

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

5.1.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Variabel Loyalitas

Konsumen

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang dirancang valid atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dan untuk menguji valid atau valid tidaknya suatu alat ukur kita gunakan pendekatan statistika. Alat ukur dinyatakan valid jika nilai koefisien validitas (r_{hitung}) lebih besar dari r_{table} . Dan nilai r_{table} dicari dengan cara melihat tabel r dari 80 responden lalu dengan signifikansi 0,05 maka didapat titik kritisnya adalah 0,220. Dengan menggunakan *software* SPSS 24.0 maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabile Loyalitas Konsumen

Variabel	Nomor Pernyataan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
	1	0,760	0,220	Valid
	2	0,816	0,220	Valid
	3	0,807	0,220	Valid
	4	0,766	0,220	Valid

Kualitas Pelayanan (X)	5	0,693	0,220	Valid
	6	0,748	0,220	Valid
	7	0,804	0,220	Valid
	8	0,558	0,220	Valid
	9	0,701	0,220	Valid
	10	0,785	0,220	Valid
	11	0,774	0,220	Valid
	12	0,714	0,220	Valid
	13	0,685	0,220	Valid
	14	0,661	0,220	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	15	0,786	0,220	Valid
	16	0,636	0,220	Valid
	17	0,636	0,220	Valid
	18	0,853	0,220	Valid
	19	0,792	0,220	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.1 diperoleh informasi bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas konsumen memiliki nilai koefisien validitas (r_{hitung}) yang lebih dari titik kritis (0,220), sehingga semua pernyataan yang diajukan dinyatakan valid.

5.1.2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel

Loyalitas Konsumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Metode uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Maka hasil yang didapat dari uji reliabilitas kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sebagai berikut:

Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Titik Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,933	0,600	Reliabel
Loyalitas Konsumen (Y)	0,797	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.2 diperoleh informasi bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas konsumen memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari nilai titik kritik (0,600), sehingga semua instrument pernyataan yang diajukan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian dan dinyatakan reliabel.

5.2. Profil Responden

Profil responden disajikan dalam bentuk tabel dan kuesioner yang disebarakan kepada 80 orang responden yang sedang melakukan refill di Toko Veneta System cabang Dago. Profil responden yang diperoleh peneliti terdiri dari umur, jenis kelamin, dan pekerjaan. Hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

5.2.1. Profil Responden Berdasarkan Umur

Tabel 5. 3 Profil Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 18 tahun	4	5%
2	19 – 25 tahun	24	30%
3	26 – 45 tahun	31	39%
4	> 45 tahun	21	26%
Total		80	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah penulis

Tabel 5.3 menggambarkan mengenai profil responden berdasarkan umur. Dari data tabel 5.3 dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang memiliki umur 26 -45 tahun memiliki persentase tertinggi sebesar 39%, lalu kedua tertinggi adalah umur 19-25 tahun dengan persentase 30%, yang ketiga adalah umur > 45 tahun dengan persentase sebesar 26% dan yang terakhir adalah umur < 18 tahun dengan persentase 5%.

5.2.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	44	55%
2	Perempuan	36	45%
Total		80	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah penulis

Tabel 5.4 menggambarkan mengenai profil responden berdasarkan umur. Dari data tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa pengunjung laki-laki lebih banyak dari pengunjung perempuan. Dengan persentase pengunjung laki-laki sebesar 55% dan pengunjung wanita 45%.

5.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	19	24%
2	Wiraswata	18	22%
3	Pegawai Negeri Sipil	11	14%
4	Pegawai Swasta	32	40%
Total		80	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah penulis

Tabel 5.5 menggambarkan mengenai profil responden berdasarkan umur. Dari data tabel 5.5 dapat disimpulkan bahwa pengunjung dengan pekerjaan pegawai swasta memiliki persentase sebesar 40%, lalu urutan kedua terbesar adalah pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 24%, lalu di urutan ketiga adalah wiraswasta dengan persentase 22%, dan yang terakhir adalah pegawai negeri sipil dengan persentase 14%.

5.3. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif data yang didapat dari hasil tanggapan responden terhadap kuesioner dan analisis deskriptif bermanfaat untuk mengetahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Supaya lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang diteliti, maka dibuat pengkategorian terhadap persentase jumlah skor tanggapan responden. Penulis menggunakan tabel distribusi frekuensi yang isinya terdapat skor actual dan nilai rata-rata. Nilai rata-rata setiap kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dapat dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Bobot item pertanyaan terbesar} - \text{bobot pertanyaan terendah}}{\text{Bobot item instrument terbesar}}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

5

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tersebut diperoleh besarnya kategori (panjang interval) sebesar 0,8 untuk setiap kategori. Tanggapan

responden dibagi 2 yaitu tanggapan kualitas pelayanan dan tanggapan loyalitas pelanggan dengan menggunakan tabel distribusi. Setiap tabel distribusi akan dicari nilai rata-rata yang akan dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. 6 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

Nilai Rata-rata Skor	Kategori
1,00 -1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,31 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Diolah sendiri oleh penulis

5.3.1. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Berikut adalah hasil kuesioner yang telah penulis sebarakan mengenai variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dan hasil kuesioner akan dijabarkan dibawah ini.

5.3.1.1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi Reliabilitas

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “ketika toko mejanjikan sesuatu, maka akan ditepati”.

Tabel 5. 7 Toko Mejanjikan Sesuatu, Maka akan Ditepati

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	9	11%	45	Setuju
Setuju	4	58	73%	232	
Kurang Setuju	3	13	16%	39	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	316	
Rata-rata		3,95			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.7 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, karena ketika toko Veneta System cabang Dago menjanjikan lama waktu perkerjaan refill adalah setengah jam maka akan ditepati.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Toko memiliki jadwal buka dan tutup yang tepat”.

Tabel 5. 8 Toko Memiliki Jadwal Buka dan Tutup yang Tepat

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	11	14%	55	
Setuju	4	51	64%	204	
Kurang Setuju	3	18	22%	54	

Tidak Setuju	2	0	0%	0	Setuju
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	313	
Rata-rata		3,91			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.8 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,91 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena jadwal buka dan tutup toko dianggap oleh sebagian besar responden sesuai jadwal yang telah ditentukan toko. Dan saat toko buka pukul 08.00 toko sudah siap untuk melayani konsumen dan tutup sesuai waktu yang telah ditentukan oleh toko.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Karyawan mengerjakan refill dengan baik”.

