

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Operasional

4.1.1 Profil Merek Konica Minolta

Konica Minolta Holding Inc. merupakan perusahaan yang memproduksi fotokopi, mesin fax, laser printer, peralatan medis grafik, dll. Konica didirikan sejak tahun 1873 dan Minolta didirikan sejak tahun 1928 kemudian pada 7 Januari 2003 kedua perusahaan tersebut bergabung menjadi satu. Merek yang berasal dari Jepang ini dikenal dengan produk fotokopinya yang banyak digunakan di berbagai negara termasuk di Indonesia. PT.Perdana Jatiputra menjadi distributor resmi untuk Konica Minolta di Indonesia. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1981 yang berlokasi di jalan bungur besar besar no. 89 Jakarta, dengan website www.perdana.biz. Dengan dukungan dari cabang – cabang dan dealer diberbagai kota dan kabupaten di Indonesia, yang diantaranya ada di kota Surabaya. Dengan produk mesin fotokopi yang berwarna dan hitam putih yang banyak digunakan oleh digital printing, perkantoran dan juga bank.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Profil Responden

Subjek dalam penelitian ini adalah 76 orang pelanggan yang menyewa mesin fotokopi Konica Minolta di Surabaya yang dikategorikan menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan. Adapun keterangan yang lebih jelas mengenai deskripsi subjek penelitian dapat dilihat pada tabel – tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Profil Responden

		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan
N	Valid	76	76	76
	Missing	0	0	0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, responden dari penelitian ini dapat dikelompokkan seperti pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.2 Umur Responden

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 29	5	6.6	6.6	6.6
	30 – 39	34	44.7	44.7	51.3
	40 – 49	29	38.2	38.2	89.5
	>50	8	10.5	10.5	100.0

Total	76	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden yang berumur 20 -29 tahun sebanyak 5 orang atau 6,6%, yang berumur 30 – 39 tahun sebanyak 34 orang atau 44,7%, yang berumur 40 - 49 tahun sebanyak 29 orang dengan 38,2% dan >50 tahun sebanyak 8 orang dengan 10,5% dari jumlah responden sebanyak 76 orang.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	42	55.3	55.3	55.3
	Perempuan	34	44.7	44.7	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki – laki adalah sebanyak 42 orang atau 55,3%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang atau 44,7% dari jumlah total responden sebanyak 76 orang.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan seperti pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.4 Pendidikan Responden

Pendidikan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	34	44.7	44.7	44.7
	D3	8	10.5	10.5	55.3
	S1	34	44.7	44.7	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berasal dari tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 34 orang atau 44,7%, dari tingkat pendidikan DIII sebanyak 8 orang atau 10,5%, dari tingkat pendidikan S1 sebanyak 34 orang atau 44,7% dari jumlah total responden sebanyak 76 orang.

4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kualitas Produk

Distribusi frekuensi berdasarkan variabel kualitas produk merupakan distribusi data atau jawaban responden yang menyangkut seluruh variabel kualitas produk dengan indikatornya antara lain :

1. Mesin fotokopi Konica Minolta mempunyai hasil cetak dokumen yang bagus & jelas (Hasil produk)
2. Adanya bagian tambahan seperti ADF & bypass dari mesin fotokopi Konica Minolta jadi memudahkan dalam penggunaan (Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan)
3. Jarang terjadi gangguan/ kendala pemakaian pada mesin fotokopi Konica Minolta (Kehandalan)
4. Spesifikasi mesin fotokopi Konica Minolta lengkap & sesuai keinginan (Kesesuaian dengan spesifikasi)
5. Mesin fotokopi Konica Minolta awet & tidak mudah rusak (Daya tahan)
6. Mesin fotokopi Konica Minolta mudah dalam penggunaan/ pengoperasiannya (Kegunaan)
7. Desain mesin fotokopi Konica Minolta bagus & futuristik (Estetika)
8. Hasil cetak dokumen mesin fotokopi Konica Minolta sesuai keinginan (Kualitas yang dirasakan)

Berikut dibawah ini adalah distribusi frekuensi jawaban dari 76 responden mengenai seluruh variabel Kualitas Produk.

Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Kualitas Produk

No	Pernyataan	Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Hasil produk	0	0	23,7%	46,1%	30,3%	100%
2	Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan	0	0	39,5%	59,2%	1,3%	100%
3	Kehandalan	0	0	36,8%	63,2%	0	100%
4	Kesesuaian dengan spesifikasi	0	0	21,1%	73,7%	5,3%	100%
5	Daya tahan	0	0	22,4%	55,3%	22,4%	100%
6	Kegunaan	0	0	36,8%	43,4%	19,7%	100%
7	Estetika	0	0	42,1%	57,9%	0	100%
8	Kualitas yang dirasakan	0	0	26,3%	72,4%	1,3%	100%

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan

Distribusi frekuensi berdasarkan variabel kualitas pelayanan merupakan distribusi data atau jawaban responden yang menyangkut seluruh variabel kualitas pelayanan dengan indikatornya antara lain :

1. Komponen pengganti untuk mesin fotokopi Konica Minolta saat terjadi kerusakan menggunakan komponen yang sesuai kebutuhan dan asli dari merek tersebut (Bukti fisik)

2. Dalam proses perbaikan mesin fotokopi Konica Minolta dilakukan dengan cepat dan tepat oleh teknisi dan bebas biaya (Keandalan)
3. Karyawan fotokopi Konica Minolta merespon dengan cepat & tanggap ketika terjadi keluhan kerusakan pada produk (Daya tanggap)
4. Setelah diperbaiki, mesin fotokopi Konica Minolta dapat kembali normal dan hasil cetak dokumen kembali bagus (Jaminan)
5. Karyawan fotokopi Konica Minolta mampu memahami apa yang dibutuhkan & diinginkan pelanggan (Kepedulian)

Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Bukti fisik	0	0	27,6%	59,2%	13,2%	100%
2	Keandalan	0	0	28,9%	69,7%	1,3%	100%
3	Daya tanggap	0	0	39,5%	60,5%	0	100%
4	Jaminan	0	0	39,5%	50%	10,5%	100%
5	Kepedulian	0	0	35,5%	48,7%	15,8%	100%

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan

Distribusi frekuensi berdasarkan variabel kepuasan pelanggan merupakan distribusi data atau jawaban responden yang menyangkut seluruh variabel kepuasan pelanggan dengan indikatornya antara lain :

1. Kualitas produk & kualitas pelayanan dari Konica Minolta menjadikan Anda selalu menggunakan produk tersebut (Loyal terhadap produk)
2. Dengan kelebihan mesin fotokopi Konica Minolta, Anda dapat menyarankan/mempromosikan kepada teman & kerabat yang sedang membutuhkan mesin fotokopi untuk memilih & menggunakan merek tersebut (Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif)
3. Fotokopi merek Konica Minolta menjadi pilihan pertama ketika akan membeli/menyewa mesin fotokopi. (Perusahaan menjadi pertimbangan utama)

Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Loyal terhadap produk	0	0	36,8%	46,1%	17,1%	100%
2	Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif	0	0	35,5%	64,5%	0	100%

