

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian

Tahapan pertama dalam pengolahan data adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas variabel penelitian untuk memastikan bahwa data yang didapatkan dari proses pengumpulan dapat digunakan dalam penelitian ini. Validitas (keabsahan) instrumen menunjukkan kemampuan instrumen penelitian mengukur dengan tepat atau benar apa yang hendak diukur, sedangkan reliabilitas (keandalan) instrumen menunjukkan keajegan, kemantapan, atau kekonsistenan suatu instrumen penelitian mengukur apa yang diukur. Langkah dalam menguji validitas butir pertanyaan pada kuesioner yaitu mencari r_{hitung} . Suatu item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dilihat dari Lampiran 6 untuk $df (N-2)$ atau $df=98$, yaitu sebesar 0,1966. Sementara itu uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) adalah di atas 0,6. Hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel penelitian dapat dilihat dalam bahasan berikut ini.

Tabel 5.1. Uji Validitas Variabel KK

| Indikator KK | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|--|--------------|-------------|------------|
| 1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Livana Spikoe Mulyosari | 0,767 | 0,1966 | Valid |
| 2. Saya merasa puas dengan keramahan, kecekatan, dan kesopanan pegawai ketika melayani pelanggan | 0,705 | 0,1966 | Valid |
| 3. Saya merasa puas dengan kualitas produk yang dijual di Livana Spikoe Mulyosari | 0,783 | 0,1966 | Valid |
| 4. Saya merasa mantap membeli roti di Livana Spikoe Mulyosari | 0,763 | 0,1966 | Valid |
| 5. Saya akan tetap membeli roti Livana Spikoe Mulyosari | 0,829 | 0,1966 | Valid |
| 6. Saya akan mereferensikan roti Livana Spikoe Mulyosari kepada keluarga dan teman dekat | 0,773 | 0,1966 | Valid |
| 7. Saya akan menjadikan Livana Spikoe Mulyosari sebagai pilihan pertama ketika akan membeli roti | 0,827 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Lampiran 3

Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan didapatkan nilai r_{hitung} untuk semua indikator variabel kepuasan berada di atas nilai r_{tabel} (0,1966) sehingga semua indikator variabel kepuasan adalah valid.

Tabel 5.2. Uji Validitas Variabel KL

| Indikator KL | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|---|--------------|-------------|------------|
| 1. Outlet Livana Spikoe Mulyosari selalu dalam keadaan bersih dan rapi | 0,621 | 0,1966 | Valid |
| 2. Tempat Livana Spikoe Mulyosari nyaman | 0,845 | 0,1966 | Valid |
| 3. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk yang dijual | 0,759 | 0,1966 | Valid |
| 4. Livana Spikoe Mulyosari mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan | 0,874 | 0,1966 | Valid |
| 5. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap | 0,805 | 0,1966 | Valid |
| | | | |

| Indikator KL | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|--|--------------|-------------|------------|
| 6. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari memberikan perhatian yang baik kepada semua pelanggan yang datang | 0,807 | 0,1966 | Valid |
| 7. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh pelanggan | 0,933 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Lampiran 3

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas layanan didapatkan nilai r_{hitung} untuk semua indikator variabel kualitas layanan berada di atas nilai r_{tabel} (0,1966) sehingga semua indikator variabel kualitas layanan adalah valid.

Tabel 5.3. Uji Validitas Variabel KP

| Indikator KP | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|--|--------------|-------------|------------|
| 1. Roti Livana Spikoe Mulyosari enak | 0,829 | 0,1966 | Valid |
| 2. Roti Livana Spikoe Mulyosari mempunyai daya tahan yang cukup baik | 0,647 | 0,1966 | Valid |
| 3. Roti Livana Spikoe Mulyosari dapat memenuhi harapan saya sebagai pelanggan | 0,889 | 0,1966 | Valid |
| 4. Tekstur roti Livana Spikoe Mulyosari lembut | 0,806 | 0,1966 | Valid |
| 5. Penampilan roti Livana Spikoe Mulyosari menarik untuk dilihat | 0,876 | 0,1966 | Valid |
| 6. Secara umum kesan pelanggan terhadap roti Livana Spikoe Mulyosari adalah baik | 0,783 | 0,1966 | Valid |
| 7. Roti Livana Spikoe Mulyosari disajikan dengan cara yang menyenangkan | 0,884 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Lampiran 3

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas produk didapatkan nilai r_{hitung} untuk semua indikator variabel kualitas produk berada di atas nilai r_{tabel} (0,1966) sehingga semua indikator variabel kualitas produk adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya setelah dilakukan uji validitas terhadap seluruh butir pernyataan kuesioner maka langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas kuesioner.

