

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga

1. Sejarah Berdirinya Minimarket Tsamaniya

Tsamaniya berdiri pada tahun 2000, perintis awal berdirinya Tsamaniya adalah bapak Drs. H. Subiyanto. Pada awalnya bapak Subiyanto menamai usahanya ini dengan nama Latansa, sejak berdirinya Latansa kurang lebih tiga bulan dikarenakan beliau melihat banyaknya usaha-usaha yang memiliki nama yang sama yaitu Latansa. Akhirnya beliau memutuskan untuk mengganti nama Latansa menjadi Tsamaniya. Tsamaniya sendiri berasal dari bahasa arab yang artinya delapan, karena angka delapan adalah angka yang tidak terputus seperti yang diharapkan beliau agar rezekinya tidak terputus atau terus mengalir. Awalnya Tsamaniya belum berbentuk badan usaha seperti UD, CV ataupun PT. Dan akhirnya sekitar tahun 2006/2007 Tsamaniya baru dibentuk badan usaha yaitu PT. Tsamaniya Amanah Mandiri.

Latar belakang berdirinya Tsamaniya adalah untuk menampung para alumni pondok pesantren yang sudah lulus agar mereka dapat mengembangkan ilmu dan *skill* yang telah mereka dapatkan selama belajar di pondok pesantren. Tujuannya adalah untuk memberdayakan santri-santri alumni dari pondok pesantren, sehingga apabila mereka

bekerja diluar bisa diterima dengan menggunakan ijazah dari pondok tersebut. Tsamaniya mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut dibuktikan bahwa saat ini Tsamaniya telah memiliki 13 cabang minimarket di wilayah Jawa Timur. Cabang minimarket Tsamaniya di wilayah kabupaten Nganjuk ada 4, yaitu; minimarket Tsamaniya Nganjuk, Tsamaniya Lengkong, Tsamaniya Warujayeng dan Tsamaniya Kertosono. Untuk cabang minimarket Tsamaniya di wilayah kabupaten Kediri yaitu; minimarket Tsamaniya Dlopo, Tsamaniya Pare, Tsamaniya Pelem, Tsamaniya Bendo, Tsamaniya Kandangan, Tsamaniya Semampir dan Tsamaniya Burengan. Dan ada juga cabang minimarket Tsamaniya Ploso dan Tsamaniya Madiun.

2. Visi dan Motto Minimarket Tsamaniya

Visi

- 1) Untuk menyejahterakan masyarakat
- 2) Untuk menyejahterakan karyawan-karyawan yang mengelola Tsamaniya
- 3) Untuk memperbesar lapangan pekerjaan terutama dari santri-santri alumni pondok pesantren

Motto

Sarana Belanja Hemat

Keunggulan

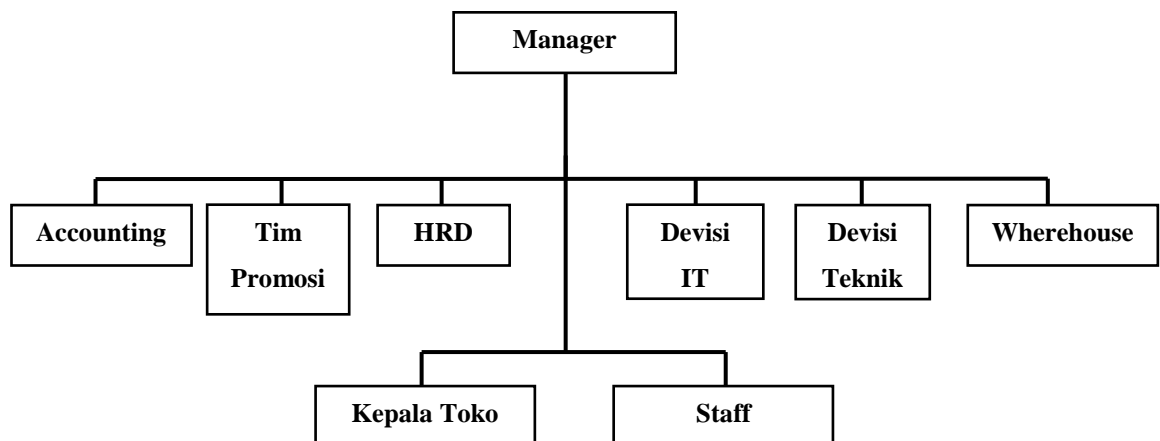
- 1) Harga murah (harga pro rakyat).

- 2) Pelayanan yang ramah, jujur dan selalu menerapkan sistem 5S dalam melayani konsumen.
- 3) Produk selalu dalam keadaan fresh, menjaga kesehatan barang-barang melalui sistem penyortiran sebelum produk masuk ke dalam Tsamaniya.

3. Struktur Organisasi Minimarket Tsamaniya

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Tsamaniya Amanah Mandiri



4. Bentuk Badan Usaha

Bentuk Badan Usaha dari Tsamaniya Amanah Mandiri adalah Perseroan Terbatas (PT). PT Tsamaniya Amanah Mandiri ini terdaftar di Kabupaten Nganjuk Indonesia dengan nomor registasi BN 32 TBN

11012 yang diterbitkan pada tahun 2013. Alamat perusahaan ini terdaftar di Jl. Panglima Sudirman Palembang No. 142.

5. Bidang Usaha

Tsamaniya merupakan salah satu perusahaan dagang di bidang retail yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok konsumen atau kebutuhan sehari-hari. Sedangkan bisnis retail merupakan kegiatan penjualan barang atau jasa dalam jumlah satuan atau eceran secara langsung kepada konsumen akhir untuk digunakan secara pribadi oleh konsumen bukan untuk bisnis atau dijual kembali.