3	Perusahaan menjadi pertimbangan utama.	0	0	32,9%	67,1%	0	100%
---	--	---	---	-------	-------	---	------

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

4.3 Analisa Data dan Pengujian Hipotesis

4.3.1 Uji Kualitas Data

1. Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval

Data ordinal adalah data langsung yang diperoleh dari proses rekapitulasi data, namun untuk dapat diregresi maka data ordinal tersebut harus diubah ke dalam bentuk data interval. Menurut Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, salah satu metode transformasi yang sering digunakan adalah Metode Successive Interval (MSI), karena itu data hasil kuesioner yang merupakan data ordinal sebelum di regresikan harus diubah terlebih dahulu menjadi data interval dengan program MSI.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka angket atau kuesioner tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka angket atau kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Kualitas Produk (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.524**	.255	.140	.484	.610**	.550	.438	.813
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.229	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.2	Pearson Correlation	.524**	1	.390**	.075	.307**	.247	.405**	.264	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.521	.007	.032	.000	.021	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.3	Pearson Correlation	.255	.390**	1	.647**	.367**	.082	.343**	.295**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.026	.001		.000	.001	.480	.002	.010	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.4	Pearson Correlation	.140	.075	.647**	1	.363**	.108	.052	.233	.466**
	Sig. (2-tailed)	.229	.521	.000		.001	.351	.657	.043	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.5	Pearson Correlation	.484	.307**	.367**	.363**	1	.645**	.239	.170	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.001	.001		.000	.038	.142	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.6	Pearson Correlation	.610**	.247	.082	.108	.645**	1	.347**	.223	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.480	.351	.000		.002	.052	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.7	Pearson Correlation	.550	.405**	.343**	.052	.239	.347**	1	.403**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.657	.038	.002		.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.8	Pearson Correlation	.438	.264	.295**	.233	.170	.223	.403**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.010	.043	.142	.052	.000		.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76

N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
Pearson Correlation	.813**	.610**	.599**	.466**	.735**	.702**	.632**	.551**	1
Total_X1 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	76	76	76	76	76	76	76	76	76

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan (X2)

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.221	-.015	.355**	.302**	.605**
X2.1 Sig. (2-tailed)		.056	.899	.002	.008	.000
X2.1 N	76	76	76	76	76	76
X2.2 Pearson Correlation	.221	1	.436**	.082	.115	.501**
X2.2 Sig. (2-tailed)	.056		.000	.479	.324	.000
X2.2 N	76	76	76	76	76	76
X2.3 Pearson Correlation	-.015	.436**	1	.556**	.277*	.646**
X2.3 Sig. (2-tailed)	.899	.000		.000	.016	.000
X2.3 N	76	76	76	76	76	76
X2.4 Pearson Correlation	.355**	.082	.556**	1	.434**	.771**
X2.4 Sig. (2-tailed)	.002	.479	.000		.000	.000
X2.4 N	76	76	76	76	76	76
X2.5 Pearson Correlation	.302**	.115	.277*	.434**	1	.704**
X2.5 Sig. (2-tailed)	.008	.324	.016	.000		.000
X2.5 N	76	76	76	76	76	76
Total_X2 Pearson Correlation	.605**	.501**	.646**	.771**	.704**	1
Total_X2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
Total_X2 N	76	76	76	76	76	76

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Pelanggan (Y)

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total_Y
Y1.1 Pearson Correlation	1	.298**	.201	.771**
Y1.1 Sig. (2-tailed)		.009	.082	.000
Y1.1 N	76	76	76	76
Y1.2 Pearson Correlation	.298**	1	.475**	.745**
Y1.2 Sig. (2-tailed)	.009		.000	.000
Y1.2 N	76	76	76	76
Y1.3 Pearson Correlation	.201	.475**	1	.685**
Y1.3 Sig. (2-tailed)	.082	.000		.000
Y1.3 N	76	76	76	76
Total_Y Pearson Correlation	.771**	.745**	.685**	1
Total_Y Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
Total_Y N	76	76	76	76

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

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

Dari tabel diatas menunjukkan nilai dari r_{hitung} semua indikator dari 3 variabel diatas 0,227 nilai dari r_{table} . Dengan demikian, diketahui bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{table} yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan valid dan bisa dijadikan alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan Uji Reliabilitas.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dengan mengukur konsistensi setiap variabel. Dari hasil uji reliabilitas nilai cronbach alpha dapat dilihat dibawah ini :

Dasar Pengambilan Keputusan :

- 1) Jika nilai Alpha > dari r_{tabel} maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.
- 2) Jika nilai Alpha < dari nilai r_{tabel} maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	76	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	16

