

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Sablon Frenzo Indoshirt

1. Profil perusahaan

Toko Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung merupakan perusahaan produksi kecil yang bergerak dibidang jasa sablon yang berupa kaos, jersey, kemeja, jaket, PIN, MUG, dll. Tujuan usaha ini adalah untuk mempunyai usaha yang berguna bagi orang lain yaitu membuka lapangan pekerjaan untuk orang lain. Pada mulanya usaha ini didirikan oleh bapak Cahyo pada tahun 2014 yang pada awalnya hanya percetakan kemudian dikembangkan menurut kemampuan atau hobby beliau yang dimiliki yaitu Desain Grafis, serta pemasarannya masih berkisar disekitar lingkungan toko kemudian meluas sampai keluar kota.

2. Lokasi Perusahaan

Toko Sablon Frenzo Indoshirt berlokasi di Dusun Kedungdoro, RT/RW 004/004, Gempolsari, Lodresan, Kec. Kedungwaru, Kab. Tulungagung. Pemilihan lokasi perusahaan ini sangat menentukan cepat atau lambatnya perkembangan perusahaan. Adapun pemilihan lokasi perusahaan berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:⁶⁷

a. Faktor Primer

1) Tenaga Kerja

⁶⁷ Kotler, *Manajemen Pemasaran* , ..., hal. 27

Tersedianya tenaga kerja yang cukup merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan lokasi perusahaan. Di sekitar lokasi perusahaan merupakan daerah padat penduduk dan berada pada usia produktif, sehingga perusahaan tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan tenaga kerja.

2) Pasar

Pasar merupakan lahan untuk memasarkan produksi, selain memasarkan produk dan sebagai sumber informasi mengenai hasil produksi dari konsumen.

3) Bahan Baku

Bahan baku yang digunakan perusahaan, untuk produksi adalah kain yang mana bahan baku tersebut diperoleh dari sekitar perusahaan, Tulungagung, sehingga untuk mendapatkannya tidak ada kesulitan.

b. Faktor Sekunder⁶⁸

1) Energi

Energi adalah tenaga untuk menggerakkan mesin yang berasal dari luar tenaga manusia misalnya mesin jahit dan sablon.

2) Masyarakat

Kondisi masyarakat disekitar perusahaan dapat menerima keberadaan perusahaan merupakan faktor yang perlu juga diperhitungkan, sebab apabila masyarakat tidak dapat menerima keberadaan perusahaan akan menghambat kegiatannya.

⁶⁸ *ibid.*, hal. 28

c. Daftar harga menurut kualitas kain sablon :

Macam-macam harga produk di Toko Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 4.1
Harga Produk Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung

No.	Jenis Produk	Harga
1	Polihaster	Rp 15.000,00 – Rp 45.000,00
2	Katun	Rp 40.000,00 – Rp 80.000,00
3	Jaket	Rp 175.000,00
4	Jaket Hoddie	Rp 100.00,00

Sumber : Data di Olah Peneliti, 2021

d. Struktur Organisasi

Pemimpin : Cahyo Widodo

Karyawan :

Admin : 1. Eiko

Produksi : 1. Enggi

2. Jiantoro

3. Roni

Penjahit : 1. Bu Nur

B. Deskriptif Data Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen pada toko sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Untuk mengimplementasi hal tersebut maka dilakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian angket.

Untuk memahami hasil-hasil penelitian peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam deskripsi responden peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden konsumen toko sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung melalui daftar pertanyaan di dapat dari kondisi responden tentang jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan dan pendidikan yang digunakan untuk memastikan bahwasannya mahasiswa tersebut konsumen toko sablon Frenzo Indoshirt atau tidak. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan 30 responden dimana dari 30 angket yang dibagikan kepada responden semua angket telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Adapun gambaran karakteristik responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut ini :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Di bawah ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang peneliti peroleh dari lapangan :

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	21	70%
2	Perempuan	9	30%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.2 telah menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada jenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 70% atau 21

responden, sedangkan responden perempuan sebanyak 30% atau 9 responden.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Di bawah ini adalah karakteristik responden berdasarkan usia yang peneliti peroleh dari lapangan :

Tabel 4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
<18	0	0%
18-40	26	86,67%
>40	4	13,33%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.3 menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan usia, dari data diatas dapat dilihat bahwa responden dengan usia <18 tahun yaitu sebesar 0 responden, usia 18-40 tahun sebesar 26 responden atau 86,67%, kemudian usia >40 tahun yaitu sebesar 4 responden atau 13,33%.

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Di bawah ini adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang peneliti peroleh dari lapangan :

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
PNS	0	0%
Wiraswasta	14	46,67%
Pelajar/Mahasiswa	9	30%
Buruh/Petani	0	0%
Pegawai Swasta	7	23,33%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.4 menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan pekerjaan, dari data diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan PNS sebesar 0 responden, wiraswasta sebesar 14 orang atau 46,67%, pelajar/mahasiswa sebesar 9 responden atau 30%, buruh/petani sebesar 0 responden dan pegawai swasta sebesar 7 responden atau 23,33%.