Tabel 5. 9 Karyawan Mengerjakan Refill dengan Baik

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	16	20%	80	
Setuju	4	55	69%	220	
Kurang Setuju	3	9	11%	27	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	327	
Rata-rata		4,09			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.9 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,09 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan mengerjakan refill dengan rapi dan inkjet yang setelah direfill hampir sama seperti baru.

5.3.1.2. Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas

Sebelum membuat garis kontinum maka akan disajikan tabel yang berisi skor aktual dari tanggapan responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 5. 10 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Reliabilitas

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total	Skor Aktual
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Toko mejanjikan suatu layanan maka akan ditepati	9	58	13	0	0	80	316
2	Toko memiliki jadwal buka dan tutup yang tepat	11	51	18	0	0	80	313
3	Karyawan mengerjakan refill dengan baik	16	55	9	0	0	80	327
Total							240	956

Sumber: Tabel 5.7 – Tabel 5.9

Berdasarkan tabel 5.10 maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi reliabilitas adalah 956. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan

interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks min} = \text{Skor min} \times \text{Jumlah pernyataan} \times \text{Responden}$$

$$= 1 \times 3 \times 80$$

$$= 240$$

$$\text{Nilai indeks maks} = \text{Skor maks} \times \text{Jumlah pernyataan} \times \text{Responden}$$

$$= 5 \times 3 \times 80$$

$$= 1200$$

$$\text{Nilai rentang} = \text{Indeks maks} - \text{Indeks min}$$

$$= 1200 - 240$$

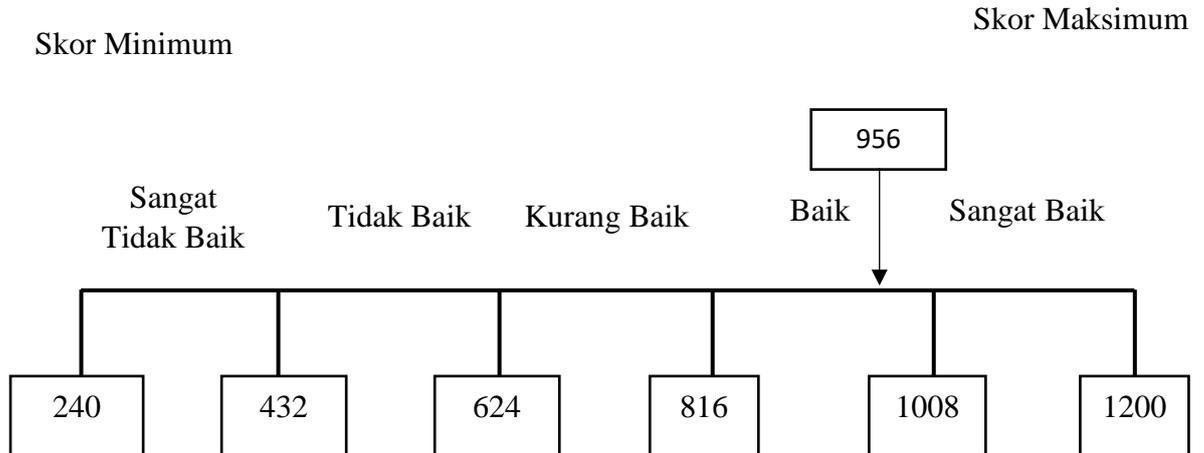
$$= 960$$

$$\text{Jarak Interval} = \text{Nilai rentang} / \text{Banyaknya kategori}$$

$$= 960 / 5$$

$$= 192$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai berikut:



Gambar 5. 1 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas

5.3.1.3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas

Pelayanan Dimensi Daya Tanggap

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan

“Respon karyawan cepat terhadap keluhan konsumen”.

Tabel 5. 11 Respon Karyawan Cepat Terhadap Keluhan Konsumen

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	12	15%	60	Setuju
Setuju	4	56	70%	224	
Kurang Setuju	3	12	15%	36	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	320	
Rata-rata		4,00			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.11 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, karena karyawan cepat tanggap dan karyawan mencoba memahami konsumen ketika mengajukan keluhan lalu mencoba mencari solusi terbaik dan toko *Veneta System* cabang Dago menerima keluhan dari konsumen untuk memperbaiki kekurangannya.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama”.

Tabel 5. 12 Karyawan Melakukan Refill Tidak Butuh Waktu yang Lama

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	6	8%	30	Setuju
Setuju	4	42	52%	168	
Kurang Setuju	3	31	39%	93	
Tidak Setuju	2	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	293	
Rata-rata		3,66			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.12 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, karena karyawan langsung mengerjakan refill bila konsumen sudah setuju ingin melakukan refill dan waktu yang dibutuhkan

untuk melakukan refill sudah cukup baik tetapi masih perlu ada peningkatan karena ada satu konsumen yang menjawab tidak setuju.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan tepat".

Tabel 5. 13 Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Konsumen dengan Cepat dan Tepat

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	16	20%	80	Setuju
Setuju	4	47	59%	188	
Kurang Setuju	3	17	21%	51	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	319	
Rata-rata		3,99			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.13 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,99 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena karyawan dapat menjawab pertanyaan yang diberikan konsumen dengan cepat dan tepat dan dengan menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen dengan cepat dan tepat membuat konsumen mempercayai *Veneta System* sebagai tempat refill yang berkualitas.

5.3.1.4. Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap

Sebelum membuat garis kontinum maka akan disajikan tabel yang berisi skor aktual dari tanggapan responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi daya tanggap sebagai berikut:

Tabel 5. 14 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total	Skor Aktual
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Respon karyawan cepat terhadap keluhan konsumen	12	56	12	0	0	80	320
2	Karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama	6	42	31	1	0	80	293
3	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan tepat	16	47	17	0	0	80	319
Total							240	932

Sumber: Tabel 5.11 – Tabel 5.13

Berdasarkan tabel 5.14 Maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi daya tanggap adalah 932. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

