

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Profil Toko Ba'i Buah

Toko Ba'i Buah adalah suatu usaha kecil yang bergerak pada bidang distributor buah. Pada mulanya usaha ini ada mulai tahun 1980 di dalam Pasar Setono Betek Kota Kediri dengan menjual satu macam buah yaitu salak.

Seiring bejalannya waktu dan bertambahnya permintaan kebutuhan dari pelanggan, Toko Ba'i Buah sekarang menjual berbagai jenis macam buah mulai dari buah lokal dan impor seperti pada tabel 4.1. Buah yang dijual di Toko Ba'i Buah adalah buah dengan kualitas premium, yang artinya buah dengan kualitas yang sangat baik, mulai dari kulit buah yang halus bersih, kepastian rasa dan kondisi buah yang baik untuk di konsumsi. Dalam hal perkembangan toko, sekarang Toko Ba'i Buah mempunyai dua kios untuk berjualan buah.

Tabel 4.1
Daftar buah yang dijual Toko Ba'i Buah Kota Kediri

No	Nama Buah	Macam-macam Buah	Jenis Buah	Harga/kg
1	Alpukat	-	Lokal	Rp 25.000,00
2	Anggur	Anggur Hitam	Lokal	Rp 25.000,00
		Anggur Merah Amerika	Impor	Rp 60.000,00
		Anggur Merah Australi	Impor	Rp 40.000,00
		Anggur Merah Cina	Impor	Rp 30.000,00
3	Apel	Apel Ana	Lokal	Rp 15.000,00
		Apel Manalagi	Lokal	Rp 25.000,00
		Apel Rumbiuti	Lokal	Rp 25.000,00
		Apel Merah	Impor	Rp 35.000,00
		Apel Fuji	Impor	Rp 30.000,00
4	Bengkoang	-	Lokal	Rp 9.000,00
5	Blimbing	-	Lokal	Rp 10.000,00
6	Durian	-	Lokal	Rp30.000/Buah
7	Duku	-	Lokal	Rp 10.000
8	Garbis	-	Lokal	Rp 6.000,00
9	Jambu	Jambu Merah	Lokal	Rp 7.500,00
		Jambu Kristal	Lokal	Rp 15.000,00
10	Jeruk	Jeruk Siem	Lokal	Rp 12.000,00
		Jeruk Tawangmangu	Lokal	Rp 15.000,00
		Jeruk Manis Potong	Lokal	Rp 10.000,00
		Jeruk Santang Malang	Lokal	Rp 15.000,00
		Jeruk Kino Mandarin	impor	Rp 25.000,00
		Jeruk Ponkam	impor	Rp 25.000,00
		Jeruk Sankis	impor	Rp 25.000,00
		Jeruk Santang Daun	impor	Rp 35.000,00
Jeruk Lemon Cina	impor	Rp 35.000,00		
11	Kelengkeng	Kelengkeng Thailand	Impor	Rp 35.000,00
12	Kiwi	-	Impor	Rp 45.000,00
13	Kurma	-	Impor	Rp 25.000,00
14	Leci	-	Impor	Rp20.000/kaleng
15	Mangga	Mangga Podang	Lokal	Rp 25.000,00
		Mangga Manalagi	Lokal	Rp 25.000,00
		Mangga Gadung	Lokal	Rp 25.000,00
		Mangga Kuweni	Lokal	Rp 12.000,00
16	Manggis	-	Lokal	Rp 15.000,00

