

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi data 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**

###### **1. Jenis Kelamin Responden**

Gambaran umum mengenai jenis kelamin, Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung. Berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	67	70%
Perempuan	29	30%
Jumlah	96	100%

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dari 96 responden konsumen paling banyak berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 67 orang atau sebesar 70% dan perempuan sebesar 29 konsumen atau sebesar 30%.

## 2. Usia Responden

Gambaran umum mengenai Usia, Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17 – 23 Tahun	37	38%
24 – 30 Tahun	29	30%
31 – 37 Tahun	18	19%
> 38 Tahun	12	13%
Jumlah	96	100%

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia dapat dilihat bahwa Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung yari 96 responden konsumenang paling banyak berusia 17 – 23 Tahun sebanyak 37orang atau sebesar 38%.

### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

**Tabel 4.3**  
**Hasil Jawaban Responden Variabel *Tangibles* (X1)**

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kekenyalan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dalam keadaan baik.	17	18%	34	35%	39	41%	4	4%	2	2%
2.	Kelengkapan sarana dan prasarana di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sangat lengkap	19	20%	35	37%	38	40%	4	4%	0	0%
3.	Lahan parkir Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung cukup luas	21	22%	38	40%	31	32%	5	5%	1	1%

*Sumber : Data diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 3 Lahan parkir Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung cukup luas dengan jumlah responden sebanyak 21 responden atau 22%, pernyataan 2 Kekenyalan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dalam keadaan baik sebanyak 19 responden atau 20%. dan yang terkecil pada pernyataan 1 Kekenyalan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dalam keadaan baik dengan jumlah responden sebanyak 17 responden atau 18%

**Tabel 4.4**

**Hasil Jawaban Responden Variabel *Reability* (X2)**

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Jam buka dan tutup di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sesuai jadwal yang ditentukan	7	7%	41	43%	45	47%	2	2%	1	1%
2.	Kemampuan Karyawan di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dapat dipercaya	21	22%	40	42%	34	35%	1	1%	0	0%
3.	Prosedur pemesana di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung tidak sulit	20	21%	46	48%	27	28%	3	3%	0	0%

*Sumber : Data diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 2 Kemampuan Karyawan di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dapat dipercaya dengan jumlah responden sebanyak 21 responden atau 22%, pernyataan 3 Prosedur pemesana di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung tidak sulit sebanyak 20 atau 21% dan yang terkecil pada pernyataan 1 Jam buka dan tutup di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sesuai jadwal yang ditentukan dengan jumlah responden sebanyak 7 responden atau 7%

**Tabel 4.5**  
**Hasil Jawaban Responden Variabel *Responsiveness* (X3)**

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari konsumen	17	18%	34	35%	38	40%	5	5%	2	2%
2.	Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung bersikap ramah dan sopan	19	20%	35	37%	37	39%	5	5%	0	0%
3.	Pegawai Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung mampu melayani konsumen dengan baik	22	23%	39	41%	34	35%	1	1%	0	0%

*Sumber : Data diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 3 Pegawai Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung mampu melayani konsumen dengan baik dengan jumlah responden sebanyak 22 responden atau 23%, pernyataan 2 Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung bersikap ramah dan sopan sebanyak 19 responden atau 20% dan yang terkecil pada pernyataan 1 Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari konsumen dengan jumlah responden sebanyak 17 responden atau 18%

**Tabel 4.6**  
**Hasil Jawaban Responden Variabel Assurance (X4)**

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Karyawan memiliki kemampuan melayani yang baik	22	23%	40	42%	33	34%	1	1%	0	0%
2.	Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung memberikan penjelasan menu yang diberikan	10	10%	48	50%	33	34%	3	3%	1	1%
3.	Karaywan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dapat diandalkan	18	19%	53	55%	25	26%	0	0%	0	0%

*Sumber : Data diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 1 Karyawan memiliki kemampuan melayani yang baik dengan jumlah responden sebanyak 22 responden atau 23%, pernyataan 3 Karaywan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung dapat diandalkan sebanyak 18 responden atau 19% dan yang terkecil pada pernyataan 2 Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung memberikan penjelasan menu yang diberikan dengan jumlah responden sebanyak 10 responden atau 10%

