

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden terdiri dari umur dan pekerjaan yang ditujukan pada konsumen yang melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.

a. Karakteristik responden berdasarkan Umur

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah (orang)	Percent
17-20	21	10,5%
21-25	56	28%
26-35	43	21,5%
Total	120	60%

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan Umur 21-25 tahun menempati tingkat tertinggi dengan jumlah responden sebanyak 48 orang atau 48.0%.

b. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Percent
Ibu rumah Tangga	14	7%
Karyawan	27	15,5%
Mahasiswa	50	25%
pegawai swasta	11	5,5%
Pelajar	6	3%
PNS	12	6%
Total	120	60%

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, konsumen yang melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 50 orang atau 50.0%.

4.1.2 Data Prasurvey

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan, peneliti melakukan pra survey untuk mendukung data observasi dari internet agar dapat menjadi dasar mengapa penelitian ini harus diteliti. Berikut data hasil pra survey :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,707	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 2	0,778	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 3	0,738	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 4	0,719	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah (2020)

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Harga	4 Item Pertanyaan	0,897	Reliabel
Kualitas produk	4 Item Pertanyaan	0,641	Reliabel
Kualitas pelayanan	6 Item Pertanyaan	0,743	Reliabel
Kepuasan konsumen	4 Item Pertanyaan	0,673	Reliabel

Sumber :Output SPSS yang diolah (2020)

Hasil pra survey menunjukkan bahwa data atau pernyataan yang diajukan mendapatkan hasil yang positif, dimana hasil table validitas menunjukkan kondisi $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga data prasurvey adalah valid. Serupa dengan data pada hasil uji reliabilitas menunjukkan *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 maka data tersebut reliable.

4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen yang disebarkan kepada 120 responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Harga (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita cukup terjangkau	54	27%	46	23%	12	6%	0	0%	0	0%
2	Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita relatif lebih murah di banding	51	25,5%	50	25%	11	5,5%	0	0%	0	0%

	klirik kecantikan lainnya										
3	Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita sesuai dengan hasil yang diperoleh	50	25%	48	24%	14	7%	0	0%	0	0%
4	Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita sesuai dengan yang tertera pada brosur	50	25%	47	23,5 %	15	7,5%	0	0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kualitas produk berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui respon terhadap variabel harga. Mengenai jawaban “netral” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 4 dengan jumlah responden 15 orang dengan item pernyataan “Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita sesuai dengan hasil yang diperoleh” . Mengenai jawaban “setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 50 orang dengan item pernyataan “Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita relatif lebih murah di banding klinik kecantikan lainnya”. Mengenai jawaban “sangat setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan jumlah responden 54 orang dengan item pernyataan “Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita cukup terjangkau”

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Produk yang diberikan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kulit konsumen.	48	24%	45	22,5 %	19	9,5%	0	0%	0	0%
2	Tidak ada keluhan selama menggunakan produk Puspita. perpajakan.	53	26,5%	39	19,5 %	15	7,5%	5	2,5%	0	0%
3	Informasi yang disampaikan sesuai dengan kualitas pada produk.	51	25,5%	41	20,5 %	20	10%	0	0	0	0
4	Produk Puspita dikemas dengan baik	46	23%	48	24%	14	7%	4	2%	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kualitas produk berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui respon terhadap variabel kualitas produk. Mengenai jawaban “tidak setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 5 orang dengan item pernyataan “Tidak ada keluhan selama menggunakan produk Puspita. perpajakan.”. Mengenai jawaban “netral” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan jumlah responden 19 orang dengan item pernyataan “Produk yang diberikan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kulit konsumen”. Mengenai jawaban “setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 4 dengan jumlah responden 48 orang dengan item pernyataan “Produk Puspita dikemas dengan baik”. Dan Mengenai jawaban “sangat setuju” responden yang

memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 53 orang dengan item pernyataan “Tidak ada keluhan selama menggunakan produk Puspita”