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	56.07	26.996	.811	.876
X1.2	56.51	30.653	.495	.889
X1.3	56.50	30.947	.474	.890
X1.4	56.29	31.382	.385	.893
X1.5	56.13	28.729	.632	.884
X1.6	56.30	28.401	.611	.885
X1.7	56.55	30.544	.537	.888
X1.8	56.38	31.199	.447	.891
X2.1	56.28	29.723	.531	.888
X2.2	56.41	31.551	.365	.893
X2.3	56.53	30.786	.497	.889
X2.4	56.42	28.940	.627	.884
X2.5	56.33	28.490	.645	.884
Y1.1	56.33	28.090	.682	.882
Y1.2	56.49	30.466	.572	.887
Y1.3	56.46	30.972	.484	.890

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

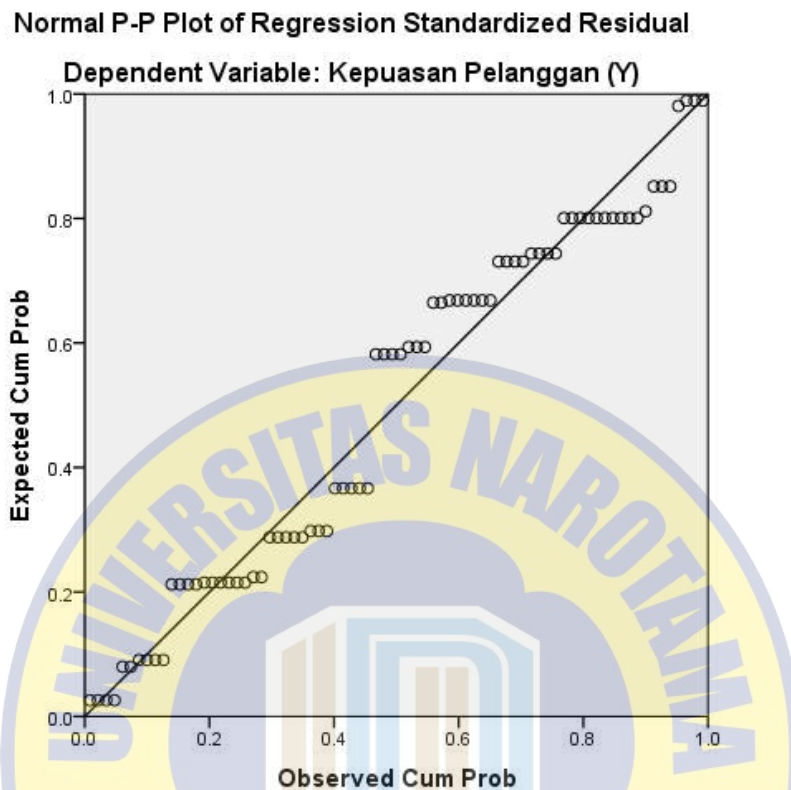
Menurut Arikunto (1998:145) suatu instrument dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Dapat dilihat pada tabel dimana nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,894. Maka data penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kurva normal dimana cara ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel

independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika sebaran residualnya mendekati kurva normal, maka dapat dinyatakan bahwa sebaran pada data tersebut adalah normal. Hasil pengujian normalitas dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa sebaran data cenderung mengikuti kurva normal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier telah menggunakan data distribusi normal.

2. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Jika *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.
- 2) Jika *Tolerance* < 0,10 dan *VIF* > 10, maka terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.678	.846	.801	.425		
	Kualitas Produk (X1)	.162	.050	.396	.002	.289	3.459
	Kualitas Pelayanan (X2)	.296	.079	.462	.000	.289	3.459

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

Berdasarkan output data diatas diketahui bahwa :

1) Nilai *tolerance* variabel Kualitas Produk (X1) sebesar $0,289 > 0,10$; dan nilai VIF variabel Kualitas Produk (X1) sebesar $3,459 < 10$.

2) Nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $0,289 > 0,10$; dan nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $3,459 < 10$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolonieritas dan data dapat digunakan sebagai penelitian.

