

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif merupakan penggambaran atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan untuk umum atau generalisasi. Dalam mendeskripsikan data penulis mencoba menggambarkan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan kekerapan pembelian.

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	28,1
2	Perempuan	69	71,9
Total		96	100

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan informasi responden penelitian didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69 orang atau 71,9% dari total keseluruhan.

b. Usia

Gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan usia pada saat pengambilan sampel dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< 20	15	15,6
2	21 – 30	52	54,2
3	30 >	29	30,2
Total		96	100

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia didapatkan informasi responden penelitian didominasi oleh responden berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 52 orang atau 53,1 % dari total keseluruhan.

c. Pekerjaan

Gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada saat pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar	13	13,5
2	Mahasiswa	17	17,7
3	Pegawai Negeri Sipil	9	9,4
4	Pegawai Swasta	14	14,6
5	Wiraswasta	13	13,5
6	DLL (IRT)	30	31,3
Total		96	100

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapatkan informasi responden penelitian didominasi oleh responden

dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 30 orang atau 31,3 % dari total keseluruhan.

d. Kecepatan Pembelian

Gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan kecepatan pembelian pada saat pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecepatan Pembelian

No	Kecepatan Pembelian	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< 1 Kali	0	0
2	> 3 Kali	53	58,2
3	> 10 Kali	43	44,8
Total		96	100

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan kecepatan pembelian didapatkan informasi responden penelitian didominasi oleh responden dengan responden dengan kecepatan pembelian lebih dari 3 kali yaitu sebanyak 53 orang atau 58,2 % dari total keseluruhan.

4.1.2 Deskripsi Hasil Jawaban Responden

Hasil jawaban responden variabel keragaman produk yang disebarkan kepada 96 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Keragaman Produk (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	PB swalayan metro memiliki semua jenis ukuran produk yang beragam.	8	8,3	68	70,8	17	17,7	2	2,1	1	1,0
2.	PB swalayan memiliki keragaman produk yang lengkap untuk semua kategori produk (bahan makanan, alat rumah tangga ,pakaian, elektronik, sayur mayur , buah-buahan, dan produk kecantikan)	9	9,4	74	77,1	8	8,3	3	3,1	2	2,1
3.	PB swalayan metro menyediakan bahan produk yang beragam dengan kategori produk (bahan	8	8,3	73	76	13	13,5	2	2,1	0	0

	makanan, bahan pakaian)										
4.	Kategori produk di PB swalayan metro (elektronik, bahan makanan, alat rumah tangga, produk kecantikan) memiliki desain dan keragaman dan menarik.	13	13,5	73	76	10	10,4	0	0	0	0
5.	PB swalayan menggunakan berbagai segmen kualitas untuk setiap kategori produk (elektronik, bahan makanan, buah-buahan, sayur-mayur, alat rumah tangga, alat sekolah, pakaian, spatu dan produk kecantikan)	22	22,9	67	69,8	6	6,3	1	1,0	0	0

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa pernyataan paling banyak direspon adalah pernyataan nomor 5, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 22 responden (22,9%), setuju 67 responden (69,8%) netral 6 responden (6,3%) dan tidak setuju 1 responden (1,0). Adapun pernyataan paling sedikit direspon adalah pernyataan nomor 1, dengan jumlah responden menyatakan sangat setuju 8 responden (8,3%), setuju 68 responden (70,8%), netral 17 responden (17,7%), tidak setuju 2 responden (2,1%) dan sangat tidak setuju 1 responden (1,0%).

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	PB Swalayan memiliki lokasi belanja yang cukup luas.	14	14,6	57	59,4	22	22,9	3	3,1	0	0
2.	PB swalayan memberikan ganti rugi pada saat produk yang konsumen beli tidak sesuai/cacat.	15	15,6	64	66,7	11	11,5	6	6,3	0	
3.	Kepedulian pegawai PB Swalayan yang selalu ditunjukkan pada saat konsumen datang di lokasi PB swalayan	12	12,5	56	56,3	25	26,0	5	5,2	0	0

	metro										
4.	Pegawai PB Swalayan memberikan pelayanan dengan tepat dan terpercaya.	7	7,3	50	52,1	37	38,5	2	2,1	0	0
5.	Pegawai PB Swalayan memberikan Pelayanan yang cepat dan tanggap	4	4,2	45	46,9	29	30,2	17	17,7	1	1,0
6.	Kemampuan komunikasi yang baik pegawai PB Swalayan kepada konsumen dalam menjelaskan produk yang di butuhkan konsumen	13	13,5	55	57,3	19	19,8	8	8,3	1	1,0

7.	Keramahan selalu diberikan oleh pegawai PB Swalayan kepada para Konsumen.	11	11,5	60	62,5	22	22,9	3	3,1	0	0
8.	Pengetahuan pegawai PB Swalayan tentang produk yang ada di PB swalayan metro	9	9,4	70	72,9	14	14,8	3	3,1	0	0

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa pernyataan paling banyak direspon adalah pernyataan nomor 2, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden (15,6%), setuju 64 responden (66,7%), netral 11 responden (11,5%), dan tidak setuju 6 responden (6,3%). Adapun pernyataan paling sedikit direspon adalah pernyataan nomor 5, dengan jumlah responden menyatakan sangat setuju 4 responden (4,2%), setuju 46 responden (47,9%), netral 29 responden (30,2%), tidak setuju 17 responden (17,7%) dan sangat tidak setuju 1 responden (1,0%).

