

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Objek Penelitian



a. Profil Warung Lesehan Dragon

Warung Lesehan Dragon Kediri merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang kuliner. Pada mulanya usaha ini didirikan oleh bapak Imam Rusdi Labuda pada tahun 2010 yang membuka lapak menggunakan gerobak di Jl. Hayam Wuruk No. 31 Kota Kediri lebih tepatnya di depan Sriratu atau sekarang lebih dikenal Kediri Mall. Namun pada tahun 2011 seiring perkembangan wisata Simpang Lima Gumul, bapak Rusdi menempati wilayah Pasar Tugu yang ada di Simpang Lima Gumul.

Pada tahun 2012 berdiri cabang Warung Lesehan Dragon 2 yang ada di Jl. Totok Kerot Joho Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten

Kediri. Setelah itu pada tahun 2014 membuka cabang ke 3 yang ada di Jl. Sukarno-Hatta 1 No. 2A Katang Kabupaten Kediri. Namun pada tahun 2020 Warung Lesehan Dragon 3 berpindah tempat dikawasan Wonocatur Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Dari ketiga cabang tersebut bapak Rusdi memiliki 10 karyawan inti.

b. Lokasi Perusahaan

Lokasi Warung Lesehan Dragon 1 berada di kawasan Pasar Tugu Simpang Lima Gumul, Warung Lesehan Dragon 2 atau Dragon Pusat berada Jl. Totok Kerot Joho Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri, dan Warung Lesehan Dragon 3 berada di Wonocatur Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Tetapi pada penelitian ini akan berpusat meneliti Warung Lesehan Dragon 2 atau pusatnya. Karena penelitian ini dalam masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan menghindari kerumunan. Pemilihan lokasi warung ini sangat mempengaruhi perkembangannya.

Pertimbangan yang mendasar dalam memilih tempat tersebut yaitu lokasi yang strategis mudah dijangkau dan ditengah keramaian. Hal ini sangat mempengaruhi sekali, seperti halnya Dragon 1 dan 2 tepat berada di kawasan wisata Simpang Lima Gumul yang selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan. Selain ini terjangkau dalam mencari bahan baku mudah untuk mencari, bahan bakunya dari pasar yang ada disekitar tersebut.

c. Struktur Organisasi

Pemimpin : Imam Rusdi Labuda

Karyawan :

Warung Lesehan Dragon 1

Kasir & Koki : Salam

Pelayanan : Yudi

Warung Lesehan Dragon 2

Kasir : Niar

Koki : Ari

Pelayanan : Mariatun, Novi

Warung Lesehan Dragon 3

Kasir : Sariman

Koki : Yuda

Pelayanan : Martin, Oni

d. Personalia dan Hubungan Karyawan

1) Jumlah Karyawan dan Kualitasnya

Karyawan merupakan peran penting dalam sebuah usaha yang menentukan keberhasilan suatu usaha tersebut, khususnya Warung Lesehan Dragon Kediri ini yang memiliki 3 cabang sekaligus. Warung Lesehan Dragon Kediri ini memiliki karyawan 10 yang terdiri dari kasir, koki dan bagian pelayanan.

2) Jam Kerja Karyawan

Warung Lesehan Dragon ini menetapkan jam kerja karyawan sesuai kesepakatan di awal dan setiap cabang berbeda jam kerjanya. Untuk jam kerja di Warung Lesehan Dragon 1 selama 6 jam karena buka mulai pukul 16.00-22.00. Sedangkan Warung Lesehan Dragon 2 dan 3 selama 8 jam yang dibagi dua shift dimulai pukul 08.00-22.00.

3) Upah Karyawan

Mengenai upah karyawan Warung Lesehan Kediri mengacu pada UMK yang telah ditetapkan dan sesuai kesepakatan di awal antara karyawan dan Bapak Rusdi. Upah yang diberikan merupakan upah bersih karena karyawan mendapatkan konsumsi setiap hari dari Warung Lesehan Dragon Kediri.