Tabel 5.4. Uji Reliabilitas

| Variabel Penelitian | <i>Alpha Cronbach</i> | Nilai kritis | Keterangan |
|---------------------|-----------------------|--------------|------------|
| Kepuasan Pelanggan | 0,889 | 0,6 | Reliabel |
| Kualitas Layanan | 0,909 | 0,6 | Reliabel |
| Kualitas Produk | 0,914 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Lampiran 3

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel yang diamati adalah reliabel yaitu memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar daripada nilai kritis 0,6.

5.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada bagian ini dideskripsikan variabel penelitian yang meliputi Kualitas layanan dan Kualitas produk. Deskripsi variabel penelitian ini didapatkan dari hasil pengolahan data kuesioner yang diisi oleh responden, yaitu konsumen Livana Spikoe Mulyosari mengenai variabel penelitian yang dibahas. Berikut ini merupakan deskriptif jawaban responden.

1. Variabel Kepuasan Pelanggan

Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 5.5 berikut.

Tabel 5.5. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

| Indikator | Mean | Std. Deviation |
|--|-------|----------------|
| 1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Livana Spikoe Mulyosari | 4,020 | 0,651 |

| Indikator | Mean | Std. Deviation |
|--|-------|----------------|
| 2. Saya merasa puas dengan keramahan, kecekatan, dan kesopanan pegawai ketika melayani pelanggan | 4,180 | 0,626 |
| 3. Saya merasa puas dengan kualitas produk yang dijual di Livana Spikoe Mulyosari | 4,020 | 0,651 |
| 4. Saya merasa mantap membeli roti di Livana Spikoe Mulyosari | 3,860 | 0,569 |
| 5. Saya akan tetap membeli roti Livana Spikoe Mulyosari | 3,940 | 0,763 |
| 6. Saya akan mereferensikan roti Livana Spikoe Mulyosari kepada keluarga dan teman dekat | 4,100 | 0,503 |
| 7. Saya akan menjadikan Livana Spikoe Mulyosari sebagai pilihan pertama ketika akan membeli roti | 4,120 | 0,686 |
| KK | 4,034 | 0,496 |

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat diketahui pertanyaan yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi adalah no.2, yaitu “Saya merasa puas dengan keramahan, kecekatan, dan kesopanan pegawai ketika melayani pelanggan” dengan nilai rata-rata 4,180. Sedangkan pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah no.4, yaitu “Saya merasa mantap membeli roti di Livana Spikoe Mulyosari” dengan nilai sebesar 3,860. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan secara keseluruhan nilai rata-rata jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada di variabel kepuasan sebesar 4,034. Dengan demikian dapat dikatakan konsumen yang melakukan pembelian di Livana Spikoe Mulyosari merasa puas.

2. Variabel Kualitas Layanan

Berdasarkan pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 100 responden yang merupakan konsumen yang melakukan pembelian Livana Spikoe Mulyosari

terhadap kuesioner bagian variabel kualitas layanan dapat dideskripsikan seperti

Tabel 5.6

Tabel 5.6. Deskripsi Variabel KL

| Indikator | Mean | Std. Deviation |
|--|-------|----------------|
| 1. Outlet Livana Spikoe Mulyosari selalu dalam keadaan bersih dan rapi | 3,840 | 0,929 |
| 2. Tempat Livana Spikoe Mulyosari nyaman | 3,760 | 1,016 |
| 3. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk yang dijual | 3,600 | 0,778 |
| 4. Livana Spikoe Mulyosari mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan | 3,520 | 1,030 |
| 5. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap | 3,620 | 0,776 |
| 6. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari memberikan perhatian yang baik kepada semua pelanggan yang datang | 3,480 | 0,926 |
| 7. Pegawai Livana Spikoe Mulyosari merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh pelanggan | 3,660 | 0,913 |
| KL | 3,640 | 0,736 |