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Responden Variabel *Empaty* (X5)**

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sabar melayani pelanggan	8	8%	42	44%	44	46%	1	1%	1	1%
2.	Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung menjaga hubungan baik dengan pelanggan	22	23%	39	41%	34	35%	1	1%	0	0%
3.	Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung menyelesaikan keluhan konsumen dengan cepat	19	20%	44	46%	29	30%	4	4%	0	0%

*Sumber : Data diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 2 Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan jumlah responden sebanyak 22 responden atau 23% , pernyataan 3 Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung menyelesaikan keluhan konsumen dengan cepat sebanyak 19 responden atau 19% dan yang terkecil pada pernyataan 1 Karyawan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sabar melayani pelanggan dengan jumlah responden sebanyak 8 responden atau 8%

**Tabel 4.8**  
**Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)**

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Produk yang tersedia pada Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung selalu dijaga kebersihannya	8	8%	41	43%	45	47%	1	1%	1	1%
2.	Produk yang disediakan Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung selalu dalam keadaan baik	13	14%	54	56%	28	29%	1	1%	0	0%
3.	Produk Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung memiliki citarasa yang enak dan khas	32	33%	41	43%	19	20%	4	4%	0	0%
4.	Harga produk Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung cukup terjangkau	17	18%	38	40%	34	35%	6	6%	1	1%
5.	Harga produk Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sesuai dengan kuantitas/ jumlah produk yang diberikan	17	18%	37	39%	33	34%	7	7%	2	2%
6.	Harga produk Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sesuai dengan harga-harga secara umum	12	13%	46	48%	36	38%	2	2%	0	0%
7.	yakin akan keputusan membeli di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung	22	23%	38	40%	24	25%	9	9%	3	3%
8.	Melakukan pembelian di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung berulang-ulang	32	33%	43	45%	18	19%	3	3%	0	0%

*Sumber : Data diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.8 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 3 dan 8 Produk Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung memiliki citarasa yang enak dan khas dan Melakukan pembelian di Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung berulang-ulang dengan jumlah responden sebanyak 32 responden atau 33% dan yang terkecil pada pernyataan 1 Produk yang tersedia pada Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung selalu dijaga kebersihannya dengan jumlah responden sebanyak 8 responden atau 8%

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.

**Tabel 4.9**

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

*Sumber : Data Diolah, 2019*



Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) Dan *Emphaty* (X5). Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha. Dengan demikian seluruh item dinyatakan valid.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)**

<b>Pernyataan</b>	<b>sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,003	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Keputusan Pembelian (Y). Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha. Dengan demikian seluruh item dinyatakan valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) Dan *Emphaty* (X5). Dan variabel Keputusan Pembelian (Y) menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.11**  
**Interpretasi Nilai r**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

*Sumber : Sugiyono, 2012*

Berdasarkan tabel 4.11 di atas mengenai ketentuan reliable, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,452	0,4000 – 0,5999	Sedang
<i>Reliability</i> (X2),)	0,323	0,2000 – 0,3999	Rendah
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,236	0,2000 – 0,3999	Rendah
<i>Assurance</i> (X4)	0,622	0,2000 – 0,3999	Tinggi
<i>Emphaty</i> (X5).	0,546	0,4000 – 0,5999	Sedang
Keputusan Pembelian (Y)	0,825	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.10 diatas nilai cronbach's alpha Untuk *Tangibles* (X1) sebesar 0,452 dengan tingkat reliabel sedang , Untuk *Reliability* (X2) sebesar 0,323 dengan tingkat reliabel rendah, untuk *Responsiveness* (X3) sebesar 0,236 dengan tingkat reliabel rendah, untuk *Assurance* (X4) sebesar 0,622 dengan tingkat reliabel tinggi, untuk *Emphaty* (X5) sebesar 0,546 dengan tingkat reliabel sedang. Dan untuk variabel Keputusan Pembelian (Y) sebesar 0,825 dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan dengan Uji Non Parametrik One-Sampel Kolmogorov – Smirnov Test pada SPSS. Hasil perhitungan uji normalitas sebagai berikut :