4) Tunjangan

Tunjangan yang diberikan untuk karyawan sangat penting untuk meningkatkan semangat kerja. Pemilik memberikan tunjangan sebagai berikut :

- a) Memberikan fasilitas tempat untuk beribadah
- b) Makan dan minum sepuasnya
- c) Memberikan bonus jika memenuhi target penjualan atau ramai
- d) Memberikan tunjangan pada hari tertentu, misalnya Hari Raya Idul Fitri

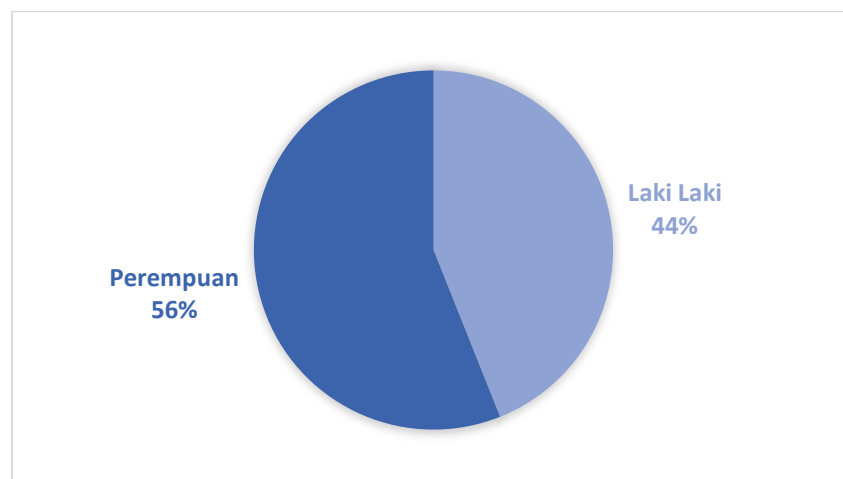
2. Profil Responden

Dalam penelitian ini yang termasuk populasi adalah konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri dengan kisaran pada bulan Februari 2021 sejumlah 1000 konsumen. Adapun jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus *slovin* sebanyak 91 konsumen dengan teknik *simple random sampling*. Setiap responden akan dibeikan angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

3. Karakteristik Responden

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

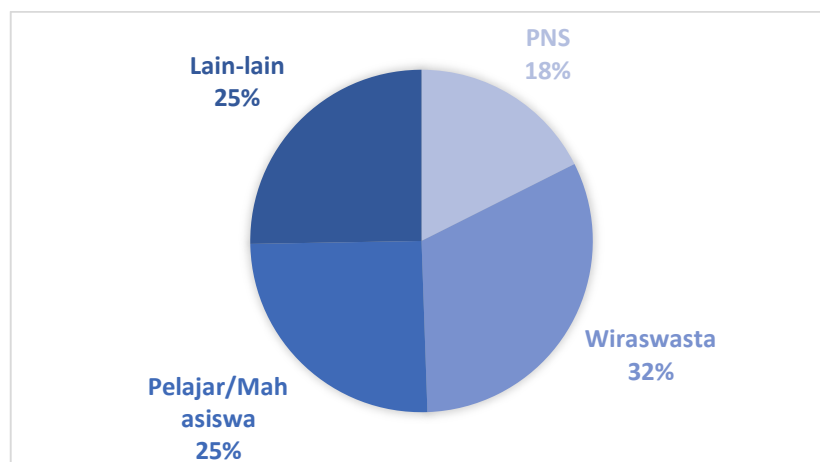
Tabel 4.1
Diagram Jenis Kelamin Responden



Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai jenis kelamin responden menunjukkan bahwa mayoritas konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri berjenis kelamin perempuan. Dibuktikan dengan jumlah responden perempuan yaitu 56 % dan responden laki-laki yaitu sebanyak 44 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa banyak pengunjung di Warung Lesehan Dragon Kediri yaitu perempuan.

