

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Central Com Curup).

Paddery

Dosen Program Studi Akuntansi Politeknik Raflesia Rejang Lebong
dery_se@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan variabel bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Central Com Curup. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, dan konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan..

Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah variabel bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan *kepuasan konsumen* . Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Data dikumpulkan dari 30 responden yang merupakan konsumen Central Com. Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian adalah dari pengujian secara simultan menunjukkan Daya tanggap (DT), Jaminan (JAM), Bukti Fisik (BF) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, tetapi secara uji parsial ditemukan bahwa variable jaminan tidak terbukti mempengaruhi kepuasan konsumenn

Kata Kunci : Daya Tanggap, Bukti Fisik, Jaminan dan Kepuasan Konsumen

1. Latar Belakang

Akhir-akhir ini semakin banyak berdirinya toko-toko komputer yang menyediakan bermacam pelayanan dan fasilitas lengkap dengan teknologi modern untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariatif dan kompetitif. Dalam membeli suatu produk atau jasa, seorang konsumen mungkin mendeteksi adanya suatu kekurangan. Konsumen tidak menginginkan produk atau jasa, yang tidak memenuhi standar mutu. Apa yang menentukan konsumen akan puas, atau tidak puas terhadap suatu pembelian baik itu produk maupun jasa. Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, dan konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan.

Derajat kepentingan kepuasan pasca pembelian menunjukkan bahwa penjual harus mengajukan klaim produk atau jasa yang benar-benar menggambarkan mutu produk atau jasa yang sebenarnya. Suatu perusahaan dapat dan mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan tingkat ketidakpuasan pasca pembelian dengan

memberikan kepuasan yang lebih tinggi baik dari produk atau jasa maupun pelayanan yang diberikan.

Untuk mendapatkan kepuasan yang lebih tinggi pada saat konsumen melakukan pembelian terhadap produk maupun jasa, maka hal ini biasanya terkait dengan faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pasca pembelian produk maupun jasa tersebut. Faktor-faktor pelayanan tersebut yaitu; seperti area parkir, ruang tunggu, cukupnya jumlah karyawan yang melayani konsumen dan juga keandalan karyawan dalam menangani keluhan dan masalah konsumen apabila konsumen mengalami kesulitan.

Central Com Curup merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Jasa Penjualan dan Serviskomputer, yaitu Toko Central Com Curup yang menyediakan pelayanan kepada konsumen, seperti Penjualan Komputer, Laptop, Peralatan Komputer serta servis kerusakan komputer dan laptop. Berbagai fasilitas yang menunjang seperti peralatan komputer dan alat servis, area parkir yang cukup luas dan aman, toilet, serta ruang tunggu, kemudian di dukung kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen apabila konsumen tersebut mengalami kesulitan sehingga akan memenuhi tuntutan kepuasan konsumen. Pada waktu dalam pelayanan yang kurang maksimal akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu manajemen pengelola Central Com perlu melakukan evaluasi faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, agar manajemen Toko Central Com senantiasa memperbaiki tingkat pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasakan kepuasan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penelitian pada Central Com yang beralamatkan di Jalan Merdeka Pasar Tengah Curup.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu diadakan kajian tentang pengaruh faktor-faktor pelayanan seperti bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*) dalam memenuhi kepuasan konsumen. Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang diharapkan pada Central Com, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Central Com Curup)"**.

1. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah, dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Central Com Curup.
- b. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Central Com Curup.

Pembahasan Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap konstruk adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan fasilitas SPSS versi 20.00, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,7 (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2006).

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *coefficient correlation pearson* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor dari masing-masing variabel (Ghozali, 2011). Menilai validnya masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai signifikan *coefficient correlation pearson* lebih kecil dari 5 % ($\alpha < 5\%$).

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah di dalam model regresi tersebut terdapat suatu penyimpangan, sehingga perlu diadakan pemeriksaan dengan menggunakan pengujian uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Untuk menguji normal atau tidaknya model regresi dapat diuji menggunakan analisis statistic dengan melihat nilai *kolmogorov smirnov Z*, model regresi akan normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

b. Multikolinieritas

Uji ini dimaksudkan untuk mendekripsi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas (Ghozali, 2011).

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Model regresi dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$$KK = \beta_0 + \beta_1 DT + \beta_2 J + \beta_3 BF + \epsilon$$

Keterangan :

KK : Kepuasan Konsumen

β_0 : Koefisien Intersep

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi X_1, X_2, X_3 ,

DT : Daya Tanggap

J : Jaminan

BF : Bukti Fisik

ϵ : error

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen (Ghozali, 2011), kriteria pengujianya adalah:

Hipotesis diterima jika $t\text{-sig} < \alpha = 5\%$

Hipotesis ditolak jika $t\text{-sig} > \alpha = 5\%$.

b. Uji Simultan (f)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011), kriteria pengujianya adalah :