4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Di bawah ini adalah karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang peneliti peroleh dari lapangan :

Tabel 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	16	53,33%
Diploma	5	16,67%
Sarjana	9	30%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.5 menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan pendidikan, dari data diatas dapat dilihat bahwa pendidikan SD sebesar 0 responden, SMP sebesar 0 responden, SMA sebesar 16 responden atau 53,33%, diploma sebesar 5 responden atau 16,67% dan sarjana sebesar 9 responden atau 30%.

C. Hasil Kuesioner Responden

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X1), Kualitas layanan (X2) dan 1 variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 15 item pernyataan dan dibagi dalam 3 kategori yaitu:

1. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kualitas produk (X1)
2. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kualitas layanan (X2)
3. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan konsumen (Y)

Adapun hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

1. Kuesioner Variabel Kualitas Produk

Tabel 4. 6
Kuesioner Variabel Kualitas Produk

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	56,67%	12	40%	1	3,33%	0	0%	0	0%
2	15	50%	8	26,67%	7	23,33%	0	0%	0	0%
3	12	40%	16	53,33%	2	6,67%	0	0%	0	0%
4	8	26,67%	12	40%	10	33,33%	0	0%	0	0%
5	11	36,67%	12	40%	7	23,33%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 7
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	63	42%
Setuju	60	40%
Netral	27	18%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.7 menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 63 atau 42% responden menyatakan sangat setuju, 60 atau 40% responden menyatakan setuju dan 27 atau 18% responden menyatakan netral.

2. Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4. 8
Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	36,67%	16	53,33%	3	10%	0	0%	0	0%
2	9	30%	15	50%	6	20%	0	0%	0	0%
3	17	56,67%	10	33,33%	3	10%	0	0%	0	0%
4	13	43,33%	15	50%	2	6,67%	0	0%	0	0%
5	10	33,33%	15	50%	5	16,67%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 9
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	60	40%
Setuju	71	47,33%
Netral	19	12,67%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.9 menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas layanan yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 60 atau 40% responden menyatakan sangat setuju, 71 atau 47,33% responden menyatakan setuju dan 19 atau 12,67% responden menyatakan netral.

3. Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen

Tabel 4. 10
Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	63,33%	5	16,67%	6	20%	0	0%	0	0%
2	12	40%	13	43,33%	5	16,67%	0	0%	0	0%
3	16	53,33%	6	20%	8	26,67%	0	0%	0	0%
4	9	30%	15	50%	6	20%	0	0%	0	0%
5	12	40%	16	53,33%	2	6,67%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 11
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	68	45,33%
Setuju	55	36,67%
Netral	27	18%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dalam tabel 4.11 menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan konsumen yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 68 atau 45,33% responden menyatakan sangat setuju, 55 atau 36,67% responden menyatakan setuju dan 27 atau 18% responden menyatakan netral.

E. Hasil Pengujian Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan df dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah $30 - 2 = 28$ dengan alpha sebesar 5%, maka hasil nilai r_{tabel} sebesar 0,3061. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid

Tabel 4. 12
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X₁)

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,868	0,3061	Valid
X1.2	0,775	0,3061	Valid
X1.3	0,698	0,3061	Valid
X1.4	0,432	0,3061	Valid
X1.5	0,491	0,3061	Valid

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas produk (X₁) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₂)

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,458	0,3061	Valid
X2.2	0,456	0,3061	Valid
X2.3	0,904	0,3061	Valid
X2.4	0,753	0,3061	Valid
X2.5	0,446	0,3061	Valid

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas layanan (X_2) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,832	0,3061	Valid
Y2	0,634	0,3061	Valid
Y3	0,844	0,3061	Valid
Y4	0,386	0,3061	Valid
Y5	0,577	0,3061	Valid

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel terikat kepuasan konsumen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan *alpha* yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti sedikit reliabel
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel

- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 15
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	6

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,750 untuk variabel kualitas produk (X1), ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Tabel 4. 16
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	6

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,733 untuk variabel kualitas layanan (X2), ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Tabel 4. 17
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	6

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,764 untuk variabel kepuasan konsumen (X4), ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4. 18
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18789189
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.091
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		.605
Asymp. Sig. (2-tailed)		.858

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp.Sig (2-tailed)*. Menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_1 diterima dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar ($0,858 > 0,05$) sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

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 degan multikolinieritas.