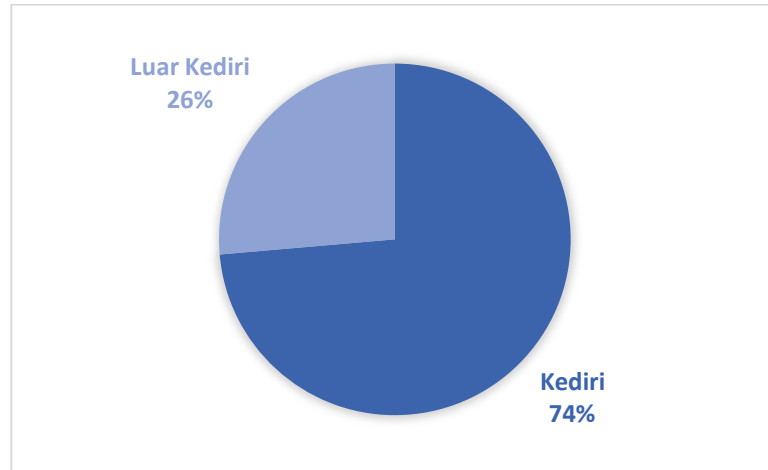
Tabel 4.2
Diagram Pekerjaan Responden



Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai pekerjaan responden menunjukkan bahwa wiraswasta 32%, pelajar/mahasiswa 25%, PNS 18% dan lain-lain 25%. Jadi dapat disimpulkan bahwa banyak pengunjung di Warung Lesehan Dragon Kediri yaitu para wiraswasta.

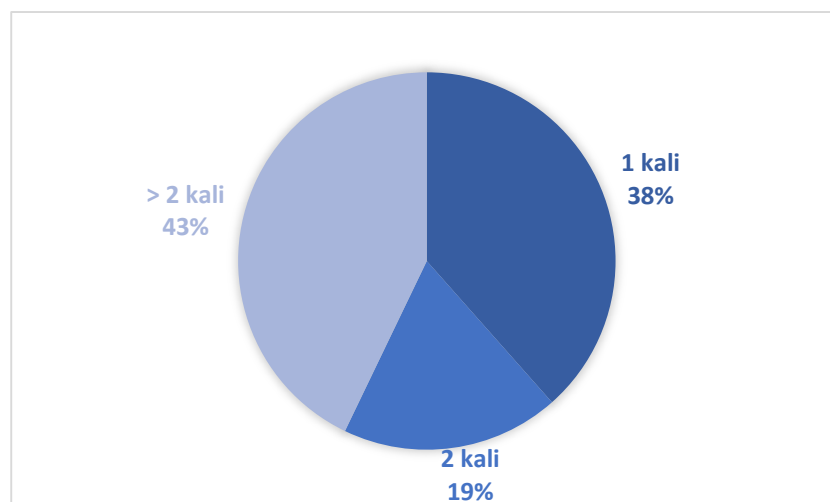
Tabel 4.3
Diagram Asal Kota Responden



Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai asal kota responden menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Warung Lesehan Dragon Kediri berasal dari Kediri. Dibuktikan bahwa Kediri 74% dan luar kediri 26%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung di Warung Lesehan Dragon Kediri yaitu berasal dari Kediri.

Tabel 4.4
Diagram Kunjungan Responden



Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai kunjungan responden menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung telah mengunjungi lebih dari dua kali di Warung Lesehan Dragon Kediri. Dibuktikan bahwa lebih dua kali 43%, dua kali 19% dan satu kali 38%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung di Warung Lesehan Dragon Kediri telah mengunjungi lebih dari dua kali.

4. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah disebarakan oleh peneliti kepada responden di Warung Lesehan Dragon Kediri yang terdiri dari 20 pertanyaan dan dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

- a. Untuk mengetahui pemilihan harga yang telah ditetapkan dari Warung Lesehan Dragon Kediri yang diukur dari variabel harga (X_1) terdapat 5 soal.
- b. Untuk mengetahui produk yang telah dihasilkan dari Warung Lesehan Dragon Kediri yang diukur dari variabel kualitas produk (X_2) terdapat 5 soal.
- c. Untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan dari Warung Lesehan Dragon Kediri yang diukur dari variabel kualitas pelayanan (X_3) terdapat 5 soal.
- d. Untuk mengetahui kepuasan yang diukur dari variabel kepuasan konsumen (Y) terdapat 5 soal.

Hasil dari jawaban yang diperoleh peneliti sebagaimana dipaparkan dalam bentuk tabel antara lain :

Tabel 4.5
Harga (X₁)

| No. | Bobot | Skor | Jumlah | Presentase(%) |
|-----|---------------------|------|--------|---------------|
| 1. | Sangat Setuju | 5 | 81 | 17,8% |
| 2. | Setuju | 4 | 225 | 49,5% |
| 3. | Netral | 3 | 149 | 32,7% |
| 4. | Tidak Setuju | 2 | 0 | 0% |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai variabel harga, peneliti berhasil mendapatkan data responden dari 91 responden dengan 5 pertanyaan mendapatkan jawaban sangat setuju berjumlah 81, setuju berjumlah 225 dan netral berjumlah 149. Jadi dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa para responden beranggapan harga yang diberikan Warung Lesehan Dragon Kediri sesuai dengan kualitas produk atau cita rasa makanan yang dihasilkan.

Tabel 4.6
Kualitas Produk (X₂)

| No. | Bobot | Skor | Jumlah | Presentase(%) |
|-----|---------------------|------|--------|---------------|
| 1. | Sangat Setuju | 5 | 86 | 18,9% |
| 2. | Setuju | 4 | 194 | 42,6% |
| 3. | Netral | 3 | 175 | 38,5% |
| 4. | Tidak Setuju | 2 | 0 | 0% |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai variabel kualitas produk, peneliti berhasil mendapatkan data responden dari 91 responden dengan 5 pertanyaan mendapatkan jawaban sangat setuju berjumlah 86, setuju

berjumlah 194 dan netral berjumlah 175. Jadi dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa para responden beranggapan kualitas produk atau cita rasa yang diberikan Warung Lesehan Dragon Kediri sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen.

Tabel 4.7
Kualitas Pelayanan (X₃)

| No. | Bobot | Skor | Jumlah | Presentase(%) |
|-----|---------------------|------|--------|---------------|
| 1. | Sangat Setuju | 5 | 124 | 27,2% |
| 2. | Setuju | 4 | 197 | 43,3% |
| 3. | Netral | 3 | 134 | 29,5% |
| 4. | Tidak Setuju | 2 | 0 | 0% |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai variabel kualitas pelayanan, peneliti berhasil mendapatkan data responden dari 91 responden dengan 5 pertanyaan mendapatkan jawaban sangat setuju berjumlah 124, setuju berjumlah 197 dan netral berjumlah 134. Jadi dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa para responden beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan Warung Lesehan Dragon Kediri sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen baik dari segi pelayanan ketanggapan karyawan dan pelayanan mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tabel 4.8
Kepuasan Konsumen (Y)

| No. | Bobot | Skor | Jumlah | Presentase(%) |
|-----|---------------------|------|--------|---------------|
| 1. | Sangat Setuju | 5 | 105 | 23,1% |
| 2. | Setuju | 4 | 212 | 46,6% |
| 3. | Netral | 3 | 138 | 30,3% |
| 4. | Tidak Setuju | 2 | 0 | 0% |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai variabel kepuasan konsumen, peneliti berhasil mendapatkan data responden dari 91 responden dengan 5 pertanyaan mendapatkan jawaban sangat setuju berjumlah 105, setuju berjumlah 212 dan netral berjumlah 138. Jadi dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa para responden merasa puas terhadap harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan Warung Lesehan Dragon Kediri sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat mengukur apa yang ingin diukur.⁷¹ Dalam pengujian ini menggunakan r tabel dianalisis df (*degree of freedom*) dengan rumus $df = n-2$. Dimana n merupakan sampel, maka $df = 91-2 = 89$ dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka r_{tabel} yang didapat yaitu 0,2061. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak artinya instrumen valid.