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat diketahui nilai rata-rata untuk masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tentang variabel kualitas layanan. Dari tujuh item pertanyaan kuesioner pada variabel kualitas layanan, item yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah item no.1 yang menyatakan “Outlet Livana Spikoe Mulyosari selalu dalam keadaan bersih dan rapi” dengan nilai rata-rata sebesar 3,840. Sedangkan nilai rata-rata terendah dari jawaban responden terdapat pada pertanyaan no.6 yang menyatakan, “Pegawai Livana Spikoe Mulyosari

memberikan perhatian yang baik kepada semua pelanggan yang datang” dengan nilai sebesar 3,480. Nilai rata-rata jawaban yang terdapat pada variabel kualitas layanan di atas 3,640 menunjukkan konsumen yang melakukan pembelian di Livana Spikoe Mulyosari menilai kualitas layanan yang dimiliki perusahaan adalah baik.

3. Variabel Kualitas Produk

Deskripsi jawaban 100 responden yang merupakan konsumen yang melakukan pembelian Livana Spikoe Mulyosari terhadap pertanyaan kuesioner bagian variabel kualitas produk disajikan pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7. Deskripsi Variabel KP

| Indikator | Mean | Std. Deviation |
|--|-------|----------------|
| 1. Roti Livana Spikoe Mulyosari enak | 3,820 | 0,744 |
| 2. Roti Livana Spikoe Mulyosari mempunyai daya tahan yang cukup baik | 3,520 | 0,731 |
| 3. Roti Livana Spikoe Mulyosari dapat memenuhi harapan saya sebagai pelanggan | 3,960 | 0,695 |
| 4. Tekstur roti Livana Spikoe Mulyosari lembut | 3,880 | 0,624 |
| 5. Penampilan roti Livana Spikoe Mulyosari menarik untuk dilihat | 3,960 | 0,724 |
| 6. Secara umum kesan pelanggan terhadap roti Livana Spikoe Mulyosari adalah baik | 4,020 | 0,651 |
| 7. Roti Livana Spikoe Mulyosari disajikan dengan cara yang menyenangkan | 3,800 | 0,603 |
| KP | 3,852 | 0,556 |

Sumber: Lampiran 4

Data menunjukkan bahwa pertanyaan pada variabel kualitas produk yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi adalah item no.6 yang menyatakan ”Secara umum kesan pelanggan terhadap roti Livana Spikoe Mulyosari adalah

baik” dengan nilai rata-rata 4,020. Sedangkan pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada no.1, yaitu “Roti Livana Spikoe Mulyosari mempunyai daya tahan yang cukup baik” dengan nilai rata-rata sebesar 3,520. Berdasarkan Tabel 5.8 dapat diketahui nilai rata-rata jawaban responden pada setiap pertanyaan di atas 3,862. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum konsumen Livana Spikoe Mulyosari memberikan penilaian kualitas produk yang dimiliki perusahaan adalah baik.

5.1.3. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan model regresi dan pengujian hipotesis sudah tepat. Hasil pengujian asumsi klasik yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Uji Multikolinieritas