6. Wilayah Pemasaran

Minimarket Tsamaniya memiliki 13 cabang yang tersebar di wilayah Jawa Timur, yaitu:

- 1) Tsamaniya Kantor Pusat (Jl. Panglima Sudirman Palembang No.142, Palembang, Kec. Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64314).
- 2) Tsamaniya Cabang Lengkong (Jl. Merdeka Timur No. 45, Lengkong, Kec. Lengkong, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64393).
- 3) Tsamaniya Cabang Nganjuk (Jl. Ahmad Yani No. 53, Mangundikaran, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64418).
- 4) Tsamaniya Cabang Warujayeng (Jl. Prambon-Tanom, RT.2/RW.2, Jetis, Kampungbaru, Kec. Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64482)

- 5) Tsamaniya Cabang Dlopo (Jl. Joyoboyo No. 9, Tepus, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182).
- 6) Tsamaniya Cabang Pare (Jl. Argopuro No. 02, Plongko, Pare, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211).
- 7) Tsamaniya Cabang Pelem (Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 06, Cangkring, Pelem, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64213).
- 8) Tsamaniya Cabang Bendo (Jl. Soekarno Hatta no. 100, Ngeblek, Bendo, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64225).
- 9) Tsamaniya Cabang Kandangan (Jl. Malang No. 64, Kacangan, Kandangan, Kec. Kandangan, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64294).
- 10) Tsamaniya Cabang Semampir (Jl. Mayor Bismo No. 95, Semampir, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64121).
- 11) Tsamaniya Cabang Burengan (Jl. Letjen Sutoyo No. 22, Burengan, Kec. Pesantren, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64131).
- 12) Tsamaniya Cabang Ploso (Jl. Raya Ploso No. 224, Rejo Mulyo, Losari, Kec. Ploso, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61453).
- 13) Tsamaniya Cabang Madiun (Jl. Babat-Caruban No. 63, Nglames, Kec. Madiun, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63151).

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin responden dari konsumen minimarket Tsamaniya Lengkong adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden Minimarket Tsamaniya Lengkong

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	11	22%
Perempuan	39	78%
Total	50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, 2022

Dari pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden sampel yang terbanyak adalah responden perempuan sebanyak 39 orang atau 78% dibandingkan dengan responden laki-laki sebanyak 11 orang atau 22%.

2. Usia Responden

Data mengenai usia responden pada konsumen minimarket Tsamaniya Lengkong adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Usia Responden Minimarket Tsamaniya Lengkong

Usia Responden	Jumlah	Presentase
Dibawah 20 Tahun	5	10%
20 – 30 Tahun	27	54%
Diatas 30 Tahun	18	36%
Total	50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, 2022

Dari pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa usia responden yang terbanyak adalah usia antara 20 hingga 30 tahun sebanyak 27 orang atau 54%.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Data mengenai pendidikan terakhir responden pada konsumen minimarket Tsamaniya Lengkong adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir Responden Minimarket Tsamaniya Lengkong

Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Presentase
SMP	12	24%
SMA	28	56%
Diploma	4	8%
Sarjana	6	12%
Total	50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, 2022

Dari pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden yang terbanyak adalah pendidikan SMA sebanyak 28 orang atau 56%.

4. Pendapatan Responden

Data mengenai usia responden pada konsumen minimarket Tsamaniya Lengkong adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Pendapatan Responden Minimarket Tsamaniya Lengkong

Pendapatan Responden	Jumlah	Presentase
Kurang dari Rp 500.000	23	46%
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	7	14%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	10	20%
Lebih dari Rp 2.000.000	10	20%
Total	50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, 2022

Dari pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa pendapatan mayoritas konsumen di minimarket Tsamaniya Lengkong yang terbanyak adalah kurang dari Rp 500.000 yakni 23 orang atau 46%.

5. Melakukan Pembelian

Data mengenai usia responden pada konsumen minimarket Tsamaniya Lengkong adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Pembelian Responden Minimarket Tsamaniya Lengkong

Pembelian Responden	Jumlah	Presentase
1 Kali	2	4%
2 Kali	2	4%
3 Kali/Lebih	46	92%
Total	50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, 2022

Dari data diatas terdapat 50 responden yang melakukan pembelian di minimarket Tsamaniya Lengkong , yang terbanyak adalah responden yang melakukan pembelian 3 kali/lebih sebanyak 46 orang atau 92%.

C. Analisis Data

1. Deskripsi Variabel

Deskriptif variabel menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel bebas dan variabel terikat. Berikut ini penjelasan secara deskriptif tanggapan responden yang terkait variabel penelitian yaitu Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.

a. Deskriptif Responden Variabel Harga (X_1)

1) Indikator Keterjangkauan Harga ($X_{1.1}$)

Tabel 4.6

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{1.1.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Harga produk yang ditawarkan minimarket Tsamaniya bervariasi dan terjangkau oleh konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	2	4%	6
	S	4	32	64%	128

	SS	5	16	32%	80
Total			50	100%	214
Rata-rata Skor					4,28
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,536

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (2 atau 4%), setuju sebanyak (32 atau 64%), sangat setuju sebanyak (16 atau 32%). Skor rata-rata jawaban 4,28 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.7

Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.1.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Banyak sekali potongan harga di minimarket Tsamaniya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	4%	4
	N	3	20	40%	60
	S	4	20	40%	80
	SS	5	8	16%	40
Total			50	100%	184
Rata-rata Skor					3,68
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,794

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (20 atau 40%), setuju sebanyak (20 atau 40%), sangat setuju sebanyak (8 atau 16%). Skor rata-rata jawaban 3,68 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

2) Indikator Daya Saing ($X_{1.2}$)**Tabel 4.8****Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.2.1}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Harga produk yang ditawarkan minimarket Tsamaniya memiliki persamaan dengan harga yang ditawarkan minimarket lainnya	STS	1	1	2%	1
	TS	2	13	26%	26
	N	3	12	24%	36
	S	4	18	36%	72
	SS	5	6	12%	30
Total			50	100%	165
Rata-rata Skor					3,30
Skor Minimum					1
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					1,055

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak (1 atau 2%), tidak setuju sebanyak (13 atau 26%), netral sebanyak 12 atau 24%), setuju sebanyak (18 atau 36%), sangat setuju sebanyak (6 atau 12%). Skor rata-rata jawaban 3,30 (dibulatkan 3) responden menjawab netral.

Tabel 4.9**Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.2.2}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Harga produk di minimarket Tsamaniya lebih murah	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	2	4%	6
	S	4	17	34%	68
	SS	5	31	62%	155
Total			50	100%	229
Rata-rata Skor					4,58
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,575

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (2 atau 4%), setuju sebanyak (17 atau 34%), sangat setuju sebanyak (31 atau 62%). Skor rata-rata jawaban 4,58 (dibulatkan 5) responden menjawab sangat setuju.

3) Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk dan Layanan ($X_{1.3}$)

Tabel 4.10

Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.3.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya menyediakan produk-produk dengan harga murah tetapi kualitasnya baik	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	11	22%	33
	S	4	28	56%	112
	SS	5	11	22%	55
Total			50	100%	200
Rata-rata Skor					4,00
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,670

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (11 atau 22%), setuju sebanyak (28 atau 56%), sangat setuju sebanyak (11 atau 22%). Skor rata-rata jawaban 4,00 responden menjawab setuju.

Tabel 4.11
Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.3.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Harga yang ditawarkan minimarket Tsamaniya sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	3	6%	9
	S	4	35	70%	140
	SS	5	12	24%	60
Total			50	100%	209
Rata-rata Skor					4,18
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,523

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (3 atau 6%), setuju sebanyak (35 atau 70%), sangat setuju sebanyak (12 atau 24%). Skor rata-rata jawaban 4,18 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

4) Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat ($X_{1.4}$)

Tabel 4.12
Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.4.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Harga yang ditawarkan di minimarket Tsamaniya sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	3	6%	9
	S	4	34	68%	136
	SS	5	13	26%	65
Total			50	100%	210
Rata-rata Skor					4,20
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,535

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (3 atau 6%), setuju sebanyak (34 atau 68%), sangat setuju sebanyak (13 atau 26%). Skor rata-rata jawaban 4,20 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.13

Hasil Kuesioner Pertanyaan ($X_{1.4.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Harga yang ditawarkan di minimarket Tsamaniya sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	5	10%	15
	S	4	25	50%	100
	SS	5	20	40%	100
Total			50	100%	215
Rata-rata Skor					4,30
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					4
Standar Deviasi					0,647

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (5 atau 10%), setuju sebanyak (25 atau 50%), sangat setuju sebanyak (20 atau 40%). Skor rata-rata jawaban 4,30 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

b. Deskriptif Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

1) Indikator Keandalan (*Reliability*) ($X_{2.1}$)

Tabel 4.14

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.1.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
-----------------	------------	-------	---	---	-----------

Pegawai minimarket Tsamaniya sigap dalam melayani konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	7	14%	21
	S	4	29	58%	116
	SS	5	14	28%	70
Total			50	100%	207
Rata-rata Skor					4,14
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,639

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (7 atau 14%), setuju sebanyak (29 atau 58%), sangat setuju sebanyak (14 atau 28%). Skor rata-rata jawaban 4,14 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.15

Hasil Kuesioner Pernyataan ($\bar{X}_{2.1.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pegawai minimarket Tsamaniya dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	8	16%	24
	S	4	32	64%	128
	SS	5	10	20%	50
Total			50	100%	202
Rata-rata Skor					4,04
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,605

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (8 atau 16%), setuju sebanyak (32 atau 64%), sangat setuju

sebanyak (10 atau 20%). Skor rata-rata jawaban 4,04 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

2) Indikator Daya Tanggap (*Responsiviness*) ($X_{2.2}$)

Tabel 4.16

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.2.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pelayanan saat di kasir minimarket Tsamaniya cepat	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	4%	4
	N	3	9	18%	27
	S	4	25	50%	100
	SS	5	14	28%	70
Total			50	100%	201
Rata-rata Skor					4,02
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,795

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (25 atau 50%), sangat setuju sebanyak (14 atau 28%). Skor rata-rata jawaban 4,02 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.17

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.2.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada di minimarket Tsamaniya	STS	1	4	8%	4
	TS	2	9	18%	18
	N	3	14	28%	42
	S	4	20	40%	40
	SS	5	3	6%	15
Total			50	100%	119
Rata-rata Skor					3,18
Skor Minimum					1
Skor Maksimum					5

Standar Deviasi	1,063
-----------------	-------

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak (4 atau 8%), tidak setuju sebanyak (9 atau 18%), netral sebanyak (14 atau 28%), setuju sebanyak (20 atau 40%), sangat setuju sebanyak (3 atau 6%). Skor rata-rata jawaban 3,18 (dibulatkan 3) responden menjawab netral.

3) Jaminan (*Assurance*) ($X_{2.3}$)

Tabel 4.18

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.3.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di minimarket Tsamaniya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	9	18%	27
	S	4	31	62%	124
	SS	5	10	20%	50
Total			50	100%	201
Rata-rata Skor					4,02
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,622

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (31 atau 62%), sangat setuju sebanyak (10 atau 20%). Skor rata-rata jawaban 4,02 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.19
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.3.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pegawai minimarket Tsamaniya tidak pernah lupa memberikan struck belanja kepada konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	2%	2
	N	3	0	0%	0
	S	4	26	52%	104
	SS	5	23	46%	115
Total			50	100%	221
Rata-rata Skor					4,42
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,609

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (1 atau 2%), setuju sebanyak (26 atau 52%), sangat setuju sebanyak (23 atau 46%). Skor rata-rata jawaban 4,42 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

4) Indikator Empati (*Empaty*) ($X_{2.4}$)

Tabel 4.20

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.4.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pegawai minimarket Tsamaniya melayani dengan ramah/senyum	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	4	8%	12
	S	4	22	44%	88
	SS	5	24	48%	120
Total			50	100%	220
Rata-rata Skor					4,40
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,639

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (4 atau 8%), setuju sebanyak (22 atau 44%), sangat setuju sebanyak (24 atau 48%). Skor rata-rata jawaban 4,40 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.21

Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{2.4.2})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pegawai minimarket Tsamaniya memberikan sapaan kepada konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	12	24%	36
	S	4	25	50%	100
	SS	5	13	26%	65
Total			50	100%	201
Rata-rata Skor					4,02
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,714

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (12 atau 24%), setuju sebanyak (25 atau 50%), sangat setuju sebanyak (13 atau 26%). Skor rata-rata jawaban 4,02 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

5) Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_{2.5})

Tabel 4.22

Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{2.5.1})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Kondisi ruangan	STS	1	0	0%	0

minimarket Tsamaniya tertata rapi dan bersih	TS	2	1	2%	2
	N	3	5	10%	15
	S	4	29	58%	116
	SS	5	15	30%	75
Total			50	100%	208
Rata-rata Skor					4,16
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,681

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (1 atau 2%), netral sebanyak (5 atau 10%), setuju sebanyak (29 atau 58%), sangat setuju sebanyak (15 atau 30%). Skor rata-rata jawaban 4,16 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.23

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{2.5.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Penampilan dari pegawai minimarket Tsamaniya sopan dan rapi	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	2	4%	6
	S	4	25	50%	100
	SS	5	23	46%	115
Total			50	100%	221
Rata-rata Skor					4,42
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,575

