

BAB IV

HASIL PENELITIAN DATA

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif data merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam pengujian deskripsi data ini peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Dari pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden pelanggan Indihome, pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21.

4.1.1 Deskripsi karakteristik responden

Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden, diketahui berdasarkan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Terdapat 70 responden pelanggan Indihome yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Pengujian Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	47	67,2%
2	Laki-laki	23	32,8%
	Total Responden	70	100%

Sumber: Hasil olah data spss 21

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas pelanggan indihome perempuan sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 67,2%. Sementara itu terdapat 23 orang dengan persentase 32,8% adalah laki-laki dari total keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 70 responden.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2

Pengujian Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/mahasiswa	30	42,8%
2	Wiraswasta	20	28,5%
3	Pns	2	2,8%
4	Dan lain	18	25,7%
	Total	70	100%

Sumber: Hasil olah data spss 21

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari data responden berdasarkan pekerjaan terdapat pelajar/mahasiswa sebanyak 30 orang dengan persentase 42,8%, Wiraswasta sebanyak 20 orang dengan persentase sebanyak 28,5%, PNS sebanyak 2 orang dengan persentase 2,8%, dan yang lain sebanyak 18 orang dengan persentase 25,7% dari total keseluruhan sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

1.	12	17,1	56	80	1	1	1	1	70	100%
2	16	22,8	47	67,1	6	8,5	1	1	70	100%
3	8	11,4	42	60	19	27,1	1	1	70	100%
4	9	12,8	48	68,5	12	17,1	1	1	70	100%
5	12	17,1	54	77,1	3	4,2	1	1	70	100%
6	8	11,4	57	81,4	4	5,7	1	1	70	100%
7	10	14,2	55	78,5	4	5,7	1	1	70	100%

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, (2023)

- 1) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Saya merasa produk indihome sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 12 responden (17,1%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden (80%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 responden (1%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 2) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa produk indihome dapat memberikan kecepatan internet secara maksimal saat di gunakan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 16 responden (22,8%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 47 responden (67,1%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 6 responden (8,5%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 3) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa kinerja sinyal produk indihome tetap stabil dalam kondisi cuaca apapun”, sebagian menjawab Sangat

Setuju (SS) yaitu sebanyak 8 responden (11,4%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 42 responden (60%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 19 responden (27,1%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

- 4) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa menggunakan internet indihome sedikit sekali hambatan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 9 responden (12,8%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 48 responden (68,5%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 12 responden (17,1%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 5) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa produk indihome menarik karena jangkauan sinyalnya yang luas”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 12 responden (17,1%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 54 responden (77,1%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden (4,2%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 6) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa fitur-fitur yang disediakan produk indihome dapat diandalkan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 8 responden (11,4%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 57 responden (81,4%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 responden (5,7%) dan yang menjawab Sangat

Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

- 7) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa alat yang digunakan produk indihome dapat bertahan lama/tidak gampang rusak”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 10 responden (14,2%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 55 responden (78,5%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 responden (5,7%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

2. Variabel Pelayanan

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada pelanggan indihome di daerah Jakarta timur, diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel pelayanan (X2) sebagai berikut:

Tabel 4.5

Skor Angket Variabel Pelayanan

No	SS		S		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	11	15,7	56	80	2	2,8	1	1	70	100%
2	7	10	59	84,2	2	2,8	2	2,8	70	100%
3	15	21,4	53	75,7	1	1	1	1	70	100%
4	10	14,2	56	80	3	4,2	1	1	70	100%
5	10	14,2	57	81,4	2	2,8	1	1	70	100%

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, (2023)

- 1) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Saya merasa produk indihome sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 11 responden (15,7%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden (80%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2,8%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 2) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Apakah Indihome cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 7 responden (10%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 59 responden (84,2%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2,8%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 2 responden (2,8%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 3) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Apakah Indihome dapat menjamin apabila ada kendala/perbaikan/perubahan yang dilakukan Indihome?”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 15 responden (21,4%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 53 responden (75,7%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 responden (1%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 4) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Apakah perilaku pegawai Indihome sesuai dengan harapan Anda ketika Anda membutuhkan bantuan??”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 10 responden (14,2%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden (80%) kemudian yang

menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 responden (4,2%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

- 5) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Apakah pegawai Indihome memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk Anda ketika Anda membutuhkan bantuan?”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 10 responden (14,2%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 57 responden (81,4%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 responden (2,8%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada pelanggan indihome di daerah Jakarta timur, diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.6
UNIVERSITAS
 Skor Angket Variabel Kepuasan Pelanggan

No	SS		S		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	11	15,7	53	75,7	5	7,1	1	1	70	100%
2	9	12,8	52	74,2	8	11,4	1	1	70	100%
3	8	11,4	51	72,8	10	14,2	1	1	70	100%
4	10	14,2	51	72,8	9	12,8	0	0	70	100%