Nilai indeks min = Skor min x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 1 \times 3 \times 80$$

$$= 240$$

Nilai indeks maks = Skor maks x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 5 \times 3 \times 80$$

$$= 1200$$

Nilai rentang = Indeks maks – Indeks min

$$= 1200 - 240$$

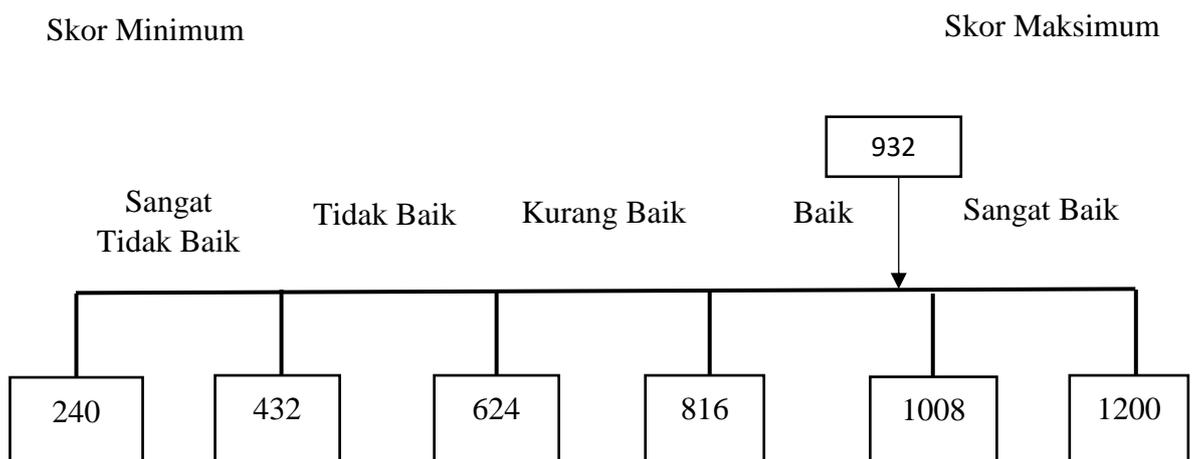
$$= 960$$

Jarak Interval = Nilai rentang / Banyaknya kategori

$$= 960 / 5$$

$$= 192$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai berikut:



Gambar 5. 2 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap

5.3.1.5. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas

Pelayanan Dimensi Jaminan

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Pengetahuan karyawan mengenai refill printer cukup bagus”.

Tabel 5. 15 Pengetahuan Karyawan Mengenai Refill Printer Cukup Bagus

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	19	24%	95	Setuju
Setuju	4	54	67%	216	
Kurang Setuju	3	7	9%	21	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	332	
Rata-rata		4,15			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.15 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena pengetahuan karyawan mengenai refill printer sudah memuaskan para konsumen yang mengunjungi toko *Veneta System* cabang Dago bisa dilihat dari karyawan dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan tepat dan cepat.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan ”Bila terjadi masalah setelah refill, maka garansi dapat digunakan”.

Tabel 5. 16 Bila Terjadi Masalah Setelah Refill, Maka Garansi Dapat Digunakan

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	14	18%	70	Setuju
Setuju	4	53	66%	212	
Kurang Setuju	3	13	16%	39	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	321	
Rata-rata		4,01			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.16 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena konsumen jarang menggunakan garansi setelah refill. Dan bila terjadi kerusakan, garansi dapat digunakan dengan mudah asalkan masih memiliki bon proses refill dan tanggal garansi refill tidak melebihi batas yang ditentukan. Tetapi karyawan toko harus tetap meningkatkan pengetahuan konsumen mengenai garansi refill toko setelah melakukan refill.

5.3.1.6. Garis Kontinum Dimensi Jaminan

Sebelum membuat garis kontinum maka akan disajikan tabel yang berisi skor aktual dari tanggapan responden terhadap 2 pernyataan mengenai dimensi jaminan sebagai berikut:

Tabel 5. 17 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total	Skor Aktual
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Pengetahuan karyawan mengenai refill printer cukup bagus	19	54	7	0	0	80	332
2	Bila terjadi masalah setelah refill, maka garansi dapat digunakan	14	53	13	0	0	80	321
Total							160	653

Sumber: Tabel 5.15 – Tabel 5.16

Berdasarkan tabel 5.17 Maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 2 pernyataan mengenai dimensi jaminan adalah 653. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

Nilai indeks min = Skor min x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 1 \times 2 \times 80$$

$$= 160$$

Nilai indeks maks = Skor maks x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 5 \times 2 \times 80$$

$$= 800$$

Nilai rentang = Indeks maks – Indeks min

$$= 800 - 160$$

$$= 640$$

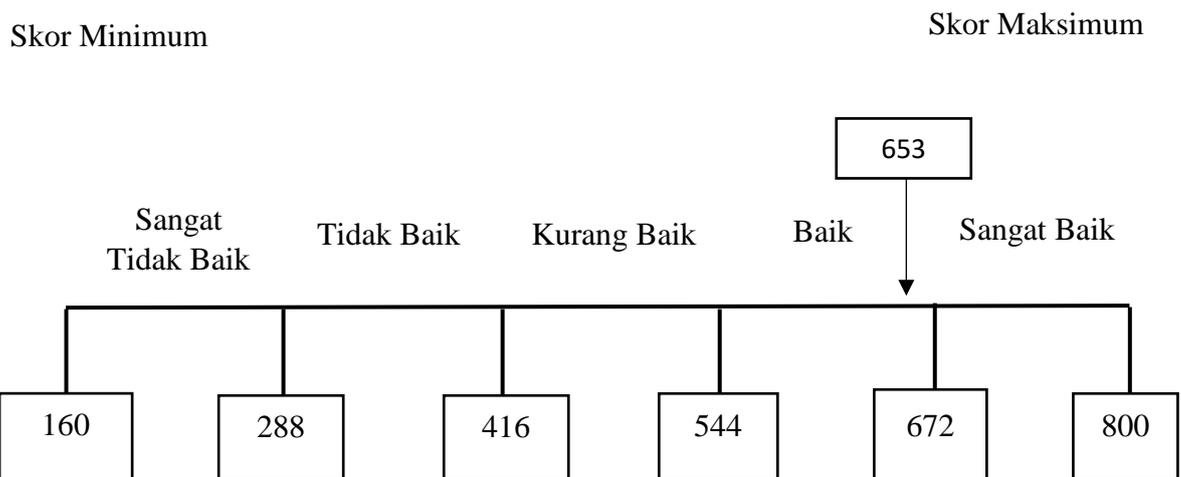
Jarak Interval = Nilai rentang / Banyaknya kategori

$$= 640 / 5$$

$$= 128$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai

berikut:



Gambar 5. 3 Garis Kontinum Dimensi Jaminan

5.3.1.7. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi Empati

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan

“Karyawannya sopan”.

Tabel 5. 18 Karyawannya Sopan

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	22	28%	110	Sangat Setuju
Setuju	4	54	67%	216	
Kurang Setuju	3	4	5%	12	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	338	
Rata-rata		4,22			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.18 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,22 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori sangat setuju karena karyawan toko sudah memiliki perilaku yang sopan dalam melayani konsumen seperti berbicara dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, murah senyum dan berpakaian rapi.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan "Karyawan dapat memahami kemauan konsumen".