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (2 atau 4%), setuju sebanyak (25 atau 50%), sangat setuju

sebanyak (23 atau 46%). Skor rata-rata jawaban 4,42 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

c. Deskriptif Responden Variabel Kualitas Produk (X₃)

1) Indikator Kinerja (*Performance*) (X_{3.1})

Tabel 4.24

Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{3.1.1})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Produk yang tersedia di minimarket Tsamaniya sudah jelas keamanannya saat dikonsumsi	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	5	10%	15
	S	4	26	52%	104
	SS	5	19	38%	95
Total			50	100%	214
Rata-rata Skor					4,28
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,640

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (5 atau 10%), setuju sebanyak (26 atau 52%), sangat setuju sebanyak (19 atau 38%). Skor rata-rata jawaban 4,28 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.25

Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{3.1.2})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Produk apapun yang dibutuhkan ada di minimarket Tsamaniya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	10	20%	20
	N	3	20	40%	60
	S	4	14	28%	56
	SS	5	6	12%	30
Total			50	100%	166
Rata-rata Skor					3,32
Skor Minimum					2

Skor Maksimum	5
Standar Deviasi	0,935

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (10 atau 20%), netral sebanyak (20 atau 40%), setuju sebanyak (14 atau 28%), sangat setuju sebanyak (6 atau 12%). Skor rata-rata jawaban 3,32 (dibulatkan 3) responden menjawab netral.

2) Indikator Fitur (*feature*) ($X_{3.2}$)

Tabel 4.26

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.2.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Penempatan produk di minimarket Tsamaniya diurutkan sesuai dengan kebutuhan konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	4%	4
	N	3	9	18%	27
	S	4	28	56%	112
	SS	5	11	22%	55
Total			50	100%	198
Rata-rata Skor					3,96
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,755

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (28 atau 56%), sangat setuju sebanyak (11 atau 22%). Skor rata-rata jawaban 3,96 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.27
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.2.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya memiliki variasi produk sejenis dengan harga yang beragam sesuai dengan kebutuhan konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	6	12%	18
	S	4	27	54%	108
	SS	5	17	34%	85
Total			50	100%	211
Rata-rata Skor					4,22
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,648

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (6 atau 12%), setuju sebanyak (27 atau 54%), sangat setuju sebanyak (17 atau 34%). Skor rata-rata jawaban 4,22 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

3) Indikator Konformasi (*conformance*) ($X_{3.3}$)

Tabel 4.28
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.3.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Produk-produk yang ada di minimarket Tsamaniya sesuai dengan standar karena telah lolos uji BPOM	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	6	12%	18
	S	4	31	62%	124
	SS	5	13	26%	65
Total			50	100%	207
Rata-rata Skor					4,14
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,606

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (6 atau 12%), setuju sebanyak (31 atau 62%), sangat setuju sebanyak (13 atau 26%). Skor rata-rata jawaban 4,14 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.29

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.3.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya hanya menjual produk dengan label halal	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	7	14%	21
	S	4	20	40%	80
	SS	5	23	46%	115
Total			50	100%	216
Rata-rata Skor					4,32
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,713

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (7 atau 14%), setuju sebanyak (20 atau 40%), sangat setuju sebanyak (23 atau 46%). Skor rata-rata jawaban 4,32 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

4) Ketahanan (*durability*) ($X_{3.4}$)

Tabel 4.30

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.4.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
-----------------	------------	-------	---	---	-----------

Produk yang tersedia di minimarket Tsamaniya tidak pernah berada di masa kadaluwarsa	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	9	18%	18
	S	4	32	64%	128
	SS	5	9	18%	45
Total			50	100%	191
Rata-rata Skor					4,00
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,606

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (32 atau 64%), sangat setuju sebanyak (9 atau 18%). Skor rata-rata jawaban 4,00 responden menjawab setuju.

Tabel 4.31

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.4.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Semua produk minimarket Tsamaniya sudah terjamin tidak adanya kerusakan	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	4%	4
	N	3	12	24%	36
	S	4	28	56%	112
	SS	5	8	16%	40
Total			50	100%	192
Rata-rata Skor					3,84
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,738

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju

sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (12 atau 24%), setuju sebanyak (28 atau 56%), sangat setuju sebanyak (8 atau 16%). Skor rata-rata jawaban 3,84 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

5) Indikator Keandalan (*reability*) ($X_{3.5}$)

Tabel 4.32

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.5.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Produk yang tersedia di minimarket Tsamaniya dapat diandalkan kualitasnya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	11	22%	33
	S	4	31	62%	124
	SS	5	8	16%	40
Total			50	100%	197
Rata-rata Skor					3,94
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,620

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (11 atau 22%), setuju sebanyak (31 atau 62%), sangat setuju sebanyak (8 atau 16%). Skor rata-rata jawaban 3,94 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.33

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.5.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Tidak ada kecacatan pada produk yang ditawarkan minimarket Tsamaniya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	4%	4
	N	3	13	26%	39
	S	4	30	60%	120
	SS	5	5	10%	25
Total			50	100%	188
Rata-rata Skor					3,76

Skor Minimum	2
Skor Maksimum	5
Standar Deviasi	0,687

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (13 atau 26%), setuju sebanyak (30 atau 60%), sangat setuju sebanyak (5 atau 10%). Skor rata-rata jawaban 3,76 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

6) Indikator *Serviceability* ($X_{3.6}$)

Tabel 4.34

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.6.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Tata letak produk di minimarket Tsamaniya memberikan kemudahan konsumen tertarik untuk membeli	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	4%	4
	N	3	9	18%	27
	S	4	27	54%	108
	SS	5	12	24%	60
Total			50	100%	199
Rata-rata Skor					3,98
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,769

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (27 atau 54%), sangat setuju sebanyak (12 atau 24%). Skor rata-rata jawaban 3,98 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.35
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.6.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya memiliki produk yang higienis dan tejamin kebersihannya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	6	12%	18
	S	4	28	56%	112
	SS	5	16	32%	80
Total			50	100%	210
Rata-rata Skor					4,20
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,639

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (6 atau 12%), setuju sebanyak (28 atau 56%), sangat setuju sebanyak (16 atau 32%). Skor rata-rata jawaban 4,20 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

7) Indikator Estetika ($X_{3.7}$)