17	Melon	Melon Biasa	Lokal	Rp 12.000,00
		Melon Oren	Lokal	Rp 12.000,00
		Melon Timun Suri	Lokal	Rp 15.000,00
18	Naga	Naga Merah	Lokal	Rp 12.000,00
19	Nanas	-	Lokal	Rp6000/Biji
20	Pepaya	Pepaya Taiwan	Lokal	Rp 6.000,00
		Pepaya Kalifornia	Lokal	Rp 6.000,00
21	Pepino	-	Lokal	Rp 15.000,00
22	Pir	Pir Sandong	Impor	Rp 25.000,00
		Pir Yak Li	Impor	Rp 22.000,00
		Pir Siang Li	Impor	Rp 40.000,00
		Pir Golden	Impor	Rp 35.000,00
23	Pisang	Pisang Kepok	Lokal	Rp25000/Sisir
		Pisang Raja	Lokal	Rp40000/Sisir
		Pisang Susu	Lokal	Rp25000/Sisir
		Pisang Ambon	Lokal	Rp35000/Sisir
		Pisang Marlin	Lokal	Rp10000/Sisir
		Pisang Mas	Lokal	Rp10000/Sisir
		Pisang Byar	Lokal	Rp3000/Buah
		Pisang Sunpride	Impor	Rp 20.000,00
24	Salak	Salak Pondoh	Lokal	Rp 10.000,00
25	Semangka	Semangka Merah Tanpa Biji	Lokal	Rp 7.000,00
		Semangka Merah Biji	Lokal	Rp 5.000,00
		Semangka Kuning	Lokal	Rp 7.000,00
		Semangka Lonjong Merah	Lokal	Rp 6.000,00
		Semangka Lonjong Kuning	Lokal	Rp 6.000,00
26	Sirsak	-	Lokal	Rp 8.000,00
27	Stroberi	Stroberi Bali	Lokal	Rp 7500/Mika
28	Tomat Buah	-	Lokal	Rp 20.000,00
29	Wortel	Wortel Manis	Impor	Rp 20.000,00

Sumber: Toko Ba'i Buah Kota Kediri

Selain produk buah yang dijual lengkap, di Toko Bai Buah Juga menjual peralatan penjual jus seperti gelas, gula, sedotan, kantong kresek seperti pada tabel 4.2. Toko Ba'i Buah juga menerima pesanan membuat parcel buah dengan variasi harga yang berbeda-beda tergantung dengan isi buah didalam parcel tersebut.

Tabel 4.2
Daftar peralatan dan bahan penjual jus

No	Nama	Jenis	Harga
1	Gelas Cup	Gelas Kurnia Ukuran 10 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas Kurnia Ukuran 12 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas Kurnia Ukuran 14 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas Kurnia Ukuran 16 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas ATM Ukuran 10 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas ATM Ukuran 12 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas ATM Ukuran 14 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas ATM Ukuran 16 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas HOOK Ukuran 10 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas HOOK Ukuran 12 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas HOOK Ukuran 14 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
		Gelas HOOK Ukuran 16 isi 50 + Tutup	Rp 12.500,00
2	Gula Pasir	-	Rp 10.000/Kg
3	kantong Kresek	Kantong Kresek OK Tanggung	Rp 7.500,00
		Kantong Kresek OK Kecil	Rp 7.500,00
		Kantong Kresek OZ Tanggung	Rp 7.500,00
		Kantong Kresek OZ Kecil	Rp 7.500,00
4	Sedotan	Sedotan Tekuk	Rp 37.000,00
		Sedotan Pop Es	Rp 24.000,00
		Sedotan Bergaris	Rp 55.000,00
5	Susu Kental Manis	Carnation	Rp 12.000,00
		Dairy Cump	Rp 10.000,00
		Indomilk	Rp 10.000,00
		Kremer	Rp 10.000,00

Sumber: Toko Ba'i Buah Kota Kediri

Dalam hal pelayanan Toko Ba'i Buah juga melayani pemesanan buah lewat WhastApp/Telfon biasa dengan nomer +628123444015, selain untuk memesan buah, layanan nomer hp juga dapat untuk menanyakan buah apa yang tersedia di toko sehingga pembeli dapat memastikan buah apa yang akan di beli sebelum pergi ke Toko Ba'i Buah. Selain itu, Toko Ba'i Buah juga siap mengantar pesanan konsumen sampai tujuan dengan ongkos kirim yang tidak berbayar. Untuk pembayaran bisa ditransfer melalui rekening yang tersedia. Buah yang dibeli boleh ditukar atau diganti jika keadaan buah tidak sesuai setelah pengiriman. Dari hasil penjual buah dan peralatan jus Toko Ba'i Buah mendapatkan omset \pm Rp.2.000.000/hari.