Tabel 5. 19 Karyawan Dapat Memahami Kemauan Konsumen

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	11	14%	55	Setuju
Setuju	4	59	74%	236	
Kurang Setuju	3	10	12%	30	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	321	
Rata-rata		4,01			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.19 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena karyawan sudah mampu memahami kemauan konsumen dengan baik seperti karyawan sudah tahu apa yang diinginkan konsumen yang sudah sering melakukan pembelian di toko.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Karyawan memberikan perhatian lebih pada konsumen”.

Tabel 5. 20 Karyawan Memberikan Perhatian Lebih Pada Konsumen

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	8	10%	40	Setuju
Setuju	4	58	72%	232	
Kurang Setuju	3	14	18%	42	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	314	
Rata-rata		3,92			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.20 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena karyawan sudah mampu memberikan perhatian lebih pada konsumen seperti bila konsumen yang sudah sering membeli karyawan sudah mengetahui atau mengenal nama konsumen.

5.3.1.8. Garis Kontinum Dimensi Empati

Sebelum membuat garis kontinum maka akan disajikan tabel yang berisi skor aktual dari tanggapan responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi empati sebagai berikut:

Tabel 5. 21 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Empati

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total	Skor Aktual
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Karyawannya sopan	22	54	4	0	0	80	338
2	Karyawan dapat memahami kemauan konsumen	11	59	10	0	0	80	321
3	Karyawan memberikan perhatian lebih pada konsumen	8	58	14	0	0	80	314
Total							240	973

Sumber: Tabel 5.18 – Tabel 5.20

Berdasarkan tabel 5.21 maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi empati adalah 973. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan

interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks min} = \text{Skor min} \times \text{Jumlah pernyataan} \times \text{Responden}$$

$$= 1 \times 3 \times 80$$

$$= 240$$

$$\text{Nilai indeks maks} = \text{Skor maks} \times \text{Jumlah pernyataan} \times \text{Responden}$$

$$= 5 \times 3 \times 80$$

$$= 1200$$

$$\text{Nilai rentang} = \text{Indeks maks} - \text{Indeks min}$$

$$= 1200 - 240$$

$$= 960$$

$$\text{Jarak Interval} = \text{Nilai rentang} / \text{Banyaknya kategori}$$

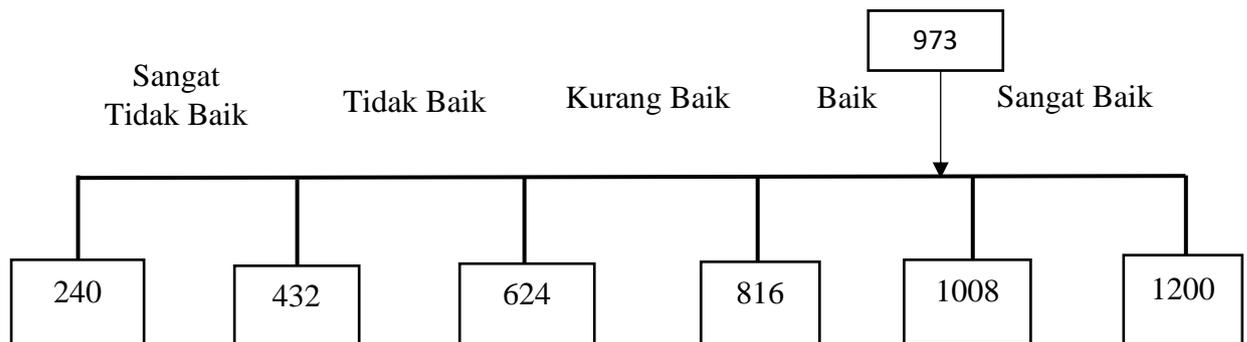
$$= 960 / 5$$

$$= 192$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai berikut:

Skor Minimum

Skor Maksimum



Gambar 5. 4 Garis Kontinum Dimensi Empati

5.3.1.9. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi Bukti Fisik

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Karyawan toko berpakaian rapi”.

Tabel 5. 22 Karyawan Toko Berpakaian Rapi

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	23	29%	115	Sangat Setuju
Setuju	4	51	64%	204	
Kurang Setuju	3	6	7%	18	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	337	
Rata-rata		4,21			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.22 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam

kategori sangat setuju karena karyawan *Veneta System* memakai seragam berkerah yang diberikan *Veneta System* dan memakai celana panjang sehingga karyawan terlihat rapih dan sopan.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Ruangan toko bersih dan rapi”.

Tabel 5. 23 Ruangn Toko Bersih dan Rapi

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	22	27%	110	Setuju
Setuju	4	51	64%	204	
Kurang Setuju	3	7	9%	21	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	335	
Rata-rata		4,19			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.23 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena ruang toko bersih dan tertata rapi sehingga membuat konsumen nyaman saat sedang berada di dalam toko dan didalam ruangan diberi pewangi ruangan supaya ruangan wangi.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Eksterior toko menarik”.

Tabel 5. 24 Eksterior Toko Menarik

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	7	9%	35	Setuju
Setuju	4	50	62%	200	
Kurang Setuju	3	23	29%	69	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	304	
Rata-rata		3,80			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.24 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju karena eksterior toko diberi warna cat yang cerah sehingga toko terlihat cerah tetapi toko harus terus meningkatkan eksteriornya supaya ekterior toko lebih menarik.

5.3.1.10. Garis Kontinum Dimensi Empati

Sebelum membuat garis kontinum maka akan disajikan tabel yang berisi skor aktual dari tanggapan responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi bukti fisik sebagai berikut:

Tabel 5. 25 Penelitian Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total	Skor Aktual
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Karyawan toko berpakaian rapi	23	51	6	0	0	80	337
2	Ruangan toko bersih dan rapi	22	51	7	0	0	80	335
3	Eksterior toko menarik	7	50	23	0	0	80	304
Total							240	976

Sumber: Tabel 5.22 – Tabel 5.24

Berdasarkan tabel 5.25 Maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 3 pernyataan mengenai dimensi bukti fisik adalah 976. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