Tabel 4.36
Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.7.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Varian produk dan ukuran yang tersedia di minimarket Tsamaniya sudah sesuai dengan harapan konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	3	6%	6
	N	3	12	24%	36
	S	4	26	52%	104
	SS	5	9	18%	45
Total			50	100%	191
Rata-rata Skor					3,82
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,800

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (3 atau 6%), netral sebanyak (12 atau 24%), setuju sebanyak (26 atau 52%), sangat setuju sebanyak (9 atau 18%). Skor rata-rata jawaban 3,82 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.37

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.7.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Merek produk yang tersedia di minimarket Tsamaniya tidak ada di pasar atau toko lain	STS	1	5	10%	5
	TS	2	19	38%	38
	N	3	16	32%	48
	S	4	7	14%	28
	SS	5	3	6%	15
Total			50	100%	134
Rata-rata Skor					2,68
Skor Minimum					1
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					1,309

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak (5 atau 10%), tidak setuju sebanyak (19 atau 38%), netral sebanyak (16 atau 32%), setuju sebanyak (7 atau 14%), sangat setuju sebanyak (3 atau 6%). Skor rata-rata jawaban 2,68 (dibulatkan 3) responden menjawab netral.

8) Indikator Persepsi terhadap Kualitas ($X_{3.8}$)**Tabel 4.39****Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.8.1}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya memiliki kualitas produk yang baik sesuai dengan yang dijanjikan	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	2%	2
	N	3	21	42%	63
	S	4	23	46%	92
	SS	5	5	10%	25
Total			50	100%	182
Rata-rata Skor					3,64
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,693

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (1 atau 2%), netral sebanyak (21 atau 42%), setuju sebanyak (23 atau 46%), sangat setuju sebanyak (5 atau 10%). Skor rata-rata jawaban 3,64 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.40**Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{3.8.2}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pelayanan minimarket Tsamaniya sangat ramah dan cepat	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	10	20%	30
	S	4	21	42%	84
	SS	5	19	38%	95
Total			50	100%	209
Rata-rata Skor					4,18
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,748

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (10 atau 20%), setuju sebanyak (21 atau 42%), sangat setuju sebanyak (19 atau 38%). Skor rata-rata jawaban 4,18 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

d. Deskriptif Responden Variabel Lokasi (X₄)

1) Indikator Akses (X_{4.1})

Tabel 4.41

Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{4.1.1})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Lokasi menuju minimarket Tsamaniya sangat mudah dijangkau	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	4	8%	12
	S	4	23	46%	92
	SS	5	23	46%	115
Total			50	100%	219
Rata-rata Skor					4,38
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,635

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (4 atau 8%), setuju sebanyak (23 atau 46%), sangat setuju sebanyak (23 atau 46%). Skor rata-rata jawaban 4,38 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.42

Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{4.1.2})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x
-----------------	------------	-------	---	---	---------

					F
Minimarket Tsamaniya letaknya sangat strategis dekat jalan raya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	3	6%	9
	S	4	16	32%	64
	SS	5	31	62%	155
Total			50	100%	228
Rata-rata Skor					4,56
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,611

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (3 atau 6%), setuju sebanyak (16 atau 32%), sangat setuju sebanyak (31 atau 62%). Skor rata-rata jawaban 4,56 (dibulatkan 5) responden menjawab sangat setuju.

2) Indikator Vasibilitas ($X_{4.2}$)

Tabel 4.43

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.2.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya dapat dilihat dengan jelas dari kejauhan	STS	1	1	2%	1
	TS	2	3	6%	6
	N	3	14	28%	42
	S	4	18	36%	72
	SS	5	14	28%	70
Total			50	100%	191
Rata-rata Skor					3,83
Skor Minimum					1
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,983

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat tidak setuju (1 atau 2%), tidak setuju sebanyak (3 atau 6%), netral sebanyak (14 atau 28%), setuju sebanyak (18 atau 36%), sangat setuju sebanyak (14 atau 28%). Skor rata-rata jawaban 3,83 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.44
Hasil Kuesioner Pernyataan (X_{4.2.2})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya dapat ditemukan dengan mudah	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	5	10%	15
	S	4	24	48%	96
	SS	5	21	42%	105
Total			50	100%	216
Rata-rata Skor					4,32
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,653

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (5 atau 10%), setuju sebanyak (24 atau 48%), sangat setuju sebanyak (21 atau 42%). Skor rata-rata jawaban 4,32 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

3) Indikator Fasilitas Parkir ($X_{4.3}$)**Tabel 4.45****Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.3.1}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya menyediakan lahan parkir yang cukup luas	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	6	12%	18
	S	4	30	60%	120
	SS	5	14	28%	70
Total			50	100%	208
Rata-rata Skor					4,16
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,618

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (6 atau 12%), setuju sebanyak (30 atau 60%), sangat setuju sebanyak (14 atau 28%). Skor rata-rata jawaban 4,16 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.46**Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.3.2}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Tempat parkir di minimarket Tsamaniya sangat aman	STS	1	0	0%	0
	TS	2	3	6%	6
	N	3	13	26%	39
	S	4	24	48%	96
	SS	5	10	20%	50
Total			50	100%	191
Rata-rata Skor					3,82
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,825

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (3 atau 6%), netral sebanyak (13 atau 26%), setuju sebanyak (24 atau 48%), sangat setuju sebanyak (10 atau 20%). Skor rata-rata jawaban 3,82 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

4) Indikator Ekspansi ($X_{4.4}$)

Tabel 4.47

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.4.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya mempunyai ukuran bangunan yang cukup luas	STS	1	2	4%	2
	TS	2	0	0%	0
	N	3	9	18%	27
	S	4	30	60%	120
	SS	5	9	18%	45
Total			50	100%	194
Rata-rata Skor					3,88
Skor Minimum					1
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,849

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (30 atau 60%), sangat setuju sebanyak (9 atau 18%). Skor rata-rata jawaban 3,88 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.48

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.4.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
-----------------	------------	-------	---	---	-----------

Konsumen bergerak di minimarket	leluasa dalam	STS	1	2	4%	2
		TS	2	0	0%	0
		N	3	9	18%	27
		S	4	30	60%	120
		SS	5	9	18%	45
Total				50	100%	194
Rata-rata Skor						3,88
Skor Minimum						1
Skor Maksimum						5
Standar Deviasi						0,849

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak (2 atau 4%), netral sebanyak (9 atau 18%), setuju sebanyak (30 atau 60%), sangat setuju sebanyak (9 atau 18%). Skor rata-rata jawaban 3,88 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