b. Personalia dan Hubungan Karyawan

Toko Ba'i Buah menetapkan jam kerja mulai dari jam 06.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB buka setiap hari kecuali hari raya Idul Fitri, dalam operasionalnya dibantu oleh satu orang karyawan. Upah yang diberikan mengacu pada UMK, upah yang diberikan merupakan upah bersih karena setiap harinya karyawan mendapat konsumsi makanan.

2. Profil Responden

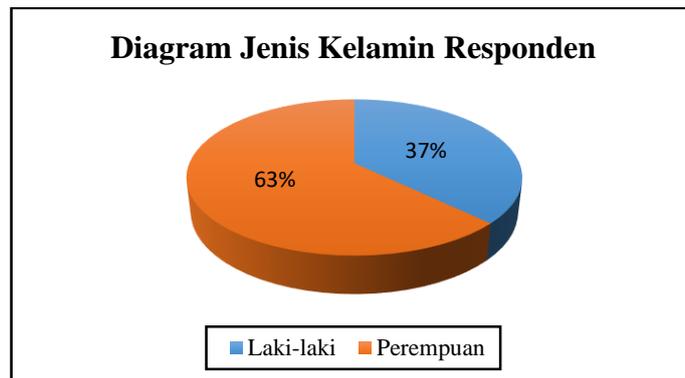
Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri adapun jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 94 konsumen dengan teknik simple cara *Accidental Sampling* teknik

penentuan sampel dengan didasarkan pada konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3. Karakteristik Responden

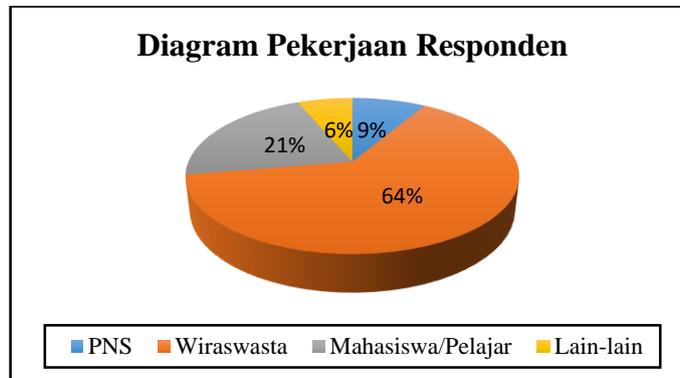
Karakteristik dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan, asal kota dan berapa kali berkunjung. Karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3



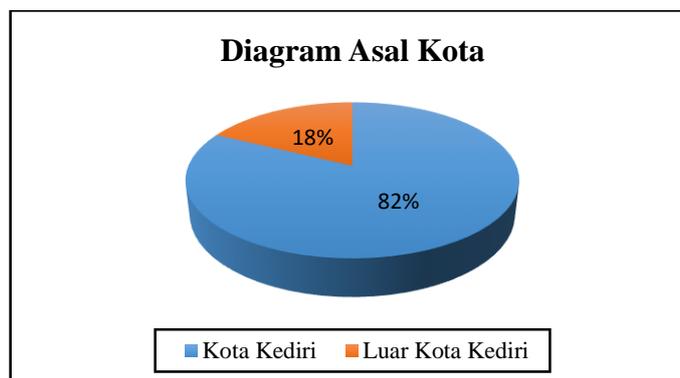
Sumber : Data primer diolah

Dalam diagram tabel 4.3 diatas menunjukkan mayoritas konsumen di Toko Ba'i Buah Kota Kediri berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 63% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37%. Jadi dapat disimpulkan yang banyak berkunjung di Toko Ba'i Buah yaitu perempuan.

