang variabel Kepuasan Pelanggan. Mayoritas responden sebanyak 61 orang atau 61% termasuk dalam ketegori puas, dan paling sedikit sebanyak 7 orang atau 7% termasuk dalam

ketegori kurang puas. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 100 responden untuk item-item pertanyaan variabel Kepuasan Pelanggan sebagai berikut.

Tabel 4.37
Bagaimana keramahaan dan kepedulian terhadap pelayanan yang diberikan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	36	36%
Puas	53	53%
Kurang Puas	11	11%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.37 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Bagaimana keramahaan dan kepedulian terhadap pelayanan yang diberikan". Mayoritas responden menjawab puas, yaitu sebanyak 53 orang atau 53%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan kurang puas, yaitu sebanyak 11 orang atau 11%.

Tabel 4.38
Bagaimana kecepatan dan ketanggapan dalam melayani konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	40	40%
Puas	36	36%
Kurang Puas	20	20%
Tidak Puas	4	4%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.38 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Bagaimana kecepatan dan ketanggapan dalam melayani konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 4 orang atau 4%.

Tabel 4.39
Bagaimana dengan kebersihan yang di dapat oleh konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	47	47%
Puas	35	35%
Kurang Puas	14	14%
Tidak Puas	3	3%
Sangat Tidak Puas	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.39 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Bagaimana dengan kebersihan yang di dapat oleh konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak puas, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.40
Puaskah dengan harga yang diberikan kepada konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	46	46%
Puas	34	34%
Kurang Puas	16	16%
Tidak Puas	3	3%
Sangat Tidak Puas	1	1%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Puaskah dengan harga yang diberikan kepada konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 46 orang atau 46%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak puas, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.41
Puaskah dengan ketepatan waktu yang diberikan kepada konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	45	45%
Puas	43	43%
Kurang Puas	10	10%
Tidak Puas	2	2%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.41 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Puaskah dengan ketepatan waktu yang diberikan kepada konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 45 orang atau 45%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

Tabel 4.42
Bagaimana ruangan yang diberikan terhadap konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	47	47%
Puas	41	41%
Kurang Puas	8	8%
Tidak Puas	4	4%

Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.42 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Bagaimana ruangan yang diberikan terhadap konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 4 orang atau 4%.

Tabel 4.43
Puaskah harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapat konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	42	42%
Puas	43	43%
Kurang Puas	12	12%
Tidak Puas	3	3%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.43 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Puaskah harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapat konsumen". Mayoritas responden menjawab puas, yaitu sebanyak 43 orang atau 43%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 3 orang atau 3%.

Tabel 4.44
Bagaimana dengan keamanan yang di berikan kepada konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	45	45%
Puas	41	41%

Kurang Puas	12	12%
Tidak Puas	2	2%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.44 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Bagaimana dengan keamanan yang di berikan kepada konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 45 orang atau 45%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

Tabel 4.45
Bagaimana dengan kenyamanan yag diberikan kepada konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	41	41%
Puas	40	40%
Kurang Puas	18	18%
Tidak Puas	1	1%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.45 di atas dapat diketahui gambaran pendapat responden mengenai pernyataan tentang "Bagaimana dengan kenyamanan yag diberikan kepada konsumen". Mayoritas responden menjawab sangat puas, yaitu sebanyak 41 orang atau 41%, sedangkan yang paling sedikit menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

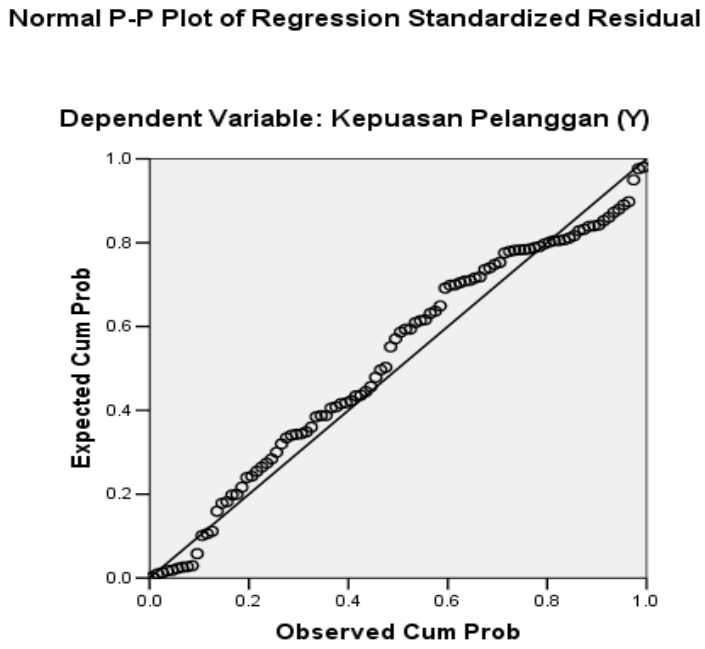
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

4.3.1 Uji Asumsi Klasik

4.3.1.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Scatterplot*. Berikut disajikan hasil output program *SPSS* 13.0 uji normalitas data dengan menggunakan uji *Scatterplot*.