⁷¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian...*, hal. 46

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Harga (X₁)

| No. Item | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----------|---------------------|--------------------|------------|
| X1.1 | 0,568 | 0,2061 | Valid |
| X1.2 | 0,521 | 0,2061 | Valid |
| X1.3 | 0,348 | 0,2061 | Valid |
| X1.4 | 0,560 | 0,2061 | Valid |
| X1.5 | 0,612 | 0,2061 | Valid |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai pengujian validitas variabel harga, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel}. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X₂)

| No. Item | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----------|---------------------|--------------------|------------|
| X1.1 | 0,477 | 0,2061 | Valid |
| X1.2 | 0,455 | 0,2061 | Valid |
| X1.3 | 0,583 | 0,2061 | Valid |
| X1.4 | 0,551 | 0,2061 | Valid |
| X1.5 | 0,364 | 0,2061 | Valid |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai pengujian validitas variabel kualitas produk, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel}. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₃)

| No. Item | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----------|---------------------|--------------------|------------|
| X1.1 | 0,521 | 0,2061 | Valid |
| X1.2 | 0,554 | 0,2061 | Valid |
| X1.3 | 0,648 | 0,2061 | Valid |
| X1.4 | 0,512 | 0,2061 | Valid |
| X1.5 | 0,553 | 0,2061 | Valid |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai pengujian validitas variabel kualitas pelayanan, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel}. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

| No. Item | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----------|---------------------|--------------------|------------|
| X1.1 | 0,604 | 0,2061 | Valid |
| X1.2 | 0,654 | 0,2061 | Valid |
| X1.3 | 0,740 | 0,2061 | Valid |
| X1.4 | 0,626 | 0,2061 | Valid |
| X1.5 | 0,630 | 0,2061 | Valid |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai pengujian validitas variabel kepuasan konsumen, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel}. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berarti semua item pertanyaan dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 maka pertanyaan dikatakan reliabel.⁷²

Berdasarkan dari uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 26*, sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Harga (X₁)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,754 | 5 |

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel harga lebih besar dari 0,60 yaitu 0,754 > 0,60. Jadi dapat disimpulkan variabel harga dikatakan reliabel.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X₂)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,726 | 5 |

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas produk lebih besar dari 0,60 yaitu

⁷² Annisa Cahyani, et, all.,*Panduan Pembuatan...*, hal. 66

0,726 > 0,60. Jadi dapat disimpulkan variabel kualitas produk dikatakan reliabel.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₃)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,782 | 5 |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,60 yaitu 0,782 > 0,60. Jadi dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel.

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,844 | 5 |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan konsumen lebih besar dari 0,60 yaitu 0,844 > 0,60. Jadi dapat disimpulkan variabel kepuasan konsumen dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data dapat diuji dengan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria

pengambilan keputusan yaitu memenuhi syarat H_0 diterima jika memiliki signifikansi $> \alpha = 0,05$.⁷³

Berdasarkan dari uji normalitas dengan menggunakan SPSS 26, sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|--|----------------|-------------------------|
| N | | 91 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,88472600 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,069 |
| | Positive | ,069 |
| | Negative | -,060 |
| Test Statistic | | ,069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Dari tabel 4.17 uji normalitas menghasilkan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp.Sig (2-tailed)*. Nilai sig pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* untuk harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah 0,200 maka lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) sehingga dikatakan data berdistribusi normal.