5	11	15,7	52	74,2	7	10	0	0	70	100%
6	10	14,2	52	74,2	7	10	1	1	70	100%

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, (2023)

- 1) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Apakah Indihome memberikan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda?”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 11 responden (15,7%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 53 responden (75,7%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 5 responden (7,1%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 2) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Apakah Anda berencana untuk merekomendasikan Indihome pada orang lain atau keluarga terdekat anda?”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 9 responden (12,8%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 52 responden (74,2%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 8 responden (11,4%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 3) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Dengan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Indihome, saya selalu merekomendasikan produk Indihome kepada orang lain untuk selalu memakai Internet Indihome pada rumahnya” , sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 8 responden (11,4%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 51 responden (72,8%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 10 responden (14,2%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

- 4) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Apakah Anda merasa puas terhadap layanan paket Indihome sehingga menjadi alasan Anda untuk memperpanjang masa berlangganan”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 10 responden (14,2%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 51 responden (72,8%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 9 responden (12,8%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden (0%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 5) Jawaban responden mengenai pertanyaan “Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai harapan dan keinginan saya”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 11 responden (15,7%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 52 responden (74,2%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 7 responden (10%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 0 responden (0%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.
- 6) Jawaban responden mengenai pertanyaan “ Saya merasa puas terhadap produk indihome dan ingin tetap menggunakan produk indihome”, sebagian menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 10 responden (14,2%) dan sebagian besar menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 52 responden (74,2%) kemudian yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 7 responden (10%) dan yang menjawab Sangat Tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (1%), jadi total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

4.1.3 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ke-validan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Pengambilan keputusan uji validitas ini yaitu dengan membandingkan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Instrument dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Uji validitas dalam penelitian ini memiliki sampel sebanyak 70 responden, sehingga nilai $r_{tabel} = 0,235$. Jadi, apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,235 maka butir pernyataan dalam instrument tersebut tidak valid. Atau dengan membandingkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

Nomor Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,503	0,235	Valid
X1.2	0,561	0,235	Valid
X1.3	0,705	0,235	Valid
X1.4	0,675	0,235	Valid
X1.5	0,643	0,235	Valid
X1.6	0,536	0,235	Valid
X1.7	0,414	0,235	valid

Sumber: SPSS versi 21

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)

Nomor Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0,800	0,235	Valid
X2.2	0,570	0,235	Valid
X2.3	0,826	0,235	Valid
X2.4	0,634	0,235	Valid
X2.5	0,691	0,235	Valid

Sumber: SPSS versi 21

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Nomor Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y.1	0,620	0,235	Valid
Y.2	0,620	0,235	Valid
Y.3	0,620	0,235	Valid
Y.4	0,709	0,235	Valid
Y.5	0,624	0,235	Valid
Y.6	0,611	0,235	Valid

Sumber: SPSS versi 21

Berdasarkan tabel-tabel di atas, menunjukkan bahwa seluruh butir-butir pernyataan dalam variabel independen Kualitas produk (X1) dan Pelayanan (X2) dan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) adalah valid. Hal ini terlihat bahwa pearson correlation (r-hitung) dari setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel dengan tingkat signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 0,05.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali atau berkali-kali. Suyuthi (2005), kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. (Sapitri, 2018)

Tabel 4.10

Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Kualitas Produk	7	0,689	Reliabel
2	Pelayanan	5	0,751	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	6	0,702	Reliabel

Sumber: SPSS versi 21

Pada table diatas menunjukkan hasil dari uji reliabelitas 3 variabel dapat disimpulkan bahwa nilai pada variabel memiliki Cronbach's Alpha $> 0,6$. Maka seluruh pernyataan 3 variabel diatas dikatakan reliabel.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berdistribusi normal, dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Pada penelitian ini, uji normalitas menggunakan kolmogrov-sminorv test yaitu jika nilai sig. $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai sig. $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji *Normalitas*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.76891941
	Absolute	.106
Most Extreme Differences	Positive	.091
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.889
Asymp. Sig. (2-tailed)		.408

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: SPSS versi 21

Berdasarkan data diatas, nilai uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,408. Residual data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi $> \alpha = 0,05$. maka dapat disimpulkan pengujian diatas bahwa signifikansinya adalah 0,408 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang berarti data penelitian diatas berdistribusi normal.

2. Uji *Multikolinieritas*

Uji *multikolinieritas* adalah pengujian yang bertujuan untuk mengamati apakah ada atau tidak korelasi tinggi diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi linier berganda (Purnomo, 2019:56). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF (Variance Inflation Factor) ≥ 10 (Ghozali, 2013).