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Produk dan pelayanan PB Swalayan membuat konsumen membeli kembali produk yang di tawarkan.	5	5,2	59	61,5	24	25,0	8	8,3	0	0
2.	Konsumen selalu mencari informasi terbaru dari produk-produk yang dijual oleh PB Swalayan.	15	15,6	50	52,1	20	20,8	11	11,5	0	0
3.	mempengaruhi orang lain untuk membeli produk PB Swalayan.	16	16,7	50	52,1	19	19,8	10	10,4	1	1,0
4.	Di pengaruhi orang lain untuk membeli produk PB Swalayan.	18	18,8	55	57,3	12	12,5	10	10,4	1	1,0
5.	Konsumen selalu mencari informasi terbaru dari produk-produk	26	27,1	50	62,5	7	7,3	3	3,1	0	0,0

	yang dijual oleh PB Swalayan.										
6.	Banyaknya kategori produk PB Swalayan dan kualitas pelayanan yang diberikan, membuat konsumen mudah mengingat PB Swalayan sebagai tempat berbelanja kebutuhan.	7	7,3	58	60,4	16	16,7	10	10,4	5	5,2

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa pernyataan paling banyak direspon adalah pertanyaan nomor 5, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden (27,1%), setuju 26 responden (27,1%), setuju 60 responden (62,5%), netral 7 responden (7,3%) dan tidak setuju 3 responden (3,1%). Adapun pernyataan paling sedikit direspon adalah pertanyaan nomor 1, dengan jumlah responden menyatakan sangat setuju 5 responden (5,2), setuju 59 responden (61,5), netral 24 responden (25,0%), dan tidak setuju 8 responden (8,3%).

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Uji Validitas Angket

Uji validitas Angket digunakan untuk menunjukkan sejauh manasuat alat pengukur itu mampu mengukur apa yang diinginkan, sehingga penulis menguji validitas angket dengan kuesioner yang langsung diberikan kepada konsumen PB Swalayan Metro. Dengan kriteria pengujian validitas sebagai berikut :

- Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) instrument valid.

- Jika nilai sig \geq alpha (0,05) instrument tidak valid.

Berikut hasil uji validitas variabel-variabel penelitian :

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk (X1)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,00	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 3	0,002	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 5	0,001	0,05	Sig< Alpha	Valid

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan indikator variabel keragaman produk dinyatakan valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,002	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 3	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 4	0,012	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 8	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan indikator variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Pernyataan 1	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 3	0,012	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 4	0,005	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid
Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig< Alpha	Valid

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan indikator variabel kepuasan konsumen dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas Angket

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dalam penelitian ini, menggunakan pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS 20 (*Statistical Program and Service Solution*). Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

Tabel 4.11 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Koefisien r	Reabilitas
0.8000 – 1.0000	Sangat tinggi
0.6000 – 0.7999	Tinggi
0.4000 – 0.5999	Sedang
0.2000 – 0.3999	Rendah
0.1000 – 0.1999	Sangat rendah

Sumber :Sugiyono 2016

Berikut adalah hasil uji reliabilitas angket dalam penelitian ini:

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Keragaman Produk (X1)	0,758	Reabilitas tinggi
Kualitas Pelayanan (X2)	0,709	Reabilitas tinggi
Kepuasan Konsumen (Y)	0,595	Reabilitas Sedang

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan hasil perhitungan *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel yaitu independen dinyatakan memiliki reabilitas tinggi dan dependen memiliki reliabilitas sedang.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data, variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak (Rambat Lupiyoadi, 2015). Dengan kriteria pengujian normalitas sebagai berikut :

- Jika nilai sig < alpha (0,05) data tidak normal.
- Jika nilai sig > alpha (0,05) data normal.

Berikut adalah hasil uji normalitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Sig.	Kondisi	Simpulan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,277	Sig > 0,05	Normal

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji normalitas dapat disimpulkan bahwa data residul berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier (Rambat Lupiyoadi, 2015). Dengan kriteria pengujian linieritas sebagai berikut :

- Jika nilai sig < alpha 0,05 data tidak linier.
- Jika nilai sig > alpha 0,05 data linier.

Berikut hasil pengujian linieritas pada penelitian ini :

Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Kondisi	Simpulan
Keragaman Produk (X1)	0,448	Sig > 0,05	Linear
Kualitas Pelayanan (X2)	0,177	Sig > 0,05	Linear

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berbentuk linear.

4.3.3 Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data atau sampel yang diambil berasal dari varian yang homogen atau tidak. Dengan kriteria pengujian homogenitas sebagai berikut :

- Jika nilai sig < alpha (0,05) data tidak homogen.
- Jika nilai sig > alpha (0,05) data homogen.