Tabel 4.4

Sumber : Data primer diolah

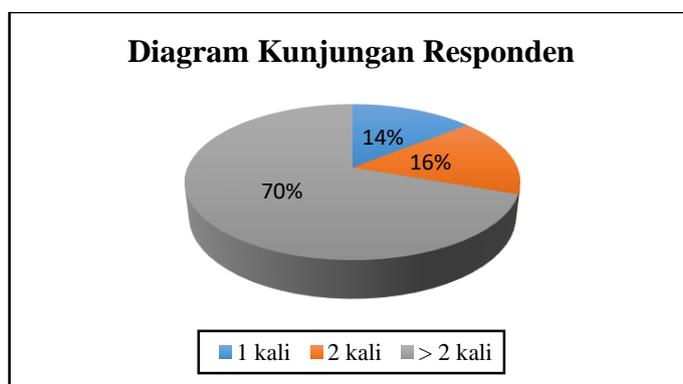
Dalam diagram tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 94 didapatkan hasil rata-rata pekerjaan konsumen di Toko Ba'i Buah Kota Kediri adalah PNS 9%, wiraswasta sejumlah 64%, mahasiswa sejumlah 21%, lain-lain sejumlah 6%. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah Wiraswasta.

Tabel 4.5

Sumber : Data primer diolah

Dalam diagram tabel 4.5 diatas menunjukan bahwa menunjukkan mayoritas konsumen di Toko Ba'i Buah Kota Kediri bersasal dari Kota Kediri yaitu sebanyak 82% dan berasal dari luar Kota Kediri sebanyak 18%. Dapat disimpulkan mayoritas yang pemgunjung di Toko Ba;i Buah tersebut berasal dari Kota Kediri.

Tabel 4.6



Sumber: data primer diolah

Dalam diagram tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa mayoritas konsumen telah mengunjungi Toko Ba'i Buah Kota Kediri lebih dari 2 kali kunjungan yaitu sebanyak 70% dan berkunjung sebanyak 2 kali yaitu 16% dan berkunjung 1 kali sebanyak 14%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang berkunjung di Toko Ba'i Bauh Kota Kediri lebih dari 2 kali.

4. Deskirpsi Variabel

Dari angket yang telah di berikan kepada responden Toko Ba'i buah terdiri dari 25 pertanyaan dan dibagi 5 kategori yaitu :

1. 5 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan kualitas produk yang ada di Toko Ba'i Buah Kota Kediri yang diukur dari variabel kualitas produk (X 1).
2. 5 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan kelengkapan produk yang ada di Toko Ba'i Buah Kota Kediri yang diukur dari variabel kelengkapan produk (X 2).
3. 5 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan kualitas pelayanan yang ada di Toko Ba'i Buah Kota Kediri yang diukur dari variabel kualitas pelayanan (X 3).
4. 5 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan harga yang ada di Toko Ba'i Buah Kota Kediri yang diukur dari variabel harga (X 1).
5. 5 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang ada di Toko Ba'i Buah Kota Kediri yang diukur dari variabel kepuasan konsumen (Y).

Tabel 4.7
Kualitas Produk (X1)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	108	23%
2	Setuju	4	316	67%
3	Netral	3	46	10%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 4.7 diatas diketahui dari 94 responden pada Toko Ba'i Buah, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel

kualitas produk yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 108, setuju berjumlah 316 dan netral berjumlah 46. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kualitas produk pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri sesuai dengan selera konsumen yang di inginkan.

Tabel 4.8

Kelengkapan Produk (X2)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	137	29%
2	Setuju	4	280	60%
3	Netral	3	53	11%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 4.8 diatas diketahui dari 94 responden pada Toko Ba'i Buah, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kelengkapan produk yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 137, setuju berjumlah 280, netral berjumlah 53. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kelengkapan produk pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Tabel 4.9**Kualitas Pelayanan (X3)**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	179	38%
2	Setuju	4	246	52%
3	Netral	3	45	10%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kualitas pelayanan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 179, setuju berjumlah 246, netral berjumlah 45. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Ba'i Buah Kota Kediri sesuai dengan keinginan konsumen baik dari segi pelayanan ketanggapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan konsumen dan pelayanan menangani kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tabel 4.10**Harga (X4)**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	166	35%
2	Setuju	4	256	55%
3	Netral	3	48	10%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel harga yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 166, setuju berjumlah 256, netral berjumlah 48. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa harga dikeluarkan oleh Toko Ba'i Buah Kota Kediri sesuai dengan kualitas buah yang di jual dan diinginkan konsumen.