3. Uji Heteroskedastisitas

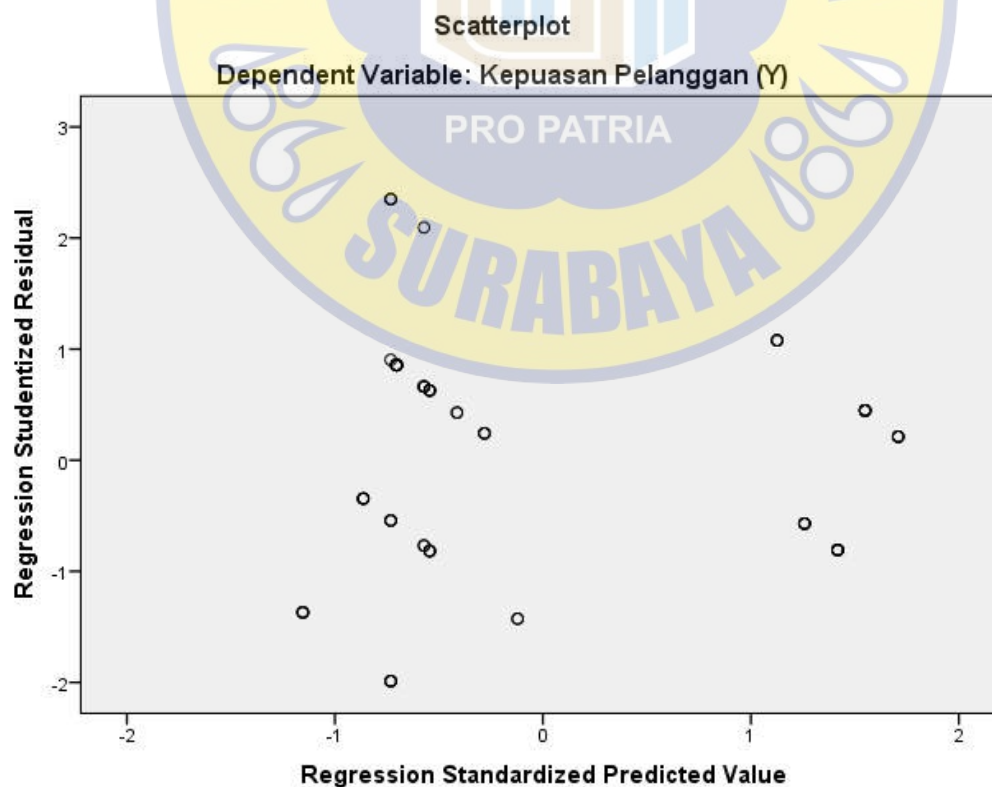
Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan yaitu :

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot :



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

- 1) Titik – titik tidak mengumpul dan atau tidak membentuk pola.
 - 2) Titik – titik penyebaran diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.
- Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda

Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik, sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Berdasarkan estimasi regresi berganda diperoleh hasil pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.678	.846		.801	.425
	Kualitas Produk (X1)	.162	.050	.396	3.216	.002
	Kualitas Pelayanan (X2)	.296	.079	.462	3.750	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Hasil olah data SPSS,2019

Berdasarkan tabel diatas, persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,678 + 0,162X_1 + 0,296X_2 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan Y jika X=0, yang menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) adalah 0,678 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Produk (b1), Kualitas Pelayanan (b2) = 0, maka Kepuasan Pelanggan sebesar 0,678
2. Koefisien regresi Kualitas Produk (b1) = 0,162 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan pelanggan, dengan kata lain variabel kualitas produk naik satu satuan maka kepuasan pelanggan juga akan naik 0,162 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan (b2) = 0,296 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan, dengan kata lain variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepuasan pelanggan juga akan naik sebesar 0,296 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
4. e = error penelitian

4.3.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui apakah variabel – variabel bebas secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan < 0,05 atau t hitung > t table maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Perhitungan t tabel :

$$t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1)$$

Keterangan :

