

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data

Pada bab ini akan dijabarkan hasil dari analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden

4.1.1. Karakteristik Responden

Tabel IV.I.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	41 Orang	41%
Wanita	59 Orang	59%
Jumlah	100 Orang	100%

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau setara dengan 41% dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin wanita sebanyak 59 orang atau setara dengan 59% sehingga jumlah keseluruhan dari responden adalah 100 orang.

Tabel IV.II.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
20-25 Tahun	25 Orang	25%
26-35 Tahun	38 Orang	38%
>35 Tahun	37 Orang	37%
Jumlah	100 Orang	100%

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

Dari Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 20-25 Tahun sebanyak 25 orang atau setara dengan 25%, sedangkan untuk usia 26-35 tahun sebanyak 38 Orang atau setara dengan 38% sementara usia diatas 35 tahun sebanyak 37 orang atau setara dengan 37% dari responden.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Hasil Uji Validitas

Tabel IV.III.
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,639	0,100	Valid
2	0,566	0,100	Valid
3	0,582	0,100	Valid
4	0,463	0,100	Valid
5	0,636	0,100	Valid
6	0,557	0,100	Valid
7	0,722	0,100	Valid
8	0,701	0,100	Valid
9	0,644	0,100	Valid
10	0,712	0,100	Valid
11	0,685	0,100	Valid

12	0,669	0,100	Valid
13	0,726	0,100	Valid
14	0,578	0,100	Valid
15	0,627	0,100	Valid

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

Tabel IV.IV.

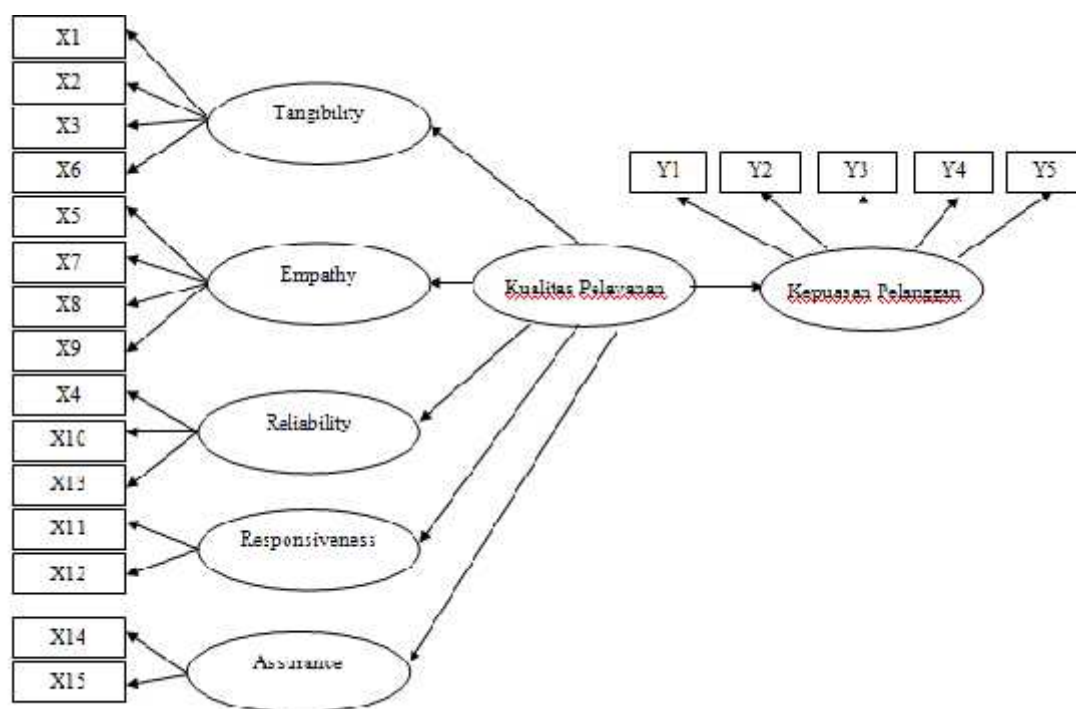
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,848	0,100	Valid
2	0,856	0,100	Valid
3	0,838	0,100	Valid
4	0,906	0,100	Valid
5	0,806	0,100	Valid

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil dari pengolahan data dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang terdapat pada kuesioner dengan taraf signifikan 5% dinyatakan valid karena korelasi butir (r) > 0.100 .

4.2.2. Model Structural Equation Modeling



Gambar IV.1. Structural Equation Modelling

Tabel IV.V.

Validitas

Variabel Construct	Estimate	Variabel Construct	Estimate
▼X1← Kualitas	0,639	Y1← Kepuasan	0,848
X2← Kualitas	0,566	Y2← Kepuasan	0,856
X3← Kualitas	0,582	Y3← Kepuasan	0,838
X4← Kualitas	0,463	Y4← Kepuasan	0,906
X5← Kualitas	0,636	Y5← Kepuasan	0,806
X6← Kualitas	0,557		

X7← Kualitas	0,722		
X8← Kualitas	0,701		
X9← Kualitas	0,644		
X10← Kualitas	0,712		
X11← Kualitas	0,685		
X12← Kualitas	0,669		
X13← Kualitas	0,726		
X14← Kualitas	0,578		
X15← Kualitas	0,627		

Dapat disimpulkan bahwa, seluruh data dalam diagram full model adalah valid dan memiliki konvergen yang baik

4.2.3. Hasil Analisis Uji Reabilitas

Suatu instrument dapat dikatakan andal atau *reliable* (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang (*relative*) sama. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas instrument dilakukan secara komputerisasi menggunakan software SPSS 18. Hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian ditunjukkan oleh tabel berikut ini :

Tabel IV.VI.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Croanch's Alpha	Cut of value	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0.753	0,16	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.816	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

4.2.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis model yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Peneliti melakukan olah data menggunakan SPSS dengan hasil regresi sebagai berikut :

Peneliti melakukan olah data dengan menggunakan program SPSS dengan hasil regresi sebagai berikut :

Tabel IV.VII.
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.572	1.894		1.358	.177
X	.293	.032	.681	9.199	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.7. diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2.572 + 0,293 X$$

Berdasarkan pada perumusan regresi diatas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta yaitu sebesar 2.527 (bernilai positif), hal ini berarti apabila Rumah Makan Mpok Ida Depok tidak melakukan perubahan kualitas layanan maka kepuasan pelanggan tetap sebesar 2.572 (bernilai positif). Akan tetapi apabila Rumah Makan

Mpok Ida Depok melakukan perubahan kualitas layanan maka akan terjadi peningkatan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.

Tabel IV.VIII.
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.528	1	285.528	84.624	.000 ^a
	Residual	330.662	98	3.374		
	Total	616.190	99			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

Dari tabel 4.5 diatas, dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 84.624 didukung pula dengan signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 atau 5 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.

Tabel IV.IX.
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.572	1.894		1.358
	X	.293	.032	.681	9.199
					.177
					.000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pengaruh secara parsial variabel kualitas layanan (X) yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok

Hasil analisis regresi linier berganda untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 9.199 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Dengan demikian secara parsial variabel kualitas layanan (X) terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.

4.2.5. Koefisien Determinasi (Korelasi Ganda)

Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.X.

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.463	.458	1.83687

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi variabel bebas kualitas pelayanan (X) yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap perubahan nilai variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Semakin tinggi nilai *Adjusted R Square* suatu persamaan regresi maka semakin baik model tersebut dalam menjelaskan perubahan nilai variabel terikat. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