Tabel 4.11
Kepuasan Konsumen (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	198	42%
2	Setuju	4	252	54%
3	Netral	3	20	4%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan konsumen yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 198, setuju berjumlah 252, netral berjumlah 20. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden merasa puas dengan kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh Toko Ba'i Buah Kota Kediri sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan *df (degree of freedom)* dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel. Jadi *df* yang digunakan adalah $94 - 2 = 92$ dengan alpha sebesar 5%, maka hasil nilai r_{tabel} sebesar 0,202. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

No item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,393	0,202	Valid
X1.2	0,750	0,202	Valid
X1.3	0,276	0,202	Valid
X1.4	0,339	0,202	Valid
X1.5	0,858	0,202	Valid

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 16.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.12 diatas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Kelengkapan Produk

No item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,418	0,202	Valid
X2.2	0,760	0,202	Valid
X2.3	0,621	0,202	Valid
X2.4	0,484	0,202	Valid
X2.5	0,735	0,202	Valid

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.13 diatas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kelengkapan produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,627	0,202	Valid
X3.2	0,620	0,202	Valid
X3.3	0,348	0,202	Valid
X3.4	0,720	0,202	Valid
X3.5	0,728	0,202	Valid

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.14 diatas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.15**Hasil Uji Validitas Harga**

No item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X4.1	0,518	0,202	Valid
X4.2	0,674	0,202	Valid
X4.3	0,631	0,202	Valid
X4.4	0,669	0,202	Valid
X4.5	0,642	0,202	Valid

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.15 diatas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.16**Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen**

No item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X5.1	0,604	0,202	Valid
X5.2	0,695	0,202	Valid
X5.3	0,663	0,202	Valid
X5.4	0,584	0,202	Valid
X5.5	0,592	0,202	Valid

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas 4.16 diatas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur gejala yang sama.

Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha.

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Tabel 4.17

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,483	Cukup Reliabel
Kelengkapan Produk (X2)	0,587	Cukup Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,610	Reliabel
Harga (X4)	0,615	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,617	Reliabel

Sumber : Data Primer, diolah oleh SPSS 16.0

Berdasarkan pengujian pada tabel 4.17 uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas produk lebih besar dari 0,41 yaitu $0,483 > 0,41$, ini berarti variabel kualitas produk cukup reliabel. Nilai Cronbach's Alpha variabel kelengkapan produk lebih besar dari 0,41 yaitu $0,587 > 0,41$ ini berarti variabel kelengkapan

produk cukup reliabel. Nilai Croanbach's Alpha variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,61 yaitu $0,610 > 0,61$ ini berarti variabel kualitas pelayanan reliabel. Nilai Croanbach's Alpha harga lebih besar dari 0,61 yaitu $0,615 > 0,61$ ini berarti variabel harga reliabel. Nilai Croanbach's Alpha variabel kepuasan konsumen lebih besar dari 0,61 yaitu $0,617 > 0,61$ ini berarti variabel kepuasan konsumen reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametric. Untuk mengetahui apakah data ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4.18

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98759326
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.042
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.560
Asymp. Sig. (2-tailed)		.912
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data Primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) variabel sebesar 0,912 yang artinya nilai Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan antara dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi uji multikolinieritas dinyatakan jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan multikolinieritas:

Tabel 4.19
Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	kualitas produk X1	.624	1.604
	kelengkapan produk X2	.651	1.536
	kualitas pelayanan X3	.530	1.887
	harga X4	.494	2.025