Tabel 5.8. Uji Multikolinieritas

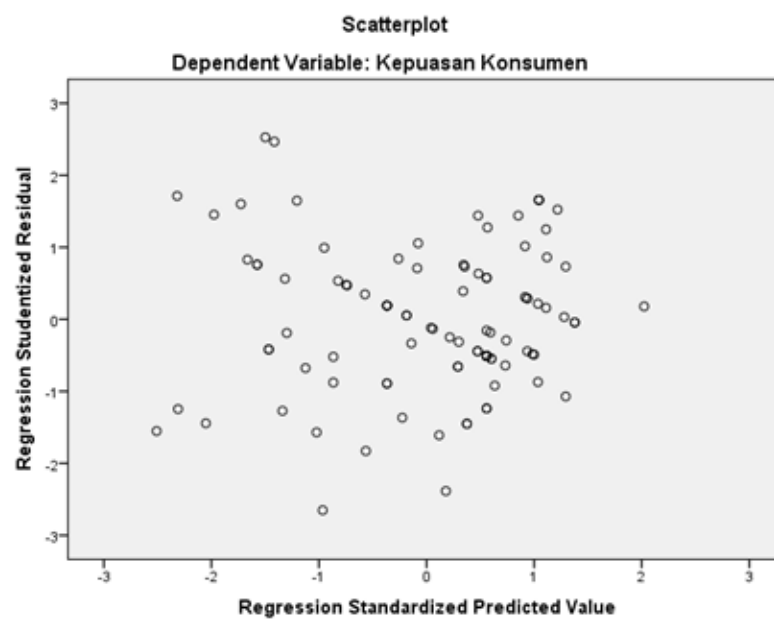
| Variabel | Tolerance | VIF |
|----------|-----------|-------|
| KL | 0,997 | 1,003 |
| KP | 0,997 | 1,003 |

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas terhadap kelima variabel bebas dapat diketahui masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIP kurang dari 10. Hal ini berarti model regresi linear berganda yang digunakan dalam pengujian penelitian ini tidak terjadi multikol.

b. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui tidak adanya korelasi (hubungan) antara variabel bebas dengan variabel pengganggu (residu). Berdasarkan gambar 5.1 dapat diketahui penyebaran titik-titik pada gambar berada di atas maupun di bawah sumbu Y sehingga dapat dikatakan bahwa pada model regresi linier yang terbentuk tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Dengan demikian model regresi yang terbentuk adalah layak untuk digunakan.



Gambar 5.1. *Scatter Plot*

c. Uji Autokorelasi

Tujuannya untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan metode Durbin Watson (DW). Pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai Durbin Watson (d) hitung dengan d_l dan d_u . Model

regresi dikatakan tidak terjadi gejala autokorelasi apabila memiliki nilai DW (Durbin Watson) diatas nilai dl dan du.

Tabel 5.9. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,604 ^a | ,365 | ,351 | ,39970 | 1,763 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk , Kualitas Layanan

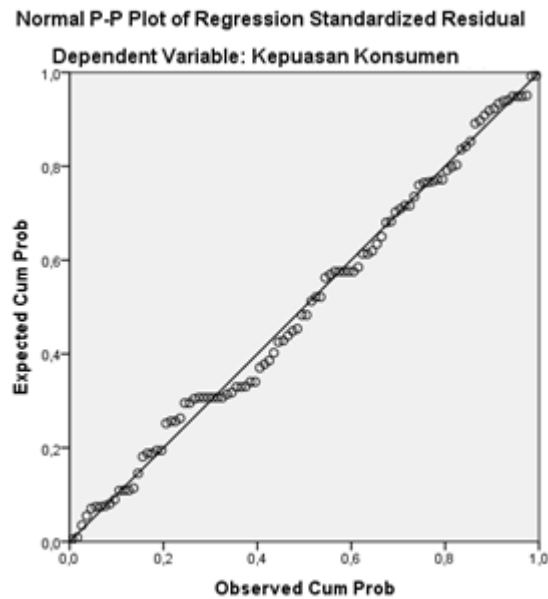
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel 5.9 diperoleh nilai Durbin Watson (d) sebesar 1,685 sedangkan nilai tingkat signifikan 0,05 dalam tabel DW menunjukkan nilai dl sebesar 1,6337 dan du sebesar 1,7152 (Lampiran 9). Dengan demikian dapat disimpulkan nilai d hitung lebih besar dari nilai du dan dl. Berarti analisis variabel-variabel yang diteliti menunjukkan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat autokorelasi.

d. Uji Normalitas

Tujuan melakukan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi terdiri atas variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5.2. Uji Normalitas

Untuk mendeteksi adanya normalitas, dengan melihat grafik normal P-P Plot of regression, dengan melihat penyebaran pada data (titik) pada sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dari grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Output pengolahan data menunjukkan bahwa pada grafik normal *P-P Plot of regression*, penyebaran data (titik) pada sumbu mengikuti arah garis diagonal dari grafik, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi terdiri atas variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal.