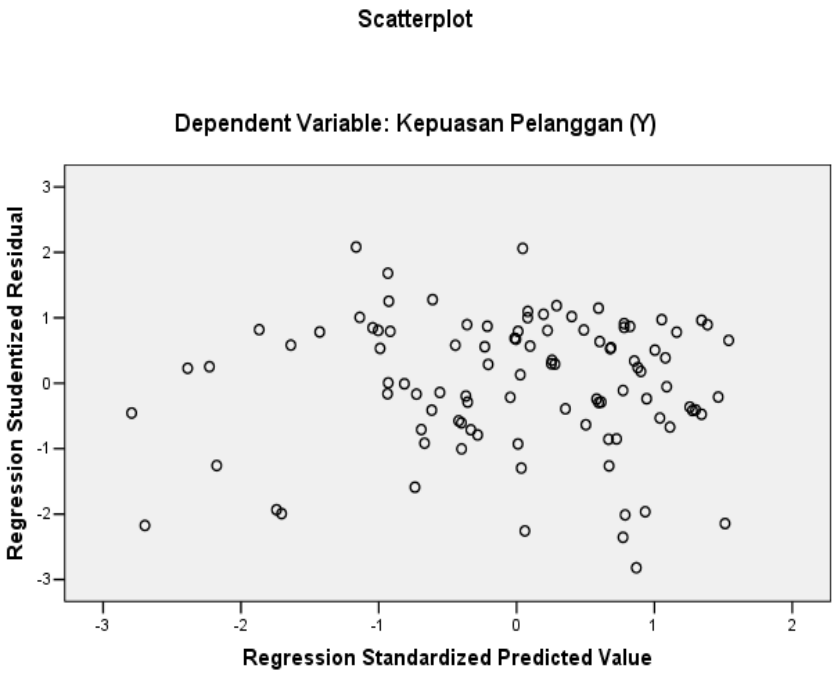
Tabel 4.46 Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa data berdistribusi normal. Dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari Kepuasan Pelanggan, menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

4.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah data memiliki varians yang sama (homo) (Gujarati: 177). Pengujian heterokedastisitas data dilakukan dengan menggunakan *Scatterplot*. Hasil *Scatterplot* sebagai berikut :



Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan *Scatterplot*

Dari gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola. Serta titik-titik menyebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak dipakai untuk analisa berikutnya.

4.3.1.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortagonal. Variabel ortagonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, yaitu *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregres terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena VIF = 1/*tolerance*) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut-off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 (Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, 2001: 57).

Dengan menggunakan program *SPSS*, didapat *output* nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas sebagai berikut.

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	,721	1,387
	Harga (X2)	,721	1,387

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil diatas menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas jauh di bawah 10, yakni X_1 = 1,387 dan X_2 = 1,387. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda

Model regresi berganda yang akan dibentuk adalah sebagai berikut:

$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

b_0 = Konstanta

$b_{1,2}$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

e = *Error*

Hasil perhitungan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,708	2,096		1,770	,080
	Kualitas Pelayanan (X1)	,177	,037	,309	4,790	,000
	Harga (X2)	1,118	,113	,637	9,884	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari *output* di atas diketahui nilai kontstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,708 + 0,177X_1 + 1,118X_2$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$b_0 = 3,708$ artinya jika Kualitas Pelayanan dan Harga (X_2) bernilai nol (0), maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan bernilai 3,708 satuan.

$b_1 = 0,177$ artinya jika Kualitas Pelayanan (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,177 satuan.

$b_2 = 1,118$ artinya jika Harga (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 1,118 satuan.