⁷³ Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), hal. 49

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Untuk mengetahui kriteria mendeteksi multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *Tolerance*.⁷⁴

Berdasarkan dari uji multikolinieritas dengan menggunakan *SPSS 26*, sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,515 | 1,739 | | ,871 | ,386 | | |
| | harga | ,310 | ,125 | ,268 | 2,469 | ,015 | ,424 | 2,359 |
| | kualitas produk | ,216 | ,115 | ,191 | 1,880 | ,064 | ,485 | 2,061 |
| | kualitas pelayanan | ,405 | ,106 | ,388 | 3,806 | ,000 | ,480 | 2,081 |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas dapat diketahui yaitu :

Tolerance harga = 0,424

VIF harga = 2,359

Tolerance kualitas produk = 0,485

VIF kualitas produk = 2,061

Tolerance kualitas pelayanan = 0,480

VIF kualitas pelayanan = 2,081

⁷⁴ *Ibid.*, hal. 56

Semua data variabel terbebas dari multikolineritas karena memiliki *Tolerance* diatas 0,1 dan VIF dibawah 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan uji glejser dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolute residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁷⁵

Berdasarkan dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *SPSS 26*, sebagai berikut :

Tabel 4.19
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | ,807 | 1,139 | | ,709 | ,480 |
| harga | ,014 | ,082 | ,027 | ,166 | ,869 |
| kualitas produk | -,027 | ,075 | -,054 | -,352 | ,726 |
| kualitas pelayanan | ,043 | ,070 | ,094 | ,611 | ,543 |

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan nilai sig variabel harga 0,869 $> 0,05$, variabel kualitas produk 0,726 $> 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan 0,543 $> 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan

⁷⁵ *Ibid.*, hal. 59

bahwa semua variabel terbebas dari heteroskedastisitas karena memiliki nilai sig diatas 0,05.

d. Uji Autokolerasi

Autokolerasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Dalam penelitian ini menggunakan uji durbin watson dengan syarat $du < dw < 4 - du$. Nilai n (jumlah sampel) = 91, k (variabel bebas) = 3, maka $dl = 1,5915$, $du = 1,7275$ dan $4 - du$ yaitu $4 - 1,7275 = 2,2725$.⁷⁶

Berdasarkan dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS 26, sebagai berikut :

Tabel 4.20
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,752 ^a | ,565 | ,550 | 1,917 | 1,970 |
| a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas produk, harga | | | | | |
| b. Dependent Variable: kepuasan konsumen | | | | | |

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.20 mengenai uji autokorelasi, nilai *Durbin-Watson* pada *Model Summary* bernilai 1,970, artinya data terbebas dari autokorelasi, karena masuk ke dalam syarat autokorelasi ($1,7275 < 1,970 < 2,2725$).

⁷⁶ *Ibid.*, hal. 65

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel *independen* ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) terhadap satu variabel *dependen* (Y) dan memprediksi variabel *dependen* dengan menggunakan variabel *independen*.⁷⁷

Berdasarkan dari uji regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 26, sebagai berikut :

Tabel 4.21
Hasil Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,515 | 1,739 | | ,871 | ,386 |
| | harga | ,310 | ,125 | ,268 | 2,469 | ,015 |
| | kualitas produk | ,216 | ,115 | ,191 | 1,880 | ,064 |
| | kualitas pelayanan | ,405 | ,106 | ,388 | 3,806 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS 26

Dari tabel 4.21 di peroleh persamaan regresi linier berganda dengan hasil yaitu :

$$Y_1 = 1,515 + 0,310X_1 + 0,216X_2 + 0,405X_3 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 1,515 menunjukkan bahwa jika nilai variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dalam keadaan konstan (tetap) maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 1,515 satuan.

⁷⁷ Duwi Priyatno, *Cara Kilat...*, hal. 127

- b. Koefisien regresi X_1 harga sebesar 0,310 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,310 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.
- c. Koefisien regresi X_2 kualitas produk sebesar 0,216 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,216 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.
- d. Koefisien regresi X_3 kualitas pelayanan sebesar 0,405 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,405 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji-t

Uji-t merupakan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang menyakinkan dari dua mean sampel.⁷⁸ Hipotesis yang digunakan yaitu :

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 = ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

⁷⁸ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis...*, hal. 146

Jika signifikan nilai $t < 0,05$, maka ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya tolak H_0 terima H_1 . Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai $t > 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya terima H_0 tolak H_1 .