5.1.4. Pengujian Hipótesis Penelitian

Pengujian hipotesis digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji F, uji t, dan uji beta.

1. Pengujian Hipotesis Secara Bersama-Sama (Simultan)

Untuk membuktikan hipotesis pertama dapat memperhatikan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hipotesis pertama dalam penelitian, yaitu:

Ho: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas layanan dan kualitas produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Ha: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Kriteria yang diajukan adalah:

- a. Apabila probabilitas signifikansi >0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi <0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Tabel 5.10. Uji F

ANOVA^a

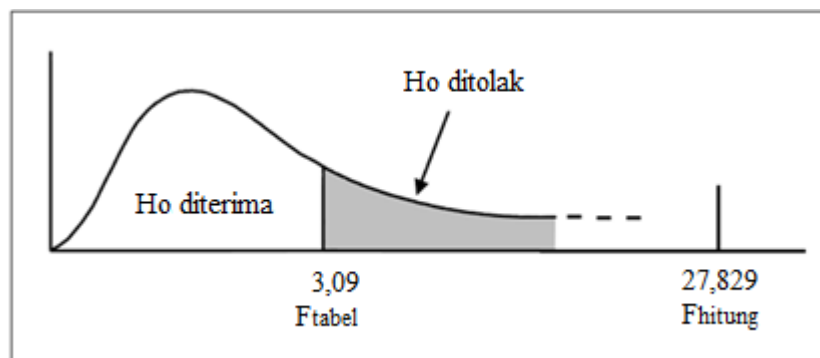
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 8,892 | 2 | 4,446 | 27,829 | ,000 ^b |
| | Residual | 15,496 | 97 | ,160 | | |
| | Total | 24,388 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel didapat nilai signifikansi uji F adalah 0,000. Nilai ini lebih kecil dari ketentuan yang ada, yaitu 0,05. Hal ini didukung dengan nilai F_{hitung} yang besar, yaitu 27,829. Nilai ini lebih besar dari F_{tabel} untuk $df_1=2$ dan $df_2=97$ yang mempunyai nilai 3,09 (Lampiran 7) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.



Gambar 5.3. Kurva Uji F

Dengan demikian variabel Kualitas layanan dan Kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari, sehingga dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang ditentukan dari hasil pengujian hipotesis pertama ini.

2. Pengujian Hipotesis Secara Sendiri-Sendiri (Partial)

Pengujian hipotesis secara sendiri-sendiri digunakan untuk menjawab hipotesis kedua yaitu:

H_0 : Variabel-variabel bebas (KL dan LP) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (KK).

H_a : Variabel-variabel bebas (KL dan KP) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (KP).

Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil pengujian hipotesis secara sendiri-sendiri dapat dilihat pada tabel berikut.

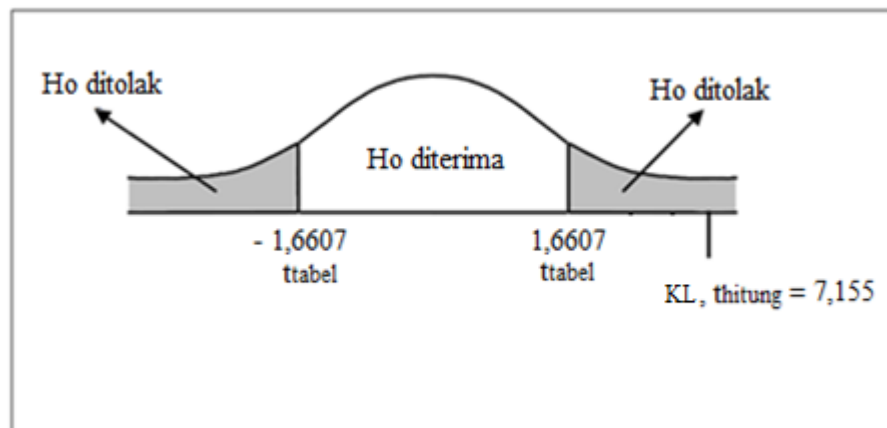
Tabel 5.11. Uji t

| Variabel | Koef. Regresi | t test | sig |
|----------|---------------|--------|-------|
| KL | 0,391 | 7,155 | 0,000 |
| KP | 0,180 | 2,489 | 0,015 |