4.3.3 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

H_0 : Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

H_1 : Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%

Kriteria Pengujian :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Hasil pengujian Hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1741,010	2	870,505	118,318	,000[a]
	Residual	713,664	97	7,357		
	Total	2454,674	99			

a. Predictors: (Constant), Harga (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 118,318 dengan *p-value* (sig) 0,000. Dengan α=0,05 serta derajat kebebasan v_1 = 97 (n-(k+1)) dan v_2 = 2, maka di dapat F_{tabel} 3,090. Dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (118,318 > 3,090) maka H_0 ditolak, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4.3.4 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Hasil perhitungan pengujian parsial adalah sebagai berikut :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,708	2,096		1,770	,080
	Kualitas Pelayanan (X1)	,177	,037	,309	4,790	,000
	Harga (X2)	1,118	,113	,637	9,884	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

- Pengujian hipotesis variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

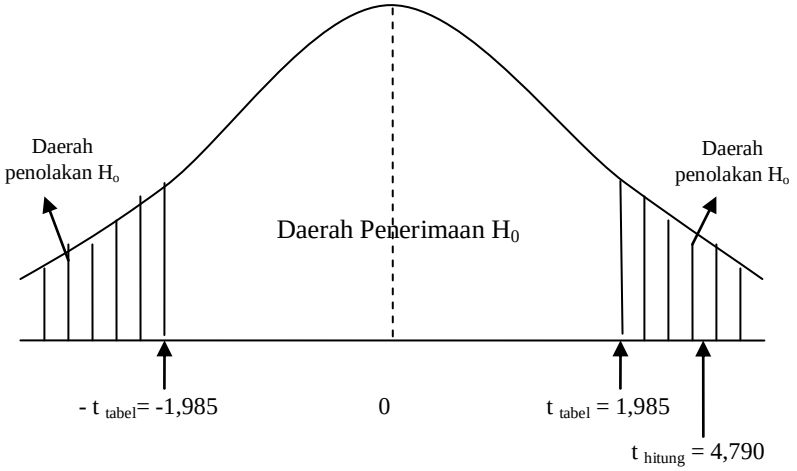
H_0 : Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

H_1 : Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kriteria pengujian:

Tolak H_0 jika $t_{hit} > t_{tabel}$ atau $t_{hit} < -t_{tabel}$, terima dalam hal lainnya.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 97(n – (k + 1) didapat nilai t_{tabel} 1,985.



Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 4,790 dan t_{tabel} 1,985. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

- Pengujian hipotesis variabel Harga (X_2)

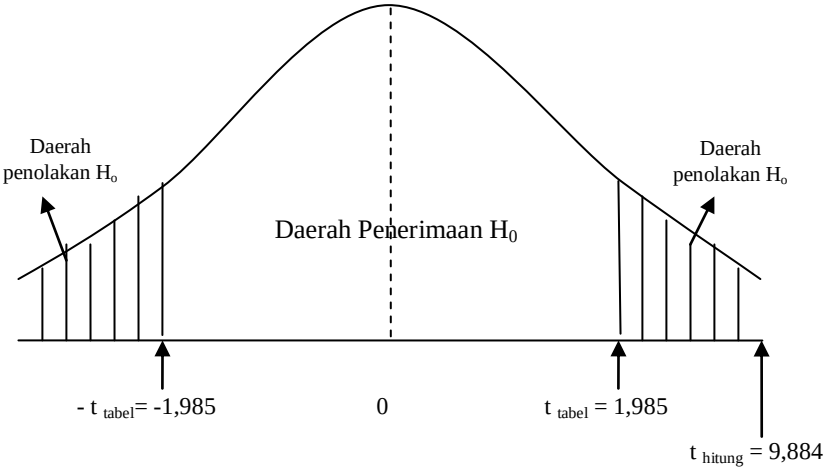
H_0 : Harga (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

H_1 : Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kriteria pengujian:

Tolak H_0 jika $t_{hit} > t_{tabel}$ atau $t_{hit} < -t_{tabel}$, terima dalam hal lainnya.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 97(n – (k + 1) didapat nilai t_{tabel} 1,985.



Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk Harga (X_2) sebesar 9,884 dan t_{tabel} 1,985. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi

Setelah diketahui nilai R sebesar 0,294, maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,842[a]	,709	,703	2,71245

a. Predictors: (Constant), Harga (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

KD = R^2 X 100%

= $(0,842)^2$ X 100%

= 70,9%

Dengan demikian, maka diperoleh nilai KD sebesar 70,9% yang menunjukkan arti bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar 70,9% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan peneliti.

Koefisien Beta x Zero-order :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Correlations		
		B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3,708	2,096				
	Kualitas Pelayanan (X1)	,177	,037	,309	,645	,437	,262
	Harga (X2)	1,118	,113	,637	,800	,708	,541

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Variabel X_1 = 0,309 x 0,645 = 0,1993 = 19,93%
2. Variabel X_2 = 0,637 x 0,800 = 0,5100 = 51,00%

Dari hasil uji individu diatas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,1993 atau 19,93% dan variabel Harga (X_2) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,5100 atau 51,00%.