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Normalitas**

<b>Variabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
<i>Tangibles</i> (X1)	0,58	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Reliability</i> (X2)	0,85	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,86	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Assurance</i> (X4)	0,68	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Emphaty</i> (X5).	0,74	0,05	Sig > Alpha	Normal
Keputusan Pembelian (Y)	0,114	0,05	Sig > Alpha	Normal

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov Test-Smirnov diatas, menunjukkan bahwa *Tangibles* (X1) dengan tingkat signifikan diperoleh  $0,58 > 0,05$  maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai untuk *Reliability* (X2) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,85 > 0,05$  maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. *Responsiveness* (X3) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,86 > 0,05$  maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. *Assurance* (X4) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,68 > 0,05$  maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. *Emphaty* (X5) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,74 > 0,05$  maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Keputusan Pembelian (Y) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,114 > 0,05$  maka data berasal dari populasi berdistribusi normal

### 4.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regres. Hasil Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,413	0,05	Sig > Alpha	Tidak heteroskedastisitas
<i>Reliability</i> (X2)	0,235	0,05	Sig > Alpha	Tidak heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,247	0,05	Sig > Alpha	Tidak heteroskedastisitas
<i>Assurance</i> (X4)	0,86	0,05	Sig > Alpha	Tidak heteroskedastisitas
<i>Emphaty</i> (X5).	0,705	0,05	Sig > Alpha	Tidak heteroskedastisitas

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas diatas, menunjukan bahwa *Tangibles* (X1) dengan tingkat signifikan diperoleh  $0,431 > 0,05$  maka data Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas. Nilai untuk *Reliability* (X2) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,235 > 0,05$  maka data Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas. *Responsiveness* (X3) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,247 > 0,05$  maka data Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas. *Assurance* (X4) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,86 > 0,05$  maka data Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas. *Emphaty* (X5) dengan tingkat signifikan diperoleh data  $0,705 > 0,05$  maka data Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas.

### 4.3.3 Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpanan asumsi klasik autokorelasi yaitu terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Hasil Uji autokorelasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Variabel	du	Durbin Watson	(4-dl)	Kondisi	Kesimpulan
<i>Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Dan Emphaty (X5) Terhadap Keputusan Pembelian</i>	1,7785	1,814	2,440	$du < d < (4-dl)$	Tidak Terdapat Autokorelasi

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi diatas menunjukkan bahwa *Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Dan Emphaty (X5) Terhadap Keputusan Pembelian* didapatkan nilai Durbin Watson sebesar 1,841 sedangkan dari tabel Durbin Watson dengan signifikan 0,05 dengan jumlah data( N) = 96 dan K = 5 (jumlah variable independent) diperoleh nilai dl sebesar 1.5600 dan nilai du sebesar 1,7785, maka  $1,7785 < 1,814 < 2,440$  yang berarti tidak terdapat gejala autokorelasi.

#### 4.3.4 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara sesama variabel independen. Hasil uji tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	VIF		Kondisi	Simpulan
<i>Tangibles (X1)</i>	3,713	10	VIF<10	Tidak ada gejala mutikolinieritas
<i>Reliability (X2)</i>	6,977	10	VIF<10	Tidak ada gejala mutikolinieritas
<i>Responsiveness (X3)</i>	4,008	10	VIF<10	Tidak ada gejala mutikolinieritas
<i>Assurance (X4)</i>	2,483	10	VIF<10	Tidak ada gejala mutikolinieritas
<i>Emphaty (X5).</i>	6,752	10	VIF<10	Tidak ada gejala mutikolinieritas

*Sumber : Data diolah tahun 2019*

Dari hasil perhitungan pada table coefficient menunjukkan nilai VIF variabel *Tangibles (X1)* sebesar 3,713, *Reliability (X2)* sebesar 6,977, *Responsiveness (X3)* sebesar 6,977, *Assurance (X4)* sebesar 6,977 Dan *Emphaty (X5)* sebesar 6,977. Dari semua variabel menunjukkan nilai VIF setiap variabel < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas tinggi antar