Sumber: Lampiran 5

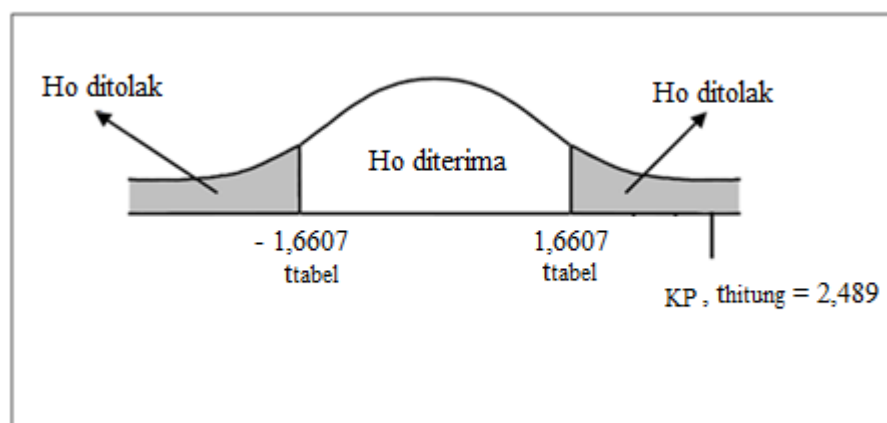
Berdasarkan tabel 5.11 dapat dijabarkan pengaruh masing-masing variabel bebas yang meliputi KL dan KP, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen sebagai berikut:

- a. Koefisien regresi variabel KL menunjukkan nilai 0,391 yang berarti hasil tersebut adalah positif. Sedangkan nilai t-hitung 7,155 $>$ t-tabel 1,6607 (df=97) dengan tingkat signifikan 0,000 $<$ 0,05 yang berarti variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini, menyatakan bahwa variabel kualitas layanan merupakan variabel yang seharusnya menjadi perhatian Livana Spikoe Mulyosari dalam meningkatkan kepuasan konsumennya. Karena dengan pemberian kualitas layanan yang baik maka konsumen akan merasa terlayani dan diperhatikan sehingga kepuasan yang tercipta juga akan lebih baik. Sehingga hasil penelitian ini menyatakan menolak H_0 dan menerima H_a .



Gambar 5.4. Kurva Uji t Variabel KL

- b. Koefisien regresi variabel KP menunjukkan nilai 0,180 yang berarti hasil tersebut adalah positif. Sedangkan nilai t -hitung $2,489 > t$ -tabel $1,6607$ dengan tingkat signifikan $0,015 < 0,05$ berarti variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Oleh karena itu kualitas produk seharusnya menjadi perhatian dari perusahaan ketika hendak meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas produk yang baik akan mampu memenuhi harapan konsumen akan produk sehingga mampu menciptakan kepuasan yang lebih baik dalam diri konsumen. Sehingga hasil analisis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a .



Gambar 5.5. Kurva Uji t Variabel KP

3. Pengujian Pengaruh Dominan (Beta)

Pengujian pengaruh dominant digunakan untuk menjawab hipotesis ketiga yang menyatakan “Diduga faktor kualitas layanan yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari” Pengaruh dominan dilihat dari variabel bebas yang mempunyai nilai koefisien beta paling tinggi dibandingkan dengan variabel bebas lainnya dalam penelitian.

Tabel 5.12. Uji Beta

| Variabel-variabel Penelitian | Beta | Pengaruh dominan |
|------------------------------|-------|------------------|
| KL | 0,580 | 1 |
| KP | 0,202 | 2 |

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel 5.12 dapat diketahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari adalah kualitas layanan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,580. Sehingga hasil analisis penelitian hipotesis ketiga ini ini menolak H_0 dan menerima H_a .