Hipotesis diterima jika $F\text{-sig} < \alpha = 5\%$

Hipotesis ditolak jika $F\text{-sig} > \alpha = 5\%$

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika Koefisien Determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel X menerangkan variabel Y dimana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Uji Kualitas Data

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas Daya Tanggap, jaminan, bukti fisik dan kepuasan konsumen memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Kuesioner	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Daya Tanggap	0,910	0,7	Reliabel
Jaminan	0,797	0,7	Reliabel

Bukti fisik	0,874	0,7	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,799	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa variabel Daya Tanggap, jaminan, bukti fisik dan kepuasan konsumen memiliki nilai cronbach alpha yang lebih tinggi dari 0,7, maka dikatakan reliabel yang artinya item kuesioner variabel di atas sudah dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Dengan demikian syarat reliabilitas alat ukur terpenuhi.

2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *coefficient correlation pearson* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor dari masing-masing variabel (Ghozali, 2011). Menilai validnya masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai signifikan *coefficient correlation pearson* lebih kecil dari 5 % ($\alpha < 5\%$).

Berdasarkan Tabel 2.1 diketahui bahwa masing-masing item yang menyusun masing-masing kuesioner memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $> 0,361$), yang berarti masing-masing item pernyataan dari variabel Daya Tanggap, jaminan, bukti fisik dan kepuasan konsumen adalah valid yang artinya berkaitan dengan kemampuan kuesioner untuk mengukur atau mengungkap karakteristik dari variabel yang dimaksudkan untuk diukur. Dengan demikian syarat validitas dari alat ukur terpenuhi.

Uji validitas dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Uji Validitas Per Variabel

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
DT	DT1	0.905	0.361	VALID
	DT2	0.791	0.361	VALID
	DT3	0.905	0.361	VALID
	DT4	0.905	0.361	VALID
	DT5	0.791	0.361	VALID
J	J1	0.879	0.361	VALID
	J2	0.506	0.361	VALID
	J3	0.879	0.361	VALID
	J4	0.506	0.361	VALID
	J5	0.879	0.361	VALID
BF	BF1	0.962	0.361	VALID
	BF2	0.962	0.361	VALID
	BF3	0.962	0.361	VALID

	BF4	0.503	0.361	VALID
LP	LP1	0.803	0.361	VALID
	LP2	0.777	0.361	VALID
	LP3	0.803	0.361	VALID
	LP4	0.777	0.361	VALID

Sumber : Data primer diolah (2015)

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah di dalam model regresi tersebut terdapat suatu penyimpangan, sehingga perlu diadakan pemeriksaan dengan menggunakan pengujian uji normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas.

2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji statistik yaitu *one sample kolmogorov smirnov test*. Berikut merupakan hasil pengujian normalitas menggunakan bantuan program SPSS :

Tabel 2.1 Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Predicted Value
N	30
Kolmogorov-Smirnov Z	0.674
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.753

Sumber : Data primer diolah (2015)

Hasil pengujian normalitas data dengan *Uji One Sample Kolmogorof-Smirnov Test* di atas menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,753 yang lebih tinggi dari 0,05. Sehingga dikatakan data residual berdistribusi normal.

2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2011). Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregresi terhadap variabel bebas lainnya. Multikolinearitas terjadi apabila antar variabel bebas terdapat hubungan yang signifikan. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas. Berikut merupakan hasil pengujian multikolinieritas

Tabel 2.2 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Daya Tanggap	.372	2.691

Jaminan	.981	1.020
Bukti Fisik	.369	2.707

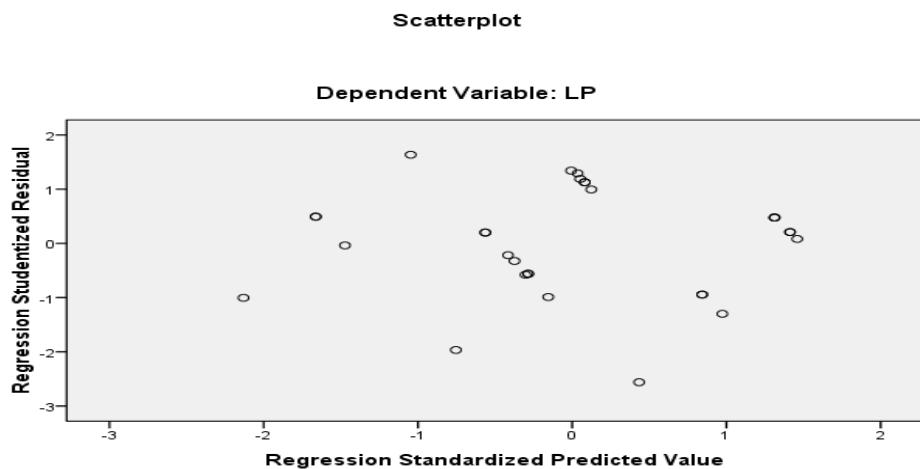
Sumber Data primer diolah (2015)

Hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai $VIF < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 20,0 diperoleh grafik scatterplot sebagai berikut

Gambar 3.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas



Sumber: Data primer diolah (2015)

Dari grafik scatterplot di atas, terlihat titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat (Kepuasan Konsumen) berdasarkan masukan variabel bebas (Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik).