Tabel 4. 19
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.980	2.449		.808	.426		
Kualitas Produk	.031	.182	.028	.170	.866	.304	3.290
Kualitas Layanan	1.123	.206	.903	.441	.506	.304	3.290

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

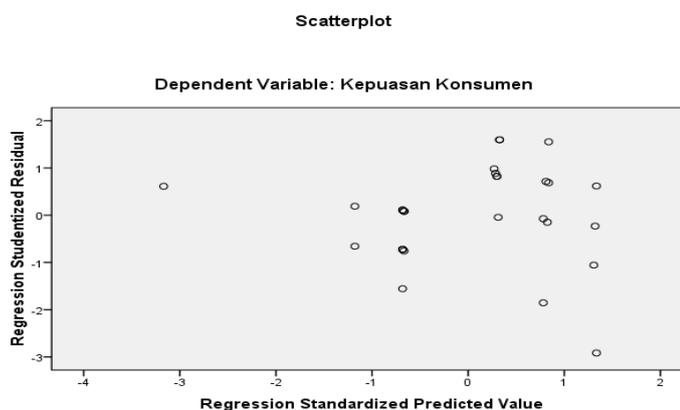
Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF dari kualitas produk (X_1) adalah 3,290 dan kualitas layanan (X_2) adalah 3,290. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen dari asumsi klasik multikolinieritas lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan variabel independen terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas.

b. Hasil Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas 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, di bawah atau disekitar angka 0 dan
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.⁶⁹

Gambar 4. 1
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

⁶⁹ Dwi Priyatno, *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), hal. 60

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

c. Hasil Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Durbin Watson digunakan dalam uji autokorelasi untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Model regresi yang baik adalah tidak terdapat autokorelasi. Adapun uji autokorelasi 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	.880 ^a	.774	.757	1.231	1.334

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

b.Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 nilai Durbin-Watson sebesar 1,334. Dimana jika angka D-W diantara -2 sampai +2 maka tidak ada autokorelasi. Sehingga $-2 < 1,334 < 2$, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini terbebas dari asumsi klasik autokorelasi.

5. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 21
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.980	2.449		.808	.426
Kualitas Produk	.031	.182	.028	.170	.866
Kualitas Layanan	1.123	.206	.903	.441	.506

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Dari tabel *coefficients* diperoleh persamaan regresi linier berganda dengan hasil sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$= 1,9800 + 0,031X_1 + 1,123X_2 + e$$

Keterangan:

X1 : Kualitas Produk

X2 : Kualitas Layanan

Y : Kepuasan Konsumen

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta bernilai negatif sebesar 1,980, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2) dalam keadaan tetap (konstan) maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

- b. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X1) bernilai positif sebesar 0,031. Hal ini berarti apabila variabel kualitas produk ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,031.
- c. Koefisien regresi variabel kualitas layanan (X2) bernilai positif sebesar 1,123. Hal ini berarti apabila variabel kualitas layanan ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 1,123.

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

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

Tabel 4. 22
Hasil Uji T (Uji Secara Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.980	2.449		.808	.426
Kualitas Produk	.031	.182	.028	.170	.866
Kualitas Layanan	1.123	.206	.903	.441	.506

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Dasar pengambilan keputusan uji t:

- 1) H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, dan nilai $sig > 0,05$.

2) H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, dan nilai $sig < 0,05$.

Rumus untuk mencari nilai t_{tabel} adalah $df = (\text{tingkat signifikansi} \div 2) : \text{jumlah responden} - \text{jumlah variabel bebas} - 1$

1). Jika ditulis dalam bentuk rumus maka:

$$df = (0,05/2 : n-k-1)$$

$$df = (0,05/2 : 30-2-1)$$

$$df = (0,025 : 27)$$

maka hasil t_{tabel} adalah 2,05183.

1) Skor Kualitas Produk (X1) = nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$.

$$= 0,170 < 2,05183 \text{ dan } 0,866 > 0,05$$

Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya kualitas produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

2) Skor Kualitas Layanan (X2) = nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$.

$$= 0,441 < 2,05183 \text{ dan } 0,506 > 0,05$$

Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

b. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

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

Tabel 4. 23
Hasil Uji F (Uji Secara Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140.045	2	70.023	46.201	.000 ^a
	Residual	40.922	27	1.516		
	Total	180.967	29			

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

b.Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Dari uji F didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 46,201 dan signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$ (dengan menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$). Sementara nilai F_{tabel} sebesar 3,35 (dari perhitungan $df_1 = k$ (k adalah jumlah variabel bebas) = 2 (berarti kolom ke 2) dan $df_2 = n - k - 1 = 30 - 2 - 1 = 27$ (berarti baris ke 27)). Ini berarti bahwa F_{hitung} sebesar 46,201 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,35 ($46,201 > 3,35$) dan dapat dilihat nilai p-value (Sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$), Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima pada hipotesis 2 yang artinya kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

7. Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted R²)

Uji koefisien diterminan (R^2) atau R Square merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 – 1 (0% – 100%). Semakin mendekati nilai 0 maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel dependen, sedangkan mendekati nilai 1 maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh besar terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 24
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.757	1.231

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

b.Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah IBM SPSS Statistics 22, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa R square atau koefisien determinasi sebesar 0,774 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,757 atau 75,7%, artinya koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 75,7% kepuasan konsumen usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung dipengaruhi oleh dua variabel yaitu kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar $(100 - 75,7 = 24,3\%)$ kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.