Nilai indeks min = Skor min x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 1 \times 3 \times 80$$

$$= 240$$

Nilai indeks maks = Skor maks x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 5 \times 3 \times 80$$

$$= 1200$$

Nilai rentang = Indeks maks – Indeks min

$$= 1200 - 240$$

$$= 960$$

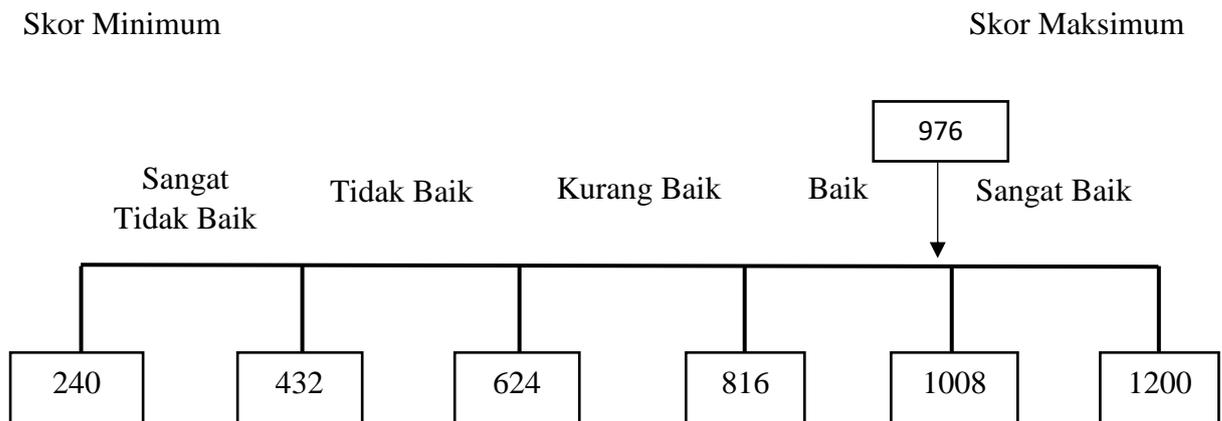
Jarak Interval = Nilai rentang / Banyaknya kategori

$$= 960 / 5$$

$$= 192$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai

berikut:



Gambar 5. 5 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik

5.3.1.11.Rekapitulasi Tanggapan Rata-Rata Responden Mengenai

Kualitas Pelayanan

Berikut adalah tabel rekapitulasi tanggapan rata-rata responden mengenai kualitas pelayanan

Tabel 5. 26 Rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pernyataan

No	Pernyataan	Total	Skor Aktual	Rata-Rata	Kesimpulan
1	Toko menjanjikan sesuatu, maka akan ditepati	80	316	3,95	Setuju
2	Toko memiliki jadwal buka dan tutup yang tepat	80	313	3,91	Setuju
3	Karyawan mengerjakan refill dengan baik	80	327	4,09	Setuju
4	Respon karyawan cepat terhadap keluhan konsumen	80	320	4,00	Setuju
5	Karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama	80	293	3,66	Setuju
6	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan tepat	80	319	3,99	Setuju
7	Pengetahuan karyawan mengenai refill printer cukup bagus	80	332	4,15	Setuju
8	Bila terjadi masalah setelah refill, maka garansi dapat digunakan	80	321	4,01	Setuju
9	Karyawannya sopan	80	338	4,22	Sangat Setuju
10	Karyawan dapat memahami kemauan konsumen	80	321	4,01	Setuju
11	Karyawan memberikan perhatian lebih pada konsumen	80	314	3,92	Setuju

12	Karyawan toko berpakaian rapi	80	337	4,21	Sangat Setuju
13	Ruangan toko bersih dan rapi	80	335	4,19	Setuju
14	Eksterior toko menarik	80	304	3,80	Setuju
Total		1120	4490		

Sumber: Tabel 5.7 – Tabel 5.25

5.3.1.12. Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 5.25 maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 14 pernyataan mengenai dimensi bukti fisik adalah 4490. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

Nilai indeks min = Skor min x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 1 \times 14 \times 80$$

$$= 1120$$

Nilai indeks maks = Skor maks x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 5 \times 14 \times 80$$

$$= 5600$$

Nilai rentang = Indeks maks – Indeks min

$$= 5600 - 1120$$

$$= 4480$$

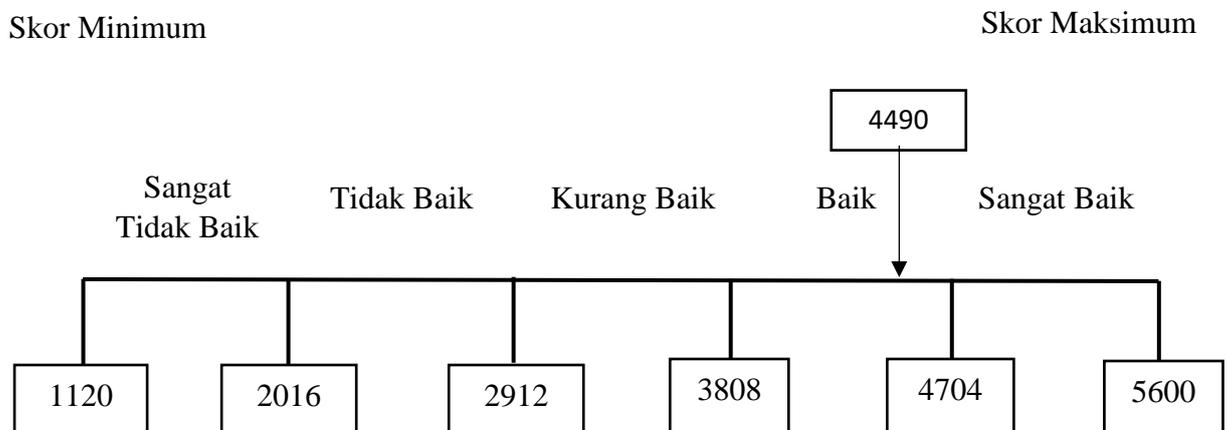
Jarak Interval = Nilai rentang / Banyaknya kategori

$$= 4480 / 5$$

$$= 896$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai

berikut:



Gambar 5. 6 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan

5.3.1.13. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat

Tabel 5. 27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat

No	Pernyataan	Total	Skor Aktual	Rata-Rata	Kesimpulan
1	Karyawannya sopan	80	338	4,22	Sangat Setuju
2	Karyawan toko berpakaian rapi	80	337	4,21	Sangat Setuju
3	Ruangan toko bersih dan rapi	80	335	4,19	Setuju