Berdasarkan dari uji t dengan menggunakan *SPSS 26*, sebagai berikut :

Tabel 4.22
Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,515 | 1,739 | | ,871 | ,386 |
| | harga | ,310 | ,125 | ,268 | 2,469 | ,015 |
| | kualitas produk | ,216 | ,115 | ,191 | 1,880 | ,064 |
| | kualitas pelayanan | ,405 | ,106 | ,388 | 3,806 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil uji t harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan diperoleh signifikansi lebih kecil ($<$) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sementara nilai t_{tabel} sebesar 1,98761 (dari perhitungan $t_{tabel} = \alpha/2 ; n-k-1$, k jumlah variabel independen dan n adalah jumlah sampel, dengan hasil $0,05/2 ; 91-3-1 = 0,025 ; 87$).

1) Pengaruh harga (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

H_1 = ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

Berdasarkan analisis didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,310 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,469 > 1,98761$ dan $sig. 0,015 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima H_1 . Jadi dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.

2) Pengaruh kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

H_2 = ada pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

Berdasarkan analisis didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,216 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,880 < 1,98761$ dan $sig. 0,064 > 0,05$ maka H_0 diterima dan ditolak H_2 . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.

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

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

H_3 = ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

Berdasarkan analisis didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,405 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,806 > 1,98761$ dan sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima H_3 . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.

Jadi berdasarkan uji-t diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b. Uji-F

Uji-F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Jika signifikan nilai F-hitung $< 0,05$, maka ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya tolak H_0 terima H_1 . Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai F-hitung $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya terima H_0 tolak H_1 .⁷⁹

Untuk menentukan F tabel dengan menggunakan perhitungan $F_{tabel} = k ; n-k$ (k adalah jumlah variabel independen dan n adalah

⁷⁹ Ali Baroroh, *Trik-Trik Analisis...*, hal. 79

jumlah sampel), dengan hasil $3 ; 91-3 = 3 ; 88$. Maka dilihat pada tabel kolom ke 3 dan baris ke 88 diperoleh nilai F tabel sebesar 2,708.

Berdasarkan dari uji F dengan menggunakan *SPSS 26*, sebagai berikut :

Tabel 4.23
Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 415,336 | 3 | 138,445 | 37,675 | ,000 ^b |
| | Residual | 319,697 | 87 | 3,675 | | |
| | Total | 735,033 | 90 | | | |

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas produk, harga

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Hipotesis yang digunakan yaitu :

H_0 = secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama).

H_1 = secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama).

Berdasarkan tabel 4.23, dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 37,675; sedangkan nilai F tabel sebesar 2,708. Artinya, F hitung $>$ F tabel yaitu $37,675 > 2,708$. Sedangkan nilai sig. sebesar 0,000. Artinya, nilai sig. $<$ 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel harga,

kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

6. Analisis Koefisien Determinasi

Penggunaan R^2 ini lebih populer karena dapat menggambarkan keeratan hubungan regresi antara variabel dependen dengan variabel independen.⁸⁰ Analisis ini dengan melihat nilai *Adjusted R Square* dari data tabel *Model Summary*.

Berdasarkan dari uji koefisien determinasi dengan menggunakan *SPSS 26*, sebagai berikut :

Tabel 4.24
Hasil Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,752 ^a | ,565 | ,550 | 1,917 |
| a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas produk, harga | | | | |

Sumber : Data primer, diolah dengan *SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.24, dapat diketahui bahwa *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,565 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,550 atau 55 %, artinya jumlah kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 55%, sedangkan 45% diperoleh oleh faktor-faktor lain.

⁸⁰ Jaka Nugraha, *Pengantar Analisis...*, hal. 191