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas memberikan informasi perawatan dengan jelas kepada konsumennya.	53	26,5 %	39	19,5 %	17	13,5 %	3	1,5 %	0	0 %
2	Karyawan Klinik kecantikan puspita terampil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	52	26%	43	21,5 %	12	6%	5	2,5 %	0	0 %
3	Dokter kecantikan di klinik kecantikan puspita memberikan pelayanan sesuai masalah konsumen	56	28%	40	20%	15	7,5%	1	0,5 %	0	0 %
4	Karyawan klinik kecantikan puspita selalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan bagi konsumen	52	26%	40	20%	19	9,5%	1	0,5 %	0	0 %
5	Karyawan klinik kecantikan puspita melakukan dan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	51	25,5 %	39	19,5 %	19	9,5%	3	1,5 %	0	0 %
6	Dokter di klinik kecantikan puspita memiliki pengetahuan tentang perawatan yang akan diberikan	52	26%	38	19%	19	9,5%	3	1,5 %	0	0 %

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui respon terhadap variabel kualitas pelayanan. Mengenai jawaban “tidak setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 5 orang dengan item pernyataan “Karyawan Klinik kecantikan puspita terampil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen”. Mengenai jawaban “netral” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 4,5 dan 6 dengan jumlah responden 19 orang. Mengenai jawaban “setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 43 orang dengan item pernyataan “Karyawan Klinik kecantikan puspita terampil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen”. Mengenai jawaban “sangat setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 3 dengan jumlah responden 56 orang dengan item pernyataan “Dokter kecantikan di klinik kecantikan puspita memberikan pelayanan sesuai masalah konsumen”.

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya akan membeli dan menggunakan krim perawatan yang ditawarkan oleh Klinik Kecantikan Puspita	45	22,5%	48	24%	17	8,5%	2	1%	0	0%
2	Saya akan merekomendasikan kepada orang-orang untuk menggunakan krim perawatan	57	28,5%	37	18,5%	15	7,5%	3	1,5%	0	0%

	wajah dari Klinik Kecantikan Puspita										
3	Saya akan memberikan bayaran lebih apabila puas dengan perawatan yang telah dilakukan	51	25,5%	43	21,5%	18	9%	0	0%	0	0%
4	Saya akan memberikan saran tentang proses perawatan yang dilakukan agar lebih baik	51	25,5%	47	23,5%	14	7%	0	0%	0	0%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan konsumen berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui respon terhadap kepuasan konsumen . Mengenai jawaban “tidak setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 3 orang dengan item pernyataan “Saya akan merekomendasikan kepada orang-orang untuk menggunakan krim perawatan wajah dari Klinik Kecantikan Puspita”. Mengenai jawaban “netral” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 3 dengan jumlah responden 18 orang dengan item pernyataan “Saya akan memberikan bayaran lebih apabila puas dengan perawatan yang telah dilakukan”. Mengenai jawaban “setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan jumlah responden 48 orang dengan item pernyataan “Saya akan membeli dan menggunakan krim perawatan yang ditawarkan oleh Klinik Kecantikan Puspita”. Dan Mengenai jawaban “sangat setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 57 orang dengan item pernyataan “Saya akan merekomendasikan kepada orang-orang untuk menggunakan krim perawatan wajah dari Klinik Kecantikan Puspita”.

4.2 Hasil Uji Kualitas Data

4.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan software SPSS, nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Sekaran (2017:113) mengemukakan bahwa uji validitas dilakukan untuk membuktikan bahwa instrument, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Namun bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mengukur uji validitas dari penelitian ini, penulis menggunakan bantuan dari SPSS.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,872	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 2	0,882	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 3	0,900	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 4	0,842	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel harga dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harga. Hasil yang didapatkan yaitu keempat indikator dinyatakan valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Indikator pernyataan 3 memiliki nilai tertinggi dengan pernyataan “Biaya perawatan di klinik kecantikan puspita sesuai dengan hasil yang diperoleh”. Dalam hal ini, perlu diperhatikan bahwa harga menjadi indikator dalam menunjang perusahaan.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,717	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 2	0,704	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 3	0,717	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 4	0,569	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kualitas produk dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kualitas produk. Hasil yang didapatkan yaitu keempat indicator dinyatakan valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Indikator pernyataan 1 memiliki nilai tertinggi dengan pernyataan “Produk yang diberikan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kulit konsumen.” Dalam hal ini, perlu diperhatikan bahwa kualitas produk menjadi indicator dalam menunjang perusahaan.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,731	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 2	0,607	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 3	0,612	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 4	0,651	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 5	0,675	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 6	0,549	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kualitas pelayanan. Hasil yang didapatkan yaitu keenam indicator dinyatakan valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Indikator pernyataan 1 memiliki nilai tertinggi dengan pernyataan “Petugas memberikan informasi perawatan dengan jelas kepada

konsumenya.” Dalam hal ini, perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan menjadi indikator dalam menunjang perusahaan.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,751	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 2	0,771	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 3	0,535	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan 4	0,740	0,176	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan konsumen. Hasil yang didapatkan yaitu keempat indikator dinyatakan valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Indikator pernyataan 4 memiliki nilai tertinggi dengan pernyataan “Petugas memberikan informasi perawatan dengan jelas kepada konsumennya.” Dalam hal ini, perlu diperhatikan bahwa kepuasan konsumen menjadi indikator dalam menunjang perusahaan.

4.2.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel > 0,60 (Hair et al 2010 dalam Lestari, 2015).

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Harga (X1)	4 Item Pertanyaan	0,653	Reliabel
Kualitas produk (X2)	4 Item Pertanyaan	0,896	Reliabel

Kualitas pelayanan (X3)	6 Item Pertanyaan	0,604	Reliabel
Kepuasan konsumen (Y)	4 Item Pertanyaan	0,705	Reliabel

Sumber : Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel diatas dapat dikatakan reliabel karena memiliki *Cronbach Alpha*>0,6.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:154). Model regresi yang baik adalah memiliki data berdistribusi normal. Untuk menguji apakah terdapat distribusi yang normal atau tidak dalam model regresi maka digunakanlah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun hasil dari *Kolmogorov-Smirnov* untuk uji normalitas data sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,32962287
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,061
	Negative	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		,674
Asymp. Sig. (2-tailed)		,754
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah dengan melihat nilai *Kolmogorov-Smirnov* dan signifikan dari data yang telah diolah. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,674 dan signifikan pada 0,754 hal ini berarti data residual terdistribusi secara normal karena signifikannya berada di atas 0,05 atau 5%.

4.4 Analisis Regresi Linear Tunggal

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai-nilai sebagai berikut

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Persamaan Regresi Linear Tunggal

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,859	1,106		8,010	,000
	Harga (X1)	,481	,064	,571	7,563	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah: $Y = \alpha + \beta X_1$

$$Y = 8.859 + 0.481 (\text{harga})$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 8.859 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai harga maka nilai kepuasan konsumen sebesar 8.859.
- b. Koefisien regresi variabel harga sebesar 0.481 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan harga maka nilai kepuasan konsumen bertambah 0.481.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Persamaan Regresi Linier Tunggal

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,241	1,241		5,833	,000
	Kualitas Produk (X2)	,582	,072	,595	8,035	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah: $Y = \alpha + \beta_1 X_2$

$$Y = 7.241 + 0.582 (\text{kualitas produk})$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 7.241 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas produk maka nilai kepuasan konsumen sebesar 7.241.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas produk sebesar 0.582 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kualitas produk maka nilai kepuasan konsumen bertambah 0.582.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Persamaan Regresi Linier Tunggal

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,274	1,298		4,832	,000

	Kualitas Pelayanan (X2)	,422	,050	,613	8,425	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$

$$Y = 6.274 + 0.422 (\text{kualitas pelayanan})$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 6.274 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas produk maka nilai kepuasan konsumen sebesar 6.274.
- Koefisien regresi variabel kualitas produk sebesar 0.422 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kualitas produk maka nilai kepuasan konsumen bertambah 0.422.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari masalah normalitas. Pengujian hipotesis merupakan pembuktian statistik atas semua yang telah dihipotesiskan dalam penelitian berdasarkan teori. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,356	1,259		1,077	,284
	Haga (X1)	,333	,054	,396	6,139	,000
	Kualitas Produk (X2)	,319	,077	,325	4,122	,000

Kualitas Pelayanan (X3)	,180	,056	,261	3,194	,002
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)					

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$

$$Y = 1,356 + 0,333 (X_1) + 0,319 (X_2) + 0,180 (X_3)$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai Konstanta (α) sebesar 1,356 artinya jika variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dianggap nol, maka kepuasan konsumen sebesar 1,356.
- Nilai Koefisien regresi variabel Harga (X_1) diperoleh 0,333 dengan arah koefisien positif menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan Harga akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,333.
- Nilai Koefisien regresi variabel Kualitas Produk (X_2) diperoleh sebesar 0,319 dengan arah koefisien positif menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan Kualitas Produk meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,319.
- Nilai Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_3) diperoleh sebesar 0,180 dengan arah koefisien positif menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan Kualitas Pelayanan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,180.

4.6 Uji Kelayakan Model

4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R-Square* dari model regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh objektivitas auditor internal dapat menerangkan variasi variabel-variabel bebasnya. Selain itu, pengujian

ini bertujuan untuk menguji tingkat keeratan pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji determinasi menghasilkan output sebagaimana dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,580	,569	1,34671
a. Predictors: (Constant), Harga (X1), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)				

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Pada tabel 4.18 perhitungan statistik tersebut diatas didapatkan hasil Adjusted R square sebesar 0,761 pada model penelitian. Tampak pada tabel bahwa kemampuan variabel bebas Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) dalam menjelaskan varians variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 56,9%. Sedangkan sisanya sebesar 43,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.2 Uji Statistik t

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi.

Tabel 4.19
Hasil uji Statistik t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,356	1,259		1,077	,284
	Haga (X1)	,333	,054	,396	6,139	,000
	Kualitas Produk (X2)	,319	,077	,325	4,122	,000
	Kualitas Pelayanan (X3)	,180	,056	,261	3,194	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Output SPSS yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel 4.19 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1). Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan output diatas dapat dilihat bahwa pengujian keberartian (signifikan) dengan menggunakan uji-t dari variabel Harga pada tingkat signifikan 5%, nilai t tabel sebesar 1,077, sedangkan nilai t hitung sebesar 6,139 (Tabel 4.13). Dimana nilai t hitung > t tabel. Nilai probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka hipotesis kesatu (H_1) diterima dan Harga menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2). Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan output diatas dapat dilihat bahwa pengujian keberartian (signifikan) dengan menggunakan uji-t dari kualitas produk pada tingkat signifikan 5%, nilai t tabel sebesar 1,077, sedangkan nilai t hitung sebesar 4,122 (Tabel 4.13). Dimana nilai t hitung > t tabel. Nilai probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari

0,05. Dengan demikian maka hipotesis kedua (H_2) diterima dan kualitas produk menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3). Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan output diatas dapat dilihat bahwa pengujian keberartian (signifikan) dengan menggunakan uji-t dari variabel kualitas pelayanan pada tingkat signifikan 5%, nilai t tabel sebesar 1,077, sedangkan nilai t hitung sebesar 3,194 (Tabel 4.13). Dimana nilai t hitung < t tabel. Nilai probabilitas sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka hipotesis ketiga (H_3) diterima dan kualitas pelayanan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4.7.3 Uji signifikansi (Uji Stastistik F)

Uji Statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menguji keseluruhan variabel independen yaitu harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap satu variabel dipenden yaitu kepuasan konsumen.

Tabel 4.17
Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290,212	3	96,737	53,339	,000 ^b
	Residual	210,380	116	1,814		
	Total	500,592	119			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						
b. Predictors: (Constant), Harga (X1), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3)						

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa uji ANOVA atau uji F didapat nilai F_{Hitung} sebesar 53,339 dengan probabilitasnya 0,000. Karena nilai probabilitasnya sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05, dan memiliki F_{Hitung} 53,339 serta F_{Tabel} dengan df_1 (3) dan df_2 (116) sebesar 500,592 yang berarti $F_{Hitung} >$

F_{Tabel} maka mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak (*fit*) untuk digunakan sebagai model regresi pengujian hipotesis.

4.8 Pembahasan Hasil Hipotesis

4.8.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Peneliti sudah bisa membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji statistik dengan menggunakan metode *regresi linear berganda* yang dapat terlihat pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa *t-value* yang telah diperoleh sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama didukung oleh data yang mana harga (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung. Dalam hal ini konsumen yang pernah melakukan perawatan pada klinik kecantikan puspita. Oleh karena itu, hasil ini memperkuat penemuan sebelumnya yang telah dilakukan oleh Rizal wahyu Kusuma (2015), hasil penelitian tersebut membuktikan penelitian ini bahwa semakin tingginya kesesuaian harga maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Hal ini menandakan bahwa konsumen yang pernah melakukan perawatan pada klinik kecantikan puspita di atas sangat mengutamakan kesesuaian harga dan keterjangkauan harga. Keterjangkauan harga, yaitu aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/ penjual yang sesuai dengan kemampuan beli pelanggan. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/ penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang dapat diperoleh pelanggan. (Philip Kotler dan Gary Armstrong 2008).

Dalam hal ini klinik kecantikan puspita dapat menekankan aspek terkait harga. Tidak hanya itu, tetapi juga aspek-aspek yang terkait dengan keterjangkauan harga dan kesesuaian harga harus terus ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, konsumen telah menganggap

bahwa klinik kecantikan puspita memiliki harga yang bagus sehingga dapat meningkatkan sikap yang positif untuk menggunakan perawatan kembali.

4.8.3 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

Peneliti sudah bisa membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji statistik dengan menggunakan metode *regresi linear berganda* yang dapat terlihat pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa *t-value* yang telah diperoleh sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis kedua didukung oleh data yang mana kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung. Dalam hal ini konsumen yang pernah melakukan perawatan pada klinik kecantikan puspita. Oleh karena itu, hasil ini memperkuat penemuan sebelumnya yang telah dilakukan oleh Febby Gita Cahyani (2016) bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini menandakan bahwa konsumen yang pernah melakukan perawatan pada klinik kecantikan puspita di atas sangat mengutamakan kualitas produk. Kualitas Produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditanyakan atau tersirat. Perusahaan selalu berusaha memuaskan para konsumen mereka dengan menawarkan produk berkualitas (Kotler dan Keller 2009).

Dalam hal ini klinik kecantikan puspita harus mempertahankan kualitas produk untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, konsumen telah menganggap bahwa klinik kecantikan puspita memiliki kualitas produk yang bagus sehingga dapat meningkatkan sikap yang positif untuk menggunakan perawatan kembali di klinik puspita.

4.8.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Peneliti sudah bisa membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji statistik dengan menggunakan metode *regresi linear berganda* yang dapat terlihat pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa *t-value* yang telah diperoleh sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05.

Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga didukung atau berpengaruh oleh data, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam hal perawatan di klinik kecantikan puspita. Sehingga, hasil ini selaras dengan penemuan terdahulu yang dilakukan oleh Sirhan Fikri (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2016). Dalam penelitian ini menyatakan pelayanan pada klinik kecantikan puspita dapat membuat rasa puas pada konsumen untuk memutuskan melakukan perawatan pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.

4.8.5 Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Hasil uji statistik dengan menggunakan metode *regresi linear berganda* yang dapat terlihat pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa *t-value* yang telah diperoleh sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 untuk variabel harga dan variabel kualitas produk. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis variabel harga dan kualitas produk didukung oleh data yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung. Sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa *t-value* yang telah diperoleh sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis

ketiga didukung atau berpengaruh oleh data, yang mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam hal perawatan di klinik kecantikan puspita.