5) Indikator Lingkungan ($X_{4.5}$)

Tabel 4.49

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.5.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Minimarket Tsamaniya berada didekat pusat keramaian	STS	1	0	0%	0
	TS	2	3	6%	6
	N	3	13	26%	39
	S	4	28	56%	112
	SS	5	6	12%	30
Total			50	100%	187
Rata-rata Skor					3,74
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,751

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju

sebanyak (3 atau 6%), netral sebanyak (13 atau 26%), setuju sebanyak (28 atau 56%), sangat setuju sebanyak (6 atau 12%). Skor rata-rata jawaban 3,74 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.50

Hasil Kuesioner Pernyataan ($X_{4.5.2}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Lingkungan disekitar minimarket sangat aman	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	2%	2
	N	3	11	22%	33
	S	4	26	52%	104
	SS	5	12	24%	60
Total			50	100%	199
Rata-rata Skor					3,98
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,742

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (1 atau 2%), netral sebanyak (11 atau 22%), setuju sebanyak (26 atau 52%), sangat setuju sebanyak (12 atau 24%). Skor rata-rata jawaban 3,98 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

e. Deskriptif Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

1) Indikator Harapan dan Realita (Y_1)

Tabel 4.51

Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{1.1}$)

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Produk yang ditawarkan minimarket Tsamaniya sesuai dengan harapan konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	10	20%	30
	S	4	32	64%	128
	SS	5	8	16%	40

Total	50	100%	198
Rata-rata Skor			3,96
Skor Minimum			3
Skor Maksimum			5
Standar Deviasi			0,605

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (10 atau 20%), setuju sebanyak (32 atau 64%), sangat setuju sebanyak (8 atau 16%). Skor rata-rata jawaban 3,96 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.52

Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{1.2})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pegawai memberikan pelayanan baik sesuai dengan harapan konsumen	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	7	14%	21
	S	4	34	68%	136
	SS	5	9	18%	45
Total			50	100%	202
Rata-rata Skor					4,04
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,570

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (7 atau 14%), setuju sebanyak (34 atau 68%), sangat setuju sebanyak (9 atau 18%). Skor rata-rata jawaban 4,04 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

2) Indikator Membeli Terus Menerus (Y_2)**Tabel 4.53****Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{2.1}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Saya membeli terus menerus di minimarket Tsamaniya karena produk dan pelayanan yang memuaskan	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	8	16%	24
	S	4	32	64%	128
	SS	5	10	20%	50
Total			50	100%	202
Rata-rata Skor					4,04
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,605

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (8 atau 16%), setuju sebanyak (32 atau 64%), sangat setuju sebanyak (10 atau 20%). Skor rata-rata jawaban 4,04 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.54**Hasil Kuesioner Pernyataan ($Y_{2.2}$)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Saya membeli terus menerus di minimarket Tsamaniya untuk melakukan pembelian ulang produk-produk lainnya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	2%	2
	N	3	7	14%	21
	S	4	33	66%	132
	SS	5	9	18%	45
Total			50	100%	200
Rata-rata Skor					4,00
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,639

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju sebanyak (1 atau 2%), netral sebanyak (7 atau 14%), setuju sebanyak (33 atau 66%), sangat setuju sebanyak (9 atau 18%). Skor rata-rata jawaban 4,00 responden menjawab setuju.

3) Indikator Kesiediaan Merekomendasikan (Y₃)

Tabel 4.55

Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{3.1})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Saya merekomendasikan kepada keluarga untuk berbelanja di minimarket Tsamaniya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	12	24%	36
	S	4	30	60%	120
	SS	5	8	16%	40
Total			50	100%	196
Rata-rata Skor					3,92
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,634

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (12 atau 24%), setuju sebanyak (30 atau 60%), sangat setuju sebanyak (8 atau 16%). Skor rata-rata jawaban 3,92 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

Tabel 4.56
Hasil Kuesioner Pernyataan (Y_{3.2})

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Saya merekomendasikan kepada teman untuk berbelanja di minimarket Tsamaniya	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	11	22%	33
	S	4	29	58%	116
	SS	5	10	20%	50
Total			50	100%	199
Rata-rata Skor					3,98
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,654

Sumber: Pengolahan Data Primer Penelitian, Januari 2022

Analisis:

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral sebanyak (11 atau 22%), setuju sebanyak (29 atau 58%), sangat setuju sebanyak (10 atau 20%). Skor rata-rata jawaban 3,98 (dibulatkan 4) responden menjawab setuju.

2. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.0. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur kuesioner tersebut. Hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel, dengan signifikansi 5%. Jika r tabel < r hitung maka dinyatakan valid.

Tabel 4.57
Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X_1)

No.	Butir Pertanyaan	Corected Item Correlation	R Tabel (N=50) Taraf Sig. 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,749	0,2787	Valid
2	Pertanyaan 2	0,554	0,2787	Valid
3	Pertanyaan 3	0,423	0,2787	Valid
4	Pertanyaan 4	0,356	0,2787	Valid
5	Pertanyaan 5	0,653	0,2787	Valid
6	Pertanyaan 6	0,645	0,2787	Valid
7	Pertanyaan 7	0,548	0,2787	Valid
8	Pertanyaan 8	0,658	0,2787	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari hasil uji validitas instrumen diatas, dapat dikatakan semua butir instrumen pertanyaan 1 sampai pertanyaan 8 dinyatakan valid karena semua rhitung $>$ r tabel. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel harga dikatakan valid dan sudah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.58
Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X_2)

No.	Butir Pertanyaan	Corected Item Correlation	R Tabel (N=50) Taraf Sig. 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,651	0,2787	Valid
2	Pertanyaan 2	0,620	0,2787	Valid
3	Pertanyaan 3	0,667	0,2787	Valid
4	Pertanyaan 4	0,575	0,2787	Valid
5	Pertanyaan 5	0,705	0,2787	Valid
6	Pertanyaan 6	0,702	0,2787	Valid
7	Pertanyaan 7	0,682	0,2787	Valid
8	Pertanyaan 8	0,666	0,2787	Valid
9	Pertanyaan 9	0,625	0,2787	Valid
10	Pertanyaan 10	0,551	0,2787	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari hasil uji validitas instrumen diatas, dapat dikatakan semua butir instrumen pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10 dinyatakan

valid karena semua r hitung > r tabel. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dikatakan valid dan sudah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.59
Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X_3)