4	Pengetahuan karyawan mengenai refill printer cukup bagus	80	332	4,15	Setuju
5	Karyawan mengerjakan refill dengan baik	80	327	4,09	Setuju
6	Karyawan dapat memahami kemauan konsumen	80	321	4,01	Setuju
7	Bila terjadi masalah setelah refill, maka garansi dapat digunakan	80	321	4,01	Setuju
8	Respon karyawan cepat terhadap keluhan konsumen	80	320	4,00	Setuju
9	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan tepat	80	319	3,99	Setuju
10	Toko menjanjikan sesuatu, maka akan ditepati	80	316	3,95	Setuju
11	Karyawan memberikan perhatian lebih pada konsumen	80	314	3,92	Setuju
12	Toko memiliki jadwal buka dan tutup yang tepat	80	313	3,91	Setuju
13	Eksterior toko menarik	80	304	3,80	Setuju
14	Karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama	80	293	3,66	Setuju
Total		1120	4490		

Sumber: Tabel 5.7 – Tabel 5.25

Tabel 5. 28 Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat

No	Dimensi	Total	Skor Aktual	Rata-Rata
1	Jaminan	160	653	4,08
2	Bukti Fisik	240	976	4,06
3	Empati	240	973	4,05
4	Reliabilitas	240	956	3,98
5	Daya Tangap	240	932	3,88

Sumber: Tabel 5.7 – Tabel 5.25

5.3.1.14. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas

Pelanggan

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan

“Perusahaan ini menjadi pilihan pertama saya ketika memilih layanan”.

Tabel 5. 29 Perusahaan ini Menjadi Pilihan Pertama Saya Ketika Memilih Layanan

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	12	15%	60	Setuju
Setuju	4	41	51%	164	
Kurang Setuju	3	27	34%	81	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	325	
Rata-rata		4,06			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.28 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,06 berdasarkan tanggapan responden termasuk

kedalam kategori setuju, bahwa dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa perusahaan sudah bisa menjadi pilihan pertama konsumen saat ingin melakukan refill, tetapi masih perlu peningkatan dalam menanamkan dalam benak konsumen untuk selalu memilih Veneta *System* dalam melakukan refill.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Mengatakan hal yang positif mengenai perusahaan pada orang lain”.

Tabel 5. 30 Mengatakan Hal yang Positif Mengenai Perusahaan Pada Orang Lain

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	9	11%	45	Setuju
Setuju	4	58	73%	232	
Kurang Setuju	3	13	16%	39	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	316	
Rata-rata			3,95		

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.29 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, bahwa dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah bisa mempercayai Veneta *System* dalam

melakukan refill, dapat dilihat dari konsumen sudah berani mengatakan hal positif mengenai Veneta *System* kepada konsumen lain.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Mereferensikan kepada orang lain”.

Tabel 5. 31 Mereferensikan Kepada Orang Lain

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	13	16%	65	Setuju
Setuju	4	59	74%	236	
Kurang Setuju	3	8	10%	24	
Tidak Setuju	2	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	325	
Rata-rata		4,06			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.30 diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,06 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, bahwa dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah mau mereferensikan Veneta *System* ke konsumen lain dan dengan konsumen mereferensikan kepada orang lain, maka konsumen juga membantu proses pemasaran Veneta *System* dengan melakukan *word of mouth*.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya lebih memilih perusahaan ini dari perusahaan lain”.

Tabel 5. 32 Saya Lebih Memilih Perusahaan Ini Dari Perusahaan Lain

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	10	13%	50	Setuju
Setuju	4	44	55%	176	
Kurang Setuju	3	25	31%	75	
Tidak Setuju	2	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	303	
Rata-rata		3,79			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.31 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,79 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju, bahwa dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa *Veneta System* sudah bisa menjadi pilihan pertama dalam melakukan refill printer. Tetapi masih perlu peningkatan dalam pendekatan konsumen dan strategi baru agar konsumen memilih toko *Veneta System* sebagai pilihan pertama konsumen karena ada satu jawaban tidak setuju.

Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pernyataan “Akan terus mengunjungi toko meskipun ada kenaikan harga”.

Tabel 5. 33 Akan Terus Mengunjungi Toko Meskipun Ada Kenaikan Harga

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase (%)	(F X B)	Kategori
Sangat Setuju	5	9	12%	45	
Setuju	4	33	41%	132	

Kurang Setuju	3	33	41%	99	Setuju
Tidak Setuju	2	5	6%	10	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total		80	100%	286	
Rata-rata		3,57			

Sumber: hasil kuesioner yang diolah penulis

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 5.32 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57 berdasarkan tanggapan responden termasuk kedalam kategori setuju bahwa dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa akan terus menunjungi toko meskipun ada kenaikan harga.

5.3.1.15. Garis Kontinum Loyalitas Konsumen

Sebelum membuat garis kontinum maka akan disajikan tabel yang berisi skor aktual dari tanggapan responden terhadap 3 pernyataan mengenai loyalitas konsumen sebagai berikut:

Tabel 5. 34 Penelitian Responden Terhadap Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total	Skor Aktual
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Perusahaan ini menjadi pilihan pertama saya ketika memilih layanan	12	41	27	0	0	80	325
2	Mengatakan hal yang positif mengenai perusahaan pada orang lain	9	58	13	0	0	80	316
3	Mereferensikan kepada orang lain	13	59	8	0	0	80	325

4	Saya lebih memilih perusahaan ini dari perusahaan lain	10	44	25	1	0	80	303
5	Akan terus mengunjungi toko meskipun ada kenaikan harga	9	33	33	5	0	80	286
Total							400	1555

Sumber: Tabel 5.25 – Tabel 5.29

Berdasarkan tabel 5.33 maka diketahui total skor aktual yang dicapai oleh responden terhadap 5 pernyataan mengenai loyalitas konsumen adalah 1555. Maka dilakukan pengkategorian untuk memberikan interpretasi terhadap nilai skor aktual yang telah diperoleh, perhitungannya sebagai berikut:

Nilai indeks min = Skor min x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 1 \times 5 \times 80$$

$$= 400$$

Nilai indeks maks = Skor maks x Jumlah pernyataan x Responden

$$= 5 \times 5 \times 80$$

$$= 2000$$

Nilai rentang = Indeks maks – Indeks min

$$= 2000 - 400$$

$$= 1600$$

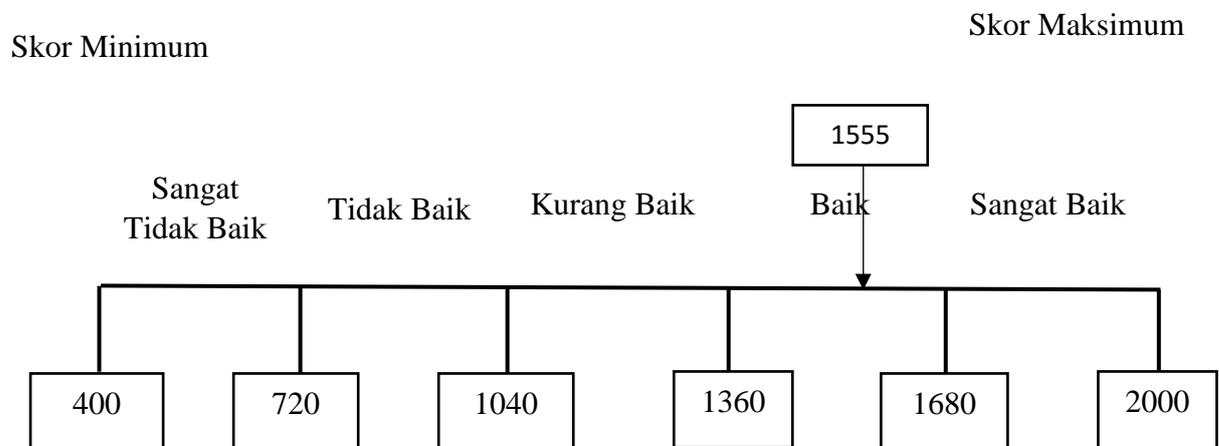
Jarak Interval = Nilai rentang / Banyaknya kategori

$$= 1600 / 5$$

$$= 320$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka garis kontinumnya sebagai

berikut:



Gambar 5. 7 Garis Kontinum Loyalitas Konsumen

5.3.1.16. Rekapitulasi Loyalitas Konsumen Sesuai Urutan Peringkat

Tabel 5. 35 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Sesuai Urutan Peringkat

No	Pernyataan	Total	Skor Aktual	Rata-Rata	Kesimpulan
1	Perusahaan ini menjadi pilihan pertama saya ketika memilih layanan	80	325	4,06	Setuju
2	Mereferensikan kepada orang lain	80	325	4,06	Setuju

3	Mengatakan hal yang positif mengenai perusahaan pada orang lain	80	316	3,95	Setuju
4	Saya lebih memilih perusahaan ini dari perusahaan lain	80	303	3,79	Setuju
5	Akan terus mengunjungi toko meskipun ada kenaikan harga	80	286	3,57	Setuju

Sumber: Tabel 5.25 – Tabel 5.29

5.4. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen

Pada penelitian ini, untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen Veneta System cabang Dago, akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji korelasi, uji hipotesis, dan yang terakhir menggunakan uji koefisien determinasi.

5.4.1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y = Variabel terikat

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = peningkatan variabel bebas

Dengan menggunakan *software* SPSS 24.0 diperoleh hasil regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 5. 36 Persamaan Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,462	1,656		,883	,380
Kualitas Pelayanan	,316	,029	,773	10,761	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Berdasarkan *output* dari *software* SPSS di atas (tabel 5.35) diperoleh nilai a (konstata) sebesar 1,462 dan nilai b (koefisien regresi) sebesar 0,316. Dengan demikian maka dapat dibentuk persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,462 + 0,316X$$

Nilai a dan b dalam persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a = 1,462, artinya jika kualitas pelayanan konstan atau tidak ada perubahan maka loyalitas pelanggan akan bernilai 1,462.
- b = 0,316, artinya jika kualitas pelayanan meningkat, maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,316.

5.4.2. Uji Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk menguji apakah diantara dua variabel terdapat hubungan yang signifikan, dan jika terdapat hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar atau kuat hubungan tersebut. Untuk mengetahui kuat dan lemahnya hubungan kualitas pelayanan (X) dengan loyalitas konsumen (Y) digunakan uji koefisien korelasi dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 5. 37 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2014:192)

Dengan menggunakan *software* SPSS 24.0 diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 5. 38 Analisis Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,773**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	80	80
Loyalitas Konsumen	Pearson Correlation	,773**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Berdasarkan hasil yang didapat dengan menggunakan *software* SPSS di atas, dapat dinilai bahwa nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen sebesar 0,773. Dan dari data tabel di atas termasuk dalam kategori hubungan yang “kuat” berada pada interval korelasi “0,60 – 0,799”. Lalu dari hasil korelasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka loyalitas konsumen akan meningkat juga.

5.4.3. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji korelasi, diketahui bahwa kualitas pelayanan (X) berhubungan kuat terhadap loyalitas konsumen (Y). Untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen dilakukan uji hipotesis (uji t) dengan rumus sebagai berikut:

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Tolak H_0 dan terima H_a jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Terima H_0 dan tolak H_a jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%

Untuk menentukan nilai t_{tabel} :

- Nilai t_{tabel} didapat dari tabel distribusi t pada taraf signifikansi 5%
- Nilai derajat bebas = $n-k-1 = 80-1-1 = 78$ untuk pengujian dua pihak (*two tailed*) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,991.

Dengan *software* SPSS 24.0 maka penulis meperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. 39 Hasil Uji T- Statistik

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,462	1,656		,883	,380
Kualitas Pelayanan	,316	,029	,773	10,761	,000

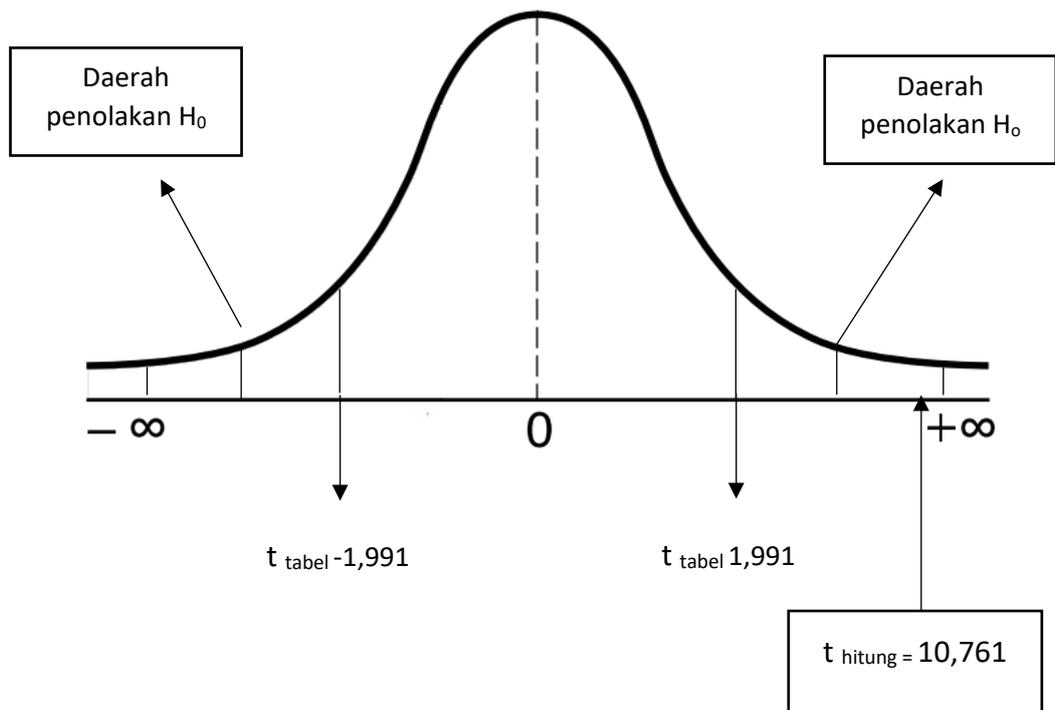
a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Berdasarkan hasil yang didapat dari tabel 5.38, dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 10,761. Lalu nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($10,761 > 1,991$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas

pelayanan dengan loyalitas konsumen di Veneta System cabang Dago.

Secara visual, daerah penolakan H_0 dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5. 8 Kurva Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Veneta System Cabang Dago

5.4.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan nilai yang memprediksi kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), yakni untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari nilai R. Dengan *software* SPSS 24.0 maka penulis memperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. 40 Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,773 ^a	,597	,592	1,517

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Berdasarkan hasil tabel di atas dari *software* SPSS, untuk nilai korelasi (R) sebesar 0,773, maka koefisien determinasi (KD) yang diketahui sebagai (R Square) sebesar 0,597 atau 59,7%.

Dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,7% terhadap loyalitas pelanggan di toko *Veneta System*. Sedangkan sebanyak 40,3% (100% - 59,7%) yang menjadi sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang berasal dari variabel lain di luar penelitian.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah akhir dari laporan penelitian yang isinya mengenai menyimpulkan hasil penelitian dari bab sebelumnya dan saran yang diberikan peneliti bagi toko Veneta *System* cabang Dago.

6.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Veneta System Cabang Dago” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1. Perhitungan Statistik

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada bab 5, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen sebesar 0,773. Dan 0,773 termasuk dalam kategori hubungan yang “kuat” karena berada pada interval korelasi “0,60 – 0,799”. Lalu dari hasil korelasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan

dengan loyalitas konsumen, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka loyalitas konsumen akan meningkat juga.

2. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan toko Veneta *System* cabang Dago memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,7% terhadap loyalitas pelanggan di toko Veneta *System*. Sedangkan sebanyak 40,3% (100% - 59,7%) yang menjadi sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang berasal dari variabel lain di luar penelitian.
3. Pada uji t, penulis memperoleh nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 10,761. Lalu nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($10,761 > 1,991$) maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di Veneta *System* cabang Dago, sehingga hipotesis awal yang diajukan oleh penulis diterima.

6.1.2. Tanggapan Responden

1. Kualitas pelayanan di toko Veneta *System* cabang Dago berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik dengan hasil total skor aktual sebesar 4490 dari 14 butir pertanyaan dan hasil kuesioner disebarakan kepada 80 responden.

2. Berdasarkan tabel peringkat terdapat 2 pernyataan dengan nilai tertinggi mengenai kualitas pelayanan toko Veneta System cabang Dago. Dari hasil tanggapan responden lalu di rekapitulasi dihasilkan sebagai berikut:
 - a. Pada peringkat tertinggi pertama adalah pernyataan “karyawannya sopan” memperoleh skor aktual sebesar 338 dan rata-rata sebesar 4,22 sehingga termasuk kedalam kategori sangat setuju.
 - b. Pada peringkat tertinggi kedua adalah pernyataan “Karyawan toko berpakaian rapi” memperoleh skor aktual sebesar 337 dan rata-rata sebesar 4,21 sehingga termasuk kedalam kategori sangat setuju.
3. Untuk 2 pernyataan dengan peringkat terendah mengenai kualitas pelayanan di toko Veneta System cabang Dago yaitu:
 - a. Pada peringkat terendah pertama adalah pernyataan “Karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama” memperoleh skor aktual 293 dan rata-rata sebesar 3,66 sehingga termasuk kedalam kategori setuju.
 - b. Pada peringkat terendah kedua adalah pernyataan “Eksterior toko menarik” memperoleh skor aktual 304 dan rata-rata sebesar 3,80 sehingga termasuk kedalam kategori setuju.

4. Loyalitas konsumen di toko *Veneta System* cabang Dago berdasarkan garis kontinum termasuk kedalam kategori baik dengan total skor aktual 1555 dari 5 butir pertanyaan dan hasil kuesioner disebarkan kepada 80 responden.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di sub bab sebelumnya, ada beberapa saran yang akan diberikan peneliti untuk toko *Veneta System* cabang Dago. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar toko *Veneta System* cabang Dago supaya pelayanan di toko memuaskan para konsumen yang datang ke toko *Veneta System* cabang Dago. Berikut beberapa saran yang penulis dapatkan dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di toko *Veneta System* cabang Dago:

1. Penulis menyarankan kepada toko *Veneta System* cabang Dago supaya waktu dalam melakukan refill printer bisa lebih cepat supaya konsumen tidak menunggu terlalu lama. Jika karyawan yang melakukan refill printer dengan cepat konsumen akan merekomendasikan toko *Veneta System* cabang Dago kepada temanya atau keluarganya karena melakukan refill printer dengan cepat. Saran tersebut dibuat berdasarkan hasil tanggapan responden terendah pertama terhadap pernyataan “Karyawan melakukan refill tidak butuh waktu yang lama”.

2. Penulis menyarankan kepada toko *Veneta System* cabang Dago untuk merenovasi eksterior toko seperti mencat lagi dinding eksterior toko supaya lebih menarik dan tidak terlihat kumuh. Saran tersebut dibuat berdasarkan hasil tanggapan responden terendah kedua terhadap pernyataan “Eksterior toko menarik”.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru*. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Bandung.
- Joko. Riyadi. 1999. *Gerbang Pemasaran*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Khotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj: Hnedra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, 2004, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, PT. Indeks, Jakarta.
- Prasetyo, Bambang, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Daryl, M. (3 Januari 2017). *Trend 2015-2017: Industri Gadget ICT & Pengguna Internet*. Retrieved Febuari 22, 2018, <https://komite.id/2017/01/03/trend-2015-2017-industri-gadget-ict-pengguna-internet/>.