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

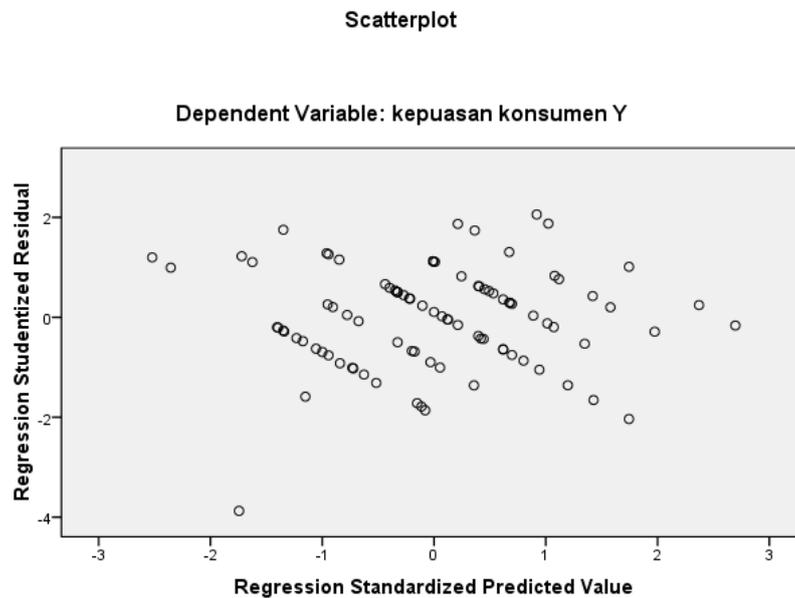
Sumber: Data primer, diolah oleh SPSS 16.0

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas sebagai mana tabel 4.19 diatas dapat dilihat bahwa nilai untuk untuk kualitas produk 1,604, kelengkapan produk 1,536, kualitas pelayanan 1,887 dan harga 2,025. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel terbebas dari multikolinieritas, karena nilai VIF untuk setiap variabel kurang dari 10.

b. Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) Penyebaran titik- titik data sebaiknya tidak berpola, (2) Titik- titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, (3) titik- titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

Tabel 4.20
Scatterplot



Sumber: Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Dari tabel 4.20 Scatterplot diatas menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

Untuk memperkuat tidak terjadinya hesterokedastisitas pada tabel *scatterplot*, maka perlu uji hipotesis yaitu menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolute residual $> 0,05$ maka tidak terjadi terjadinya hesterokedastisitas.

Tabel 4.21**Uji Glejser**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.820	1.538		1.184	.240
kualitas produk X1	.058	.090	.084	.636	.526
kelengkapan produk X2	-.050	.065	-.100	-.772	.442
kualitas pelayanan X3	-.011	.050	-.030	-.212	.833
harga X4	-.045	.054	-.124	-.836	.405

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data primer, diolah oleh SPSS 16.00

Dari tabel 4.21 diatas menunjukkan bahwa nilai sig variabel kualitas produk $0,526 > 0,05$, variabel kelengkapan produk $0,442 > 0,05$, kualitas pelayanan $0,833 > 0,05$, dan variabel harga $0,405 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitin ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas karena nilai sig variabel kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga lebih dari 0,05.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.22

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.293	2.538		-.903	.369
	kualitas produk X1	.394	.149	.224	2.639	.010
	kelengkapan produk X2	.278	.108	.215	2.583	.011
	kualitas pelayanan X3	.268	.082	.301	3.265	.002
	harga X4	.211	.089	.227	2.382	.019

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen
Y

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda sebagaimana pada tabel 4.22 di peroleh persamaan sebagai berikut :

$$Y_1 = -2,293 + 0,394 X_1 + 0,278 X_2 + 0,268 X_3 + 0,211 X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar -2,293 menunjukkan bahwa jika tidak ada nilai variabel kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga dalam keadaan konstan (tetap) maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar -2,293 satuan.
2. Ketika variabel X_1 (Kualitas Produk) mengalami satu peningkatan maka meningkatkan nilai kepuasan konsumen sebesar 0,394. Tanda positif (+) pada angka 0,394 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah berhubungan positif.
3. Ketika variabel X_2 (Kelengkapan Produk) mengalami satu peningkatan maka meningkatkan nilai kepuasan konsumen sebesar 0,278. Tanda positif (+) pada angka 0,278 menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen adalah berhubungan positif.
4. Ketika variabel X_3 (Kualitas Pelayanan) mengalami satu peningkatan maka meningkatkan nilai kepuasan konsumen sebesar 0,268. Tanda positif (+) pada angka 0,268 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen adalah berhubungan positif.
5. Ketika variabel X_4 (Harga) mengalami satu peningkatan maka meningkatkan nilai kepuasan konsumen sebesar 0,211. Tanda positif (+) pada angka 0,211 menunjukkan bahwa

variabel harga terhadap kepuasan konsumen adalah berhubungan positif.

6. Uji Hipotesis

a. Uji-t

Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial. Untuk menginterpretasikan koefisien variabel bebas dapat menggunakan *unstandardized coefficient* maupun *standardized coefficient* yaitu dengan melihat signifikansi masing-masing variabel. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

H 0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H 1 = Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.23**Hasil Uji-t**

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.293	2.538		-.903	.369
	kualitas produk X1	.394	.149	.224	2.639	.010
	kelengkapan produk X2	.278	.108	.215	2.583	.011
	kualitas pelayanan X3	.268	.082	.301	3.265	.002
	harga X4	.211	.089	.227	2.382	.019

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen Y

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.23 menunjukkan hasil uji t kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga diperoleh signifikansi lebih kecil ($<$) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sementara nilai t_{tabel} sebesar 1,986 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 = $0,05/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 94-4-1 = 0,025 : 89$).

1) Pengaruh kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,639 > 1,986$ dan $sig\ 0,01 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_1 . Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

- 2) Pengaruh kelengkapan produk (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara

kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,583 > 1,986$ dan $sig\ 0,01 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_1 . Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

- 3) Pengaruh kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas

pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

H 1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,265 > 1,986$ dan $sig\ 0,00 < 0,05$ maka H 0 ditolak dan terima H 1. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

4) Pengaruh harga (X4) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H 0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

H 1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,382 > 1,986$ dan $sig\ 0,02 < 0,05$ maka H 0 ditolak dan terima H 1. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

Dari hasil uji t di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen (kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

b. Uji-f

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama- sama. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 4.24

Hasil Uji-f

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.230	4	34.057	33.417	.000 ^a
	Residual	90.707	89	1.019		
	Total	226.936	93			

a. Predictors: (Constant), harga X4, kualitas produk X1, kelengkapan produk X2, kualitas pelayanan X3

Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

H 0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama)

H 1 = Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama)

Kriteria pengambilan:

H 0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

H 1 diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

Dari uji F didapatkan nilai F hitung sebesar 33,417 dan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (dengan menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$). Sementara nilai F tabel sebesar 2,71 (dari perhitungan $df_1 = k$ (k adalah jumlah variable bebas) = 4 (berarti kolom ke 4) dan $df_2 = n - k - 1 = 89$ (berarti baris ke 89)). Ini berarti bahwa F hitung sebesar 33,417 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,71.

Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan terima H_1 . Karena F hitung lebih besar dari F tabel atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai α atau dengan kata lain ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

7. Analisis Koefisien Determinasi R^2

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dengan melihat nilai *Adjusted R Square* dari data tabel *Model Summary*.

Tabel 4.25
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.582	1.010

a. Predictors: (Constant), harga X4, kualitas produk X1, kelengkapan produk X2, kualitas pelayanan X3

Sumber: Data primer, diolah oleh *SPSS 16.0*

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat diketahui bahwa *R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,600 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,582 atau 58,2%, artinya jumlah kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga sebesar 58,2%, sedangkan 41,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.