No.	Butir Pertanyaan	Corected Item Correlation	R Tabel (N=50) Taraf Sig. 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,658	0,2787	Valid
2	Pertanyaan 2	0,615	0,2787	Valid
3	Pertanyaan 3	0,560	0,2787	Valid
4	Pertanyaan 4	0,396	0,2787	Valid
5	Pertanyaan 5	0,650	0,2787	Valid
6	Pertanyaan 6	0,568	0,2787	Valid
7	Pertanyaan 7	0,552	0,2787	Valid
8	Pertanyaan 8	0,595	0,2787	Valid
9	Pertanyaan 9	0,659	0,2787	Valid
10	Pertanyaan 10	0,554	0,2787	Valid
11	Pertanyaan 11	0,751	0,2787	Valid
12	Pertanyaan 12	0,688	0,2787	Valid
13	Pertanyaan 13	0,562	0,2787	Valid
14	Pertanyaan 14	0,470	0,2787	Valid
15	Pertanyaan 15	0,436	0,2787	Valid
16	Pertanyaan 16	0,721	0,2787	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari hasil uji validitas instrumen diatas, dapat dikatakan semua butir instrumen pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 16 dinyatakan valid karena semua r hitung > r tabel. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dikatakan valid dan sudah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.60
Hasil Uji Validitas Instrumen Lokasi (X_4)

No.	Butir Pertanyaan	Corected Item Correlation	R Tabel (N=50) Taraf Sig. 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,590	0,2787	Valid
2	Pertanyaan 2	0,556	0,2787	Valid
3	Pertanyaan 3	0,632	0,2787	Valid
4	Pertanyaan 4	0,743	0,2787	Valid
5	Pertanyaan 5	0,715	0,2787	Valid
6	Pertanyaan 6	0,531	0,2787	Valid
7	Pertanyaan 7	0,539	0,2787	Valid
8	Pertanyaan 8	0,539	0,2787	Valid
9	Pertanyaan 9	0,632	0,2787	Valid
10	Pertanyaan 10	0,631	0,2787	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari hasil uji validitas instrumen diatas, dapat dikatakan semua butir instrumen pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10 dinyatakan valid karena semua r hitung $>$ r tabel. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi dikatakan valid dan sudah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.61
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Butir Pertanyaan	Corected Item Correlation	R Tabel (N=50) Taraf Sig. 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,848	0,2787	Valid
2	Pertanyaan 2	0,689	0,2787	Valid
3	Pertanyaan 3	0,873	0,2787	Valid
4	Pertanyaan 4	0,815	0,2787	Valid
5	Pertanyaan 5	0,808	0,2787	Valid
6	Pertanyaan 6	0,846	0,2787	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari hasil uji validitas instrumen diatas, dapat dikatakan semua butir instrumen pertanyaan 1 sampai pertanyaan 6 dinyatakan valid karena semua r hitung $>$ r tabel. Sehingga dalam penelitian ini dapat

disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen dikatakan valid dan sudah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

3. Uji Reliabilitas

Penelitian ini melakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dan diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha*. Apabila *Cronbach's Alpha* dari suatu variabel $> 60\%$ (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliabel.

Tabel 4.62
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Harga (X_1)	0,657	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X_2)	0,828	Reliabel
3	Kualitas Produk (X_3)	0,868	Reliabel
4	Lokasi (X_4)	0,802	Reliabel
5	Kepuasan Pelayanan (Y)	0,898	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari tabel 4.121 diatas dapat diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel diatas dinyatakan reliabilitas atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu distribusi data variabel-variabel penelitian normal atau tidak. Uji

normalitas pada data ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Berikut hasil dari pengujian:

Tabel 4.62
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
	Harga	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Lokasi	Kepuasan Konsumen	
N	50	50	50	50	50	
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000	.0000000	.0000000	-1.6919799E-15	.0000000
	Std. Deviation	2.89712675E0	2.61846876	2.24605887	2.67117873E0	2.13514551
Most Extreme Differences	Absolute	.156	.146	.131	.106	.162
	Positive	.156	.146	.131	.106	.161
	Negative	-.080	-.082	-.096	-.097	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z	1.105	1.031	.926	.751	1.144	
Asymp. Sig. (1-tailed)	.173	.239	.358	.626	.146	
a. Test distribution is Normal.						

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Berdasarkan tabel 4.63 diatas menunjukkan bahwa variabel Harga (X_1) memiliki nilai signifikansi $0,173 > 0,05$, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai signifikansi $0,239 > 0,05$, variabel Kualitas Produk (X_3) memiliki nilai signifikansi $0,358 > 0,05$, variabel Lokasi (X_4) memiliki nilai $0,616$ dan pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai signifikansi $0,146 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang sudah diuji berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) data penelitian kurang dari atau < 10 dan *Tolerance value* diatas $> 0,1$ maka data terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.63
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.620	4.339		.373	.711		
Harga	-.006	.121	-.006	-.049	.961	.783	1.277
Kualitas Pelayanan	-.006	.104	-.008	-.055	.957	.480	2.082
Kualitas Produk	.257	.069	.582	3.744	.001	.459	2.177
Lokasi	.166	.077	.250	2.139	.038	.812	1.232

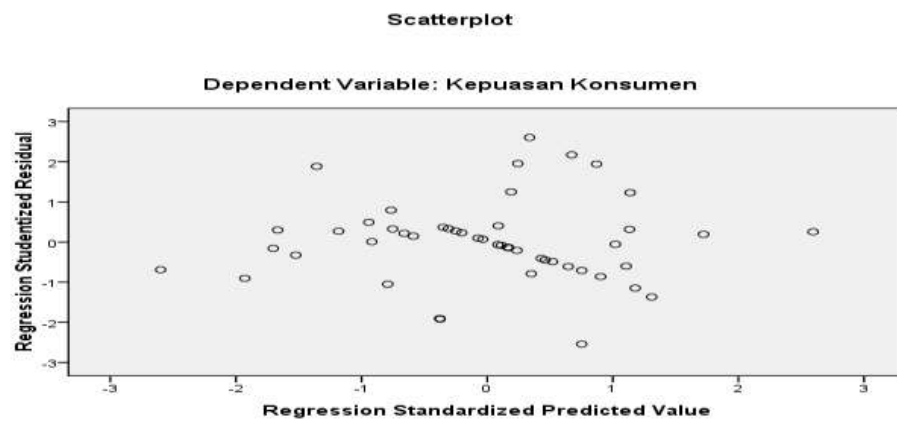
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Berdasarkan tabel 4.64 diatas diketahui bahwa nilai VIF variabel harga (X_1) adalah $1,227 < 10$ dan nilai *Tolerance Value* $0,783 > 0,1$, variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah $2,082 < 10$ dan nilai *Tolerance Value* $0,480 > 0,1$, variabel kualitas produk (X_3) adalah $2,177 < 10$ dan nilai *Tolerance Value* $0,459 > 0,1$ dan variabel lokasi (X_4) adalah $1,232 < 10$ dan nilai *Tolerance Value* $0,812 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut terbebas dari gejala multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2



Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa penyebaran titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan juga tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedasitas.

4) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh antara variabel independen yaitu harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2), Kualitas Produk (X_3) dan lokasi (X_4) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Hasil dari regresi linier berganda diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.64
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.620	4.339		.373	.711
Harga	-.006	.121	-.006	-.049	.961
Kualitas Pelayanan	-.006	.104	-.008	-.055	.957
Kualitas Produk	.257	.069	.582	3.744	.001
Lokasi	.166	.077	.250	2.139	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Berikut model persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 \text{ atau}$$

$$Y = 1,620 + (-0,006X_1) + (-0,006X_2) + 0,157X_3 + 0,166X_4$$

Hasil pembahasan persamaan regresi linear berganda jika diuraikan adalah:

- a. Konstanta sebesar 1,620 dan bernilai positif artinya apabila variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi mempunyai nilai 0 atau tidak ada, maka kepuasan konsumen nilainya positif sebesar 1,62%. Karena nilai konstantanya bernilai positif artinya kepuasan konsumen tidak akan mengalami penurunan apabila harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi dalam keadaan konstan atau tetap.
- b. Nilai koefisien regresi variabel harga (X_1) adalah -0,006 artinya setiap kenaikan 1 satuan pada variabel harga maka kepuasan konsumen akan turun sebesar 0,006 satuan. Sebaliknya jika

terjadi penurunan 1 satuan pada variabel harga maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,006 satuan.

- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah -0,006 artinya setiap kenaikan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan turun sebesar 0,006 satuan. Sebaliknya jika terjadi penurunan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,006 satuan.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_3) adalah 0,257 artinya setiap kenaikan 1 satuan pada variabel kualitas produk maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,257 satuan. Sebaliknya jika terjadi penurunan 1 satuan pada variabel kualitas produk maka kepuasan konsumen akan turun sebesar 0,257 satuan.
- e. Nilai koefisien regresi variabel lokasi (X_4) adalah 0,166 artinya setiap kenaikan 1 satuan pada variabel lokasi maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,166 satuan. Sebaliknya jika terjadi penurunan 1 satuan pada variabel lokasi maka kepuasan konsumen akan turun sebesar 0,166 satuan.
- f. Tanda (+) menandakan bahwa arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang

berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

- g. Dari hasil uji penelitian ini terlihat bahwa variabel yang paling dominan dari harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi adalah variabel kualitas produk.

5) Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana nilai signifikansi < 0,05 atau 5% dan t hitung > t tabel, maka uji T (parsial dikatakan signifikan begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.65
Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.620	4.339		.373	.711
Harga	-.006	.121	-.006	-.049	.961
Kualitas Pelayanan	-.006	.104	-.008	-.055	.957
Kualitas Produk	.257	.069	.581	3.744	.001
Lokasi	.166	.077	.150	2.139	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Analisis pengaruh dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

- a. Variabel harga (X_1), pada tabel signifikansi diatas dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,961 nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,961 > 0,05$) dan t hitung sebesar $-0,049 < t$ tabel

2,0141. Maka keputusan uji hipotesis ini adalah H_1 ditolak artinya harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya di desa Lengkong Kabupaten Nganjuk.

- b. Variabel kualitas pelayanan (X_2), pada tabel signifikansi di atas dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,957 nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,957 > 0,05$) dan t hitung sebesar $-0,55 < t$ tabel 2,0141. Maka keputusan uji hipotesis ini adalah H_2 ditolak artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya di desa Lengkong Kabupaten Nganjuk.
- c. Variabel kualitas produk (X_3), pada tabel signifikansi di atas dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,001 nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan t hitung sebesar $3,744 > t$ tabel 2,0141. Maka keputusan uji hipotesis ini adalah H_3 diterima artinya kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya di desa Lengkong Kabupaten Nganjuk.
- d. Variabel lokasi (X_4), pada tabel signifikansi di atas dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,038 nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,038 < 0,05$) dan t hitung sebesar $2,139 > t$ tabel 2,0141. Maka keputusan uji hipotesis ini adalah H_4 diterima artinya lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan

konsumen pada minimarket Tsamaniya di desa Lengkong Kabupaten Nganjuk.

6) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersamaan (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.66
Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	223.437	4	55.859	11.253	.000 ^a
Residual	223.383	45	4.964		
Total	446.820	49			

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan. Kriteria pengambilan keputusannya adalah H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada tarafsignifikansi $\alpha = 5\%$ dan H_a diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

Dari uji F pada tabel 4.67 di atas didapatkan nilai F hitung sebesar 11,253 dan nilai signifikansi F hitung sebesar 0,000. Nilai Signifikansi F hitung $0,000 < 0,05$ (dengan menggunakan taraf Signifikansi atau $\alpha = 5\%$). Nilai F tabel sebesar 2,58 dengan

taraf signifikansi sebesar 5%. F hitung sebesar 11,235 lebih besar dari Ftabel sebesar 2,58 ($11,253 > 2,58$).

Berdasarkan hasil pengujian variabel secara simultan, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima, karena F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi F hitung lebih kecil dari Nilai alpha (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Tsamaniya di desa Lengkong Kabupaten Nganjuk.

7) Uji Koefisien Determinan

Tabel 4.67
Hasil Uji Koefesian Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.456	2.228

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk
Sumber: Data diolah SPSS Versi 16.0, Januari 2022

Dari tabel 4.68 diatas dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari angka *Adjusted R Square* sebesar 0,456 artinya (45,6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di minimarket Tsamaniya dipengaruhi oleh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi sebesar 45,6%. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 45,6% = 54,4%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.