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

α = derajat signifikansi

Sehingga perhitungannya :

$$t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,025 ; 73) = 1,993$$

Tabel 4.12 Hasil Uji t parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.678	.846		.801	.425
	Kualitas Produk (X1)	.162	.050	.396	3.216	.002
	Kualitas Pelayanan (X2)	.296	.079	.462	3.750	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Hasil olah data SPSS,2019

H1: (X1,X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda :

1. Variabel Kualitas Produk (X1) nilai Sig. 0,002 $< 0,05$ dan nilai t_{hitung} 3,216 $>$ dari t_{tabel} 1,993
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) nilai Sig. 0,000 $< 0,05$ dan nilai t_{hitung} 3,750 $>$ dari t_{tabel} 1,993

Maka dapat dibuat kesimpulan bahwa hipotesis 1 dapat diterima, karena variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

2.Uji f (Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah secara serentak koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel tidak bebas. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05.

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

Perhitungan f tabel :

$$F_{tabel} = F(k ; n-k)$$

Keterangan :

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

Sehingga perhitungannya :

$$F_{\text{tabel}} = F(k ; n-k) = F_{\text{tabel}} = F(2 ; 74) = 3,12$$

Tabel 4.13 Hasil Uji f simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.415	2	38.708	77.376	.000 ^b
	Residual	36.519	73	.500		
	Total	113.934	75			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

Sumber : Hasil olah data SPSS,2019

H2 : (X1,X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap (Y) Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui nilai $f_{\text{hitung}} = 77,376 > f_{\text{tabel}} 3,12$. Maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa variabel bebas (X1,X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji f maka dapat disimpulkan pula bahwa (X1,X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dengan melihat penjabaran diatas, maka pengambilan keputusan dalam uji f baik itu membandingkan nilai f_{hitung} dengan nilai f_{tabel} , maupun berpedoman pada nilai signifikansi diperoleh hasil yang sama pula atau hasil yang konsisten.

3.Uji Determinasi dan Korelasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase kontribusi yang diberikan oleh variabel Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi dan Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.679	.671	.707

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2019

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar (Adjusted R Square) sebesar 0,671. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,679 sama dengan 67,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 67,9\% = 32,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya pengaruh variabel lain ini sering disebut juga sebagai error (e).

Koefisien korelasi (R) = 0,824, hal ini menjelaskan bahwa variabel Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap Kepuasan Pelanggan seperti yang ada pada tabel.

Tabel 4.15 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2000)

Besarnya nilai koefisien determinasi atau (R Square) hanya antara 0 – 1. Sementara jika dijumpai (R Square) bernilai minus (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Semakin kecil nilai determinasi (R Square), maka ini artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai R Square semakin mendekati 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan mesin fotokopi merek Konica Minolta di kota Surabaya. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Subjek dalam penelitian ini adalah 76 orang pelanggan yang menyewa mesin fotokopi Konica Minolta di Surabaya yang dikategorikan menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini :

Berdasarkan hasil uji validitas semua item kuesioner tersebut dinyatakan valid dan bisa dijadikan alat pengumpul data dalam penelitian. Uji reliabilitas mempunyai nilai sebesar 0,894 lebih besar dari 0,6 yang berarti data penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Uji normalitas dapat diketahui dari hasil grafik menyimpulkan bahwa model regresi linier telah menggunakan data distribusi normal. Dari hasil uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas tidak terjadi masalah sehingga data dapat digunakan sebagai penelitian.

Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan arah hubungan positif (searah) dengan variabel kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil yang dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dibuktikan dengan hasil uji f (simultan) diketahui nilai f hitung $77,376 > f$ tabel 3,12. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap responden, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa mesin fotokopi merek Konica Minolta lebih disukai pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil yang dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan . Dapat dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) dimana variabel kualitas produk memiliki nilai Sig. $0,002 < 0,05$ dan kualitas pelayanan $0,000 < 0,05$. Dari nilai koefisien korelasi (R) = 0,824 hal ini menjelaskan bahwa variabel kualitas produk & kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.