Tabel 4.12
Hasil Uji *Multikolinieritas*

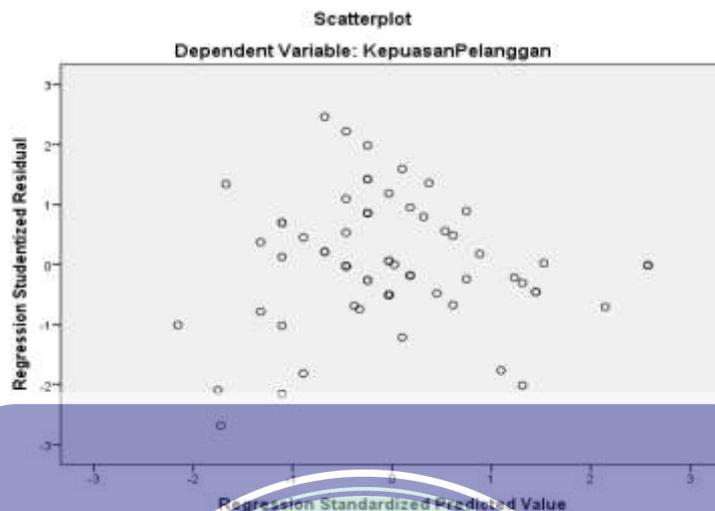
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.560	2.318		-.673	.503	
	KualitasProduk	.423	.094	.443	4.491	.000	.685
	Pelayanan	.687	.170	.398	4.033	.000	.685

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan
Sumber: SPSS versi 21

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,685 yang berarti bebas dari masalah multikolinieritas. Hasil perhitungan nilai VIF (Variance Inflation Factor) juga menunjukkan hal yang sama yaitu pada variabel independen memiliki nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada masalah multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresinya.

3. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *Heteroskedstisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan variance residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak tetap, maka diduga terdapat masalah heteroskedstisitas. Cara mendeteksi adalah dengan melihat ada atau tidaknya heteroskidastisitas menggunakan metode grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dan residualnya (SRESID). (Rahmah, 2017).



Gambar IV.1

Hasil Uji *Heteroskedastisitas*

Sumber: SPSS versi 21

Berdasarkan dari data hasil uji heterokedastisitas pada gambar scatterplot diatas, menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat dikatakan dalam model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan model regresi layak dipakai untuk variabel Kualitas Produk dan Pelayanan yang menginterpretasikan variabel Kepuasan Pelanggan dapat terpenuhi.

4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh 2 variabel independent yaitu Kualitas Produk (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Persamaan Regresi Linear Berganda dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.560	2.318		-.673	.503		
	KualitasProduk	.423	.094	.443	4.491	.000	.685	1.460
	Pelayanan	.687	.170	.398	4.033	.000	.685	1.460

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan
Sumber: SPSS versi 21

Berdasarkan Tabel di interpretasikan adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan variabel independen. Dengan melihat tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -1560 + 0,423X1 + 0,687X2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Adanya konstanta sebesar -1560 menyatakan bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan sama dengan nol, maka nilai variabel dependen (Y) kepuasan pelanggan tetap sebesar -1560
- Pada hasil koefisien regresi menyatakan bahwa nilai variabel Kualitas Produk (X1) adalah sebesar 0.423 yang berarti bahwa kualitas produk berpengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y).
- Pada hasil koefisien regresi menyatakan bahwa nilai variabel pelayanan (X2) adalah sebesar 0.687 yang berarti bahwa pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

4.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji determinasi mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Uji determinasi sering dinyatakan dalam bentuk koefisien determinasi (*R-squared*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai R² yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variable- variable bebas dalam menjelaskan variable terikat sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variable- variable bebas dalam menjelaskan variable terikat sangat terbatas.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.553	.540	1.795

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, KualitasProduk

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: SPSS versi 21

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel di atas, besarnya nilai R square dalam model regresi diperoleh sebesar 0,553. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini dapat menerangkan variasi dari kepuasan pelanggan sebesar 55%, sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

4.2 Pengujian Hipotesis

4.2.1 Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Imam Ghozali (2011), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Sumayyah, 2020). Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5% ($\alpha=0,05$). Jika signifikansi T hitung lebih besar dari α maka H_0 diterima, artinya

variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Dasar pengambilan keputusan menurut (Ghozali, 2013) adalah:

a. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{sig.} < 0,05$, maka hipotesis diterima (signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

b. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{sig.} > 0,05$, maka hipotesis ditolak (tidak signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

Untuk mencari nilai t-tabel dapat menggunakan rumus probability dengan degree of freedom (df), dimana probability sebesar 0,05 dan nilai df dapat dicari dengan $df = n - k$, n merupakan jumlah data dan k adalah jumlah seluruh variabel, maka untuk nilai df adalah sebesar $df = 70 - 3 = 67$. Maka dapat disimpulkan:

$t\text{-tabel} = (0,05 : 67)$

$t\text{-tabel} = 1,996$

Tabel 4.15

Hasil Uji Parsial (T)

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-1.560	2.318		-.673	.503		
	KualitasProduk	.423	.094	.443	4.491	.000	.685	1.460
	Pelayanan	.687	.170	.398	4.033	.000	.685	1.460

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: SPSS versi 21

Berdasarkan dari data hasil uji parsial pada tabel diatas, diketahui bahwa:

1. Diketahui nilai Sig. untuk variabel Kualitas Produk (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4,491 >$ nilai t tabel 1,996, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif variabel Kualitas Produk yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Diketahui nilai Sig. untuk variabel Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0.000 > 0.05$ dan nilai t hitung $4,033 >$ nilai t tabel 1,996, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif variabel Pelayanan yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

4.2.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2011), uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan ini berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat tingkat signifikansinya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (5% atau 0,05). Dasar pengambilan keputusannya yaitu dengan (Ghozali, 2013):

- a) Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$. Artinya, variabel independen secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$. Artinya, variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk mencari nilai f-tabel dapat menggunakan rumus df 1 (degree of freedom) dengan df 2 (degree of freedom), dimana nilai df 2 dapat dicari dengan $n-k$, n merupakan jumlah data dan k adalah jumlah seluruh variabel, maka untuk nilai df

adalah sebesar 67 (70 - 3). Perhitungan t-tabel sebagai berikut:

$$f\text{-tabel} = (df1 : df2)$$

$$f\text{-tabel} = (k : n-k)$$

$$f\text{-tabel} = (2 : 67)$$

$$f\text{-tabel} = 3,13$$

Tabel 4.16

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.965	2	133.483	41.422	.000 ^b
	Residual	215.906	67	3.222		
	Total	482.871	69			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, KualitasProduk

Sumber: SPSS versi 21

Pada Tabel di atas, dapat dilihat bahwa f-hitung sebesar 41,422 lebih besar dari f-tabel yaitu 3,13 dengan nilai F sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai F hitung sebesar 41,422 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Artinya variabel independen Kualitas Produk (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,491 lebih besar dari t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,996, dan nilai signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka

Ha dalam penelitian ini, “Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan” terbukti kebenarannya atau diterima dan H_0 di tolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Sulaiman (2017) yang menemukan bahwa bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,033 lebih besar dari t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,996, dan nilai signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka Ha dalam penelitian ini, “Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan” terbukti kebenarannya atau diterima dan H_0 di tolak.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Rizan & Fajar Andika (2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kasinem (2020) dan Masyarakat (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan

Berdasarkan uji simultan (uji F), ditemukan bahwa ketiga variabel independen yaitu Kualitas Produk dan Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Terbukti dari hasil yang

diperoleh dari f-hitung sebesar 41,422 lebih besar dari f-tabel yaitu 3,13. Dan berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa semua variabel independent yaitu kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dominan

Berdasarkan hasil pengujian diantara tiga variabel tersebut, Pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dari analisis regresi linear berganda pengaruh variabel Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terlihat dari variabel Pelayanan memiliki nilai Coefficients Beta sebesar 0,687. Variabel Kualitas Produk memiliki nilai Coefficients Beta sebesar 0,423.

Maka dari itu variabel Pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan variabel Kualitas Produk. Hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai Coefficients Beta variabel Pelayanan sebesar 0,687 menunjukkan pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel Kualitas produk.

4.4 Implikasi Penelitian

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pelanggan indihome, diharapkan penelitian ini dapat memberikan dampak atau implikasi kepada pihak-pihak tertentu, diantaranya:

1. Dari hasil penelitian ini, variabel kualitas produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas

produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika pihak indihome ingin meningkatkan kepuasan pelanggan maka harus mempertimbangkan dan mempertahankan kualitas produk.

2. Adapun untuk variabel pelayanan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kasinem (2020) dan Masyarakat (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan mendengarkan keluhan pelanggan agar tercipta ikatan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan dengan kualitas produk. Hal ini dapat dilihat dari nilai Standardized Coefficient Beta variabel pelayanan yang paling tinggi dibanding kualitas produk. Dengan nilai Standardized Coefficient Beta pelayanan sebesar 0,687 menunjukkan pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel independent yang lain.

4.5 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses pengerjaan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa ada beberapa keterbatasan yang dialami sehingga dapat dipertimbangkan bagi peneliti-peneliti selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Teknik analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner, sehingga tidak dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Hal ini dikarenakan peneliti tidak dapat mengontrol jawaban dari responden yang sebenarnya.

2. Jumlah sampel yang diambil hanya 75 orang responden, sehingga masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
3. Karena keterbatasan sumber daya dan waktu yang singkat, sehingga hasil dari penelitian ini belum maksimal.
4. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam membuat dan menyusun tulisan ini, Sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.