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada sub bab berikut akan dijelaskan hasil analisis regresi linear berganda dari beberapa variabel bebas meliputi Kualitas layanan dan kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penggunaan regresi linear berganda bertujuan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat antara variabel dependen dan variabel independen, dimana dalam hal ini variabel independen terdiri atas dua atau lebih variabel. Hasil analisis regresi linear berganda terlihat pada tabel 5.13 berikut:

Tabel 5.13. Analisis Regresi Linear Berganda

| Variabel | Koef. Regresi |
|-----------|---------------|
| Konstanta | 1,917 |
| KL | 0,391 |
| KP | 0,180 |

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linear berganda tersebut maka bentuk formulanya adalah sebagai berikut:

$$KK = 1,917 + 0,391 \text{ KL} + 0,180 \text{ KP}$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika tidak ada pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan dan kualitas produk, maka kepuasan konsumen bernilai sebesar 1,917.
- b. Jika kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,391, dengan catatan variabel kualitas produk pada posisi tetap.
- c. Jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,180, dengan catatan variabel kualitas layanan pada posisi tetap.

5. Koefisien Determinasi

Tabel 5.14. Koefisien Determinasi

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,604 ^a | ,365 | ,351 | ,39970 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk , Kualitas Layanan

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi seperti ditunjukkan pada tabel 5.14 dapat diketahui nilai koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 0,365 dan jika dipersentasekan menjadi 36,5%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu Kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) secara simultan mampu memberikan kontribusi atau sumbangan atas variasi perubahan-perubahan variabel kepuasan sebesar 36,5% sisanya 63,5% merupakan kontribusi atas variabel lain yang tidak ikut diteliti. Hasil ini juga ditunjukkan pula dengan besarnya nilai R sebesar 0,604. Angka 0,604 menunjukkan hubungan variabel bebas yang terdiri Kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan adalah kuat.

5.2. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t di dapat hasil bahwa dua variabel bebas yang diteliti, yaitu kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05, sementara itu untuk mempunyai nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa

kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara itu tidak mempunyai pengaruh signifikan. Pengaruh yang diberikan oleh variabel-variabel bebas tersebut adalah positif, yang berarti bahwa seiring dengan peningkatan yang terjadi pada variabel Kualitas layanan dan Kualitas produk, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan.

Sedangkan untuk hasil pengujian secara simultan atau bersama-sama dengan menggunakan uji F didapatkan hasil nilai F-hitung yang lebih besar dari F-tabel dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05. Dengan demikian variabel bebas yang terdiri dari Kualitas layanan dan Kualitas produk secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari. Disamping itu kedua variabel tersebut juga telah membuktikan adanya derajat hubungan yang kuat atas perubahannya yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan baik. Hasil tersebut juga didukung dengan besarnya kontribusi atau sumbangan atas naik turunnya dari kedua variabel bebas terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (R Square) 36,5 %.

Kotler dan Amstrong (2000:238) menyatakan bahwa produk dan layanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi badan usaha, jadi semakin berkualitas produk dan layanan, semakin tinggi juga kepuasan pelanggan dan sebaliknya, bahkan apabila pelanggan tersebut merasa puas bukan tidak mungkin pelanggan tersebut akan merekomendasikan pada

orang lain dan akan menambah jumlah pelanggan. Penelitian ini mendukung teori tersebut, bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari kedua variabel bebas yang terdiri dari Kualitas layanan dan Kualitas produk, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari. Hal ini dilihat dari nilai beta yang lebih besar daripada kedua variabel bebas lainnya. Hasil penelitian ini mendukung teori dan hasil penelitian sebelumnya, diantaranya dari Tjiptono (2011:331), mengungkapkan bahwa kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Ditinjau dari penelitian Tri Kunantyas (2007) bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan ketika responden menjadi pertimbangan utama yaitu kondisi ruangan, penampilan, karyawan, dan fasilitas penunjang lainnya.