4. Model Regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana pengaruh Daya Tanggap, jaminan, bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. Dengan menggunakan bantuan program SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Beta	T hitung	sig
Konstanta	4,240		
Daya Tanggap	-0.088	-1.081	0.289
Jaminan	-0.060	-.861	0.397
Bukti Fisik	0.946	9.339	0.000

Sumber : Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$KK = - 0,088 DT + 0,060 J + 0,946 BF + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan bahwa:

- Koefisien regresi variabel Daya Tanggap sebesar -0,088 (negatif). Hal ini berarti bahwa setiap terjadi penurunan Daya Tanggap akan mengurangi kepuasan konsumen tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
- Koefisien regresi variabel jaminan sebesar -0,060 (negatif). Hal ini berarti bahwa semangkin tidak optimal Jaminan akan semangkin mengurangi kepuasan konsumen, tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
- Koefisien regresi variabel Bukti fisik sebesar 0,946 (positif). Hal ini berarti bahwa semakin bagus bukti fisik yang digunakan akan semangkin meningkatkan kepuasan konsumen, tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

5. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (t)

Selanjutnya untuk menyakinkan bahwa masing-masing variabel yaitu : Daya Tanggap, jaminan, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dilakukan pengujian secara parsial. Dari perhitungan komputer yang disajikan dalam lampiran dan tabel 5.1 diperoleh nilai t hitung sebagai berikut:

Tabel 5.1 Hasil Uji t

Variabel	T hitung	Sig
Daya Tanggap	-1.081	0.289
Jaminan	-.861	0.397

Bukti Fisik	9.339	0.000
-------------	--------------	--------------

Sumber Data primer diolah (2015)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Untuk menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, digunakan uji parsial (menguji variabel independen terhadap variabel dependen). Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Hasil Pengujian Hipotesis Satu (X_1)

Daya Tanggap diduga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen.

Dari tabel 4.9 Terlihat pada kolom signifikan terdapat nilai sig 0,289. Nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,041 > 0,05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel DT tidak mempunyai hubungan yang searah dengan KK. Jadi dapat disimpulkan Daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Variabel	T hitung	Sig
Daya Tanggap	-1.081	0.289
Jaminan	-861	0.397
Bukti Fisik	9.339	0.000

b. Hasil Pengujian Hipotesis Dua (X_2)

Jaminan diduga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dari tabel 5.1 Terlihat pada kolom signifikan terdapat nilai sig 0,397. Nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,397 > 0,05$, maka H_2 ditolak dan H_0 diterima. Variabel Jaminan tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel Jaminan tidak mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Jadi dapat disimpulkan variabel jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan kepuasan konsumen

c. Hasil Pengujian Hipotesis Tiga (X_3)

Bukti Fisik diduga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dari tabel 5.1 Terlihat pada kolom signifikan terdapat nilai sig 0,00. Nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,00 < 0,05$, maka H_3 diterima dan H_0 ditolak. Bahwa variabel bukti fisik memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Jadi dapat

disimpulkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

6. Uji Simultan (F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Daya tanggap, jaminan bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen secara bersama-sama. Dengan menggunakan bantuan program SPSS didapatkan hasil uji F sebagai berikut :

Tabel 6.1 Hasil Uji F

F Hitung	F Tabel	Sig.
64,964	2,523	0.000

Sumber : Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 6.1 di atas terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 64,964 lebih besar dari F tabel 2,523 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ (alpha). Hal ini berarti bahwa model penelitian adalah *fit* atau dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan antara Daya tanggap, jaminan dan bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen.

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika Koefisien Determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel bebas (X) menerangkan variabel terikat (Y) dimana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Dari uji determinasi dihasilkan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 7.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,939	0,882	0,869

Sumber : Data primer diolah (2015)

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,869. Nilai koefisien determinasi *adjusted R square* tersebut menunjukkan bahwa 86,9 persen variasi perubahan naik turunnya Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Daya tanggap, jaminan dan bukti fisik, sedangkan 13,1 persen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya tanggap, jaminan, bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Central Computer Curup. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya tanggap (DT) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. variabel bukti fisik mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Jadi dapat disimpulkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
2. Jaminan (JAM) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. variabel Jaminan tidak mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Jadi dapat disimpulkan variabel jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan kepuasan konsumen
3. Bukti Fisik (BF) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. variabel bukti fisik memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Jadi dapat disimpulkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan saran, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan terbatas pada central computer sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisir untuk seluruh penjual komputer. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas lingkup populasi penelitian, misal pada tempat penjualan komputer yang ada di Rejang lebong sehingga hasilnya dapat digeneralisir.
2. Penelitian mendatang diharapkan pengkajian yang lebih mendalam pada metode analisis yang digunakan dan penggunaan variabel-variabel kontekstual lain yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.