Berikut adalah hasil uji homogenitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.15 Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Sig.	alpha	Kondisi	Simpulan
Keragaman Produk (X1)	0,080	0,05	Sig > Alpha	Homogen
Kualitas Pelayanan (X2)	0,288	0,05	Sig > Alpha	Homogen

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa data sampel dari populasi dalam penelitian ini mempunyai varians sama atau homogen.

4.3.4 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dilihat dari *variance inflation factor* (VIF). Jadi Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $VIF > 10$.

Berikut adalah hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Nilai tolerance	keterangan
Keragaman Produk (X1)	1,229	0,770	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	1,229	0,770	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa variabel keragaman produk dan kualitas pelayanan tidak terjadi multikolinearitas.

4.4 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

Berikut adalah hasil analisis data dalam penelitian ini:

Tabel 4.17 Hasil persamaan linier berganda

Model	Coefficients
	B
(Constant)	3,322
Keragaman Produk	0,676
Kualitas Pelayanan	0,196

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.17 hasil metode analisis data diketahui bahwa analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 3,322 + 0,676 X_1 + 0,196 X_2 + e$$

Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai konstanta dalam penelitian ini sebesar 3,322 yang berarti bahwa apabila variabel bebas dalam penelitian ini yaitu keragaman produk dan kualitas pelayanan tidak ada atau bernilai 0 maka nilai kepuasan konsumen sebesar 3,322 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
2. Nilai koefisien variabel keragaman produk dalam penelitian ini sebesar 0,676 yang berarti bahwa apabila nilai keragaman produk naik sebesar satu satuan maka nilai kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,676 satuan.
3. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebesar 0,196 yang berarti bahwa apabila nilai kualitas pelayanan naik sebesar satu

satuan maka nilai kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,196 satuan.

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Keragaman produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_a : Keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t dengan program SPSS 20 (*Statistical Program and Service Solution*).

* Kriteria pengujian :

- Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}(Df = n - k) / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}(Df = n - k) / sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

* Keterangan : $Df = n - k = 96 - 2$

$= 94 / 0,05$

n = Jumlah Data

k = Jumlah Variabel

berikut pengujian hasil uji t :

Tabel 4.18 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Kondisi	Keterangan
Keragaman Produk (X1)	4,195	1,661	t hitung > t tabel	Berpengaruh

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t dengan program SPSS 20 (*Statistical Program and Service Solution*).

* Kriteria pengujian :

- Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}(Df = n - k) / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

- Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}(Df = n - k) / sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

* Keterangan : $Df = n - k = 96 - 2$

$$= 94 / 0,05$$

$n =$ Jumlah Data

$k =$ Jumlah Variabel

berikut pengujian hasil uji t :

Tabel 4.19 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	2,404	1,661	t hitung > t tabel	Berpengaruh

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.21 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4.5.3 Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Keragaman produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_a : Keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

1. Kriteria pengujian :

Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel} (Df = n - k - 1) / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak
 H_a diterima.

Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel} (Df = n - k - 1) / sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima
 H_a ditolak.

- Keterangan : n = Jumlah Data

k = Jumlah Variabel

2. Pengujian uji F dilakukan melalui program SPSS 20.
3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel ($Df = n - k - 1$) $DF = 96 - 2 - 1 = 93$ / nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

adalah hasil uji hipotesis kedua dalam penelitian ini:

Tabel 4.20 Hasil Uji F

Variabel	F hitung	F tabel	Kondisi	Keterangan
----------	----------	---------	---------	------------

Keragaman Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)	19,709	3,09	F hitung > F tabel	Berpengaruh
---	--------	------	--------------------	-------------

Sumber: Hasil olah data tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian ini diketahui bahwa keragaman produk memiliki nilai t hitung (4,195) lebih besar dari nilai t tabel (1,661) sehingga dapat disimpulkan bahwa keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan “Ada pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di PB Swalayanan Metro” diterima. Hal ini berarti bahwa semakin banyak keragaman produk yang dimiliki maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Hasil pengujian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2007,p.15) yang mendefinisikan keragaman produk sebagai kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan penjual tertentu kepada pembeli. Semakin beragamnya jumlah dan jenis produk yang dijual di suatu tempat maka konsumen-pun akan merasa puas jika ia melakukan pembelian di tempat tersebut dan ia tidak perlu melakukan pembelian di tempat yang lain. Dan hal serupa akan ia ulangi untuk pembelian berikutnya.

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung (2,404) lebih besar dari t tabel (1,661) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka hipotesis

dalam penelitian ini yang menyatakan “Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PB Swalayanan Metro” diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Hasil pengujian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009, p.29), yaitu pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

4.6.3 Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa keragaman produk dan kualitas pelayanan mempunyai nilai F hitung (19,709) lebih besar dari F tabel (3,09) sehingga dapat disimpulkan bahwa keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan “Ada pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PB Swalayanan Metro” diterima. Hal ini berarti bahwa semakin banyak keragaman produk dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009, p.15) yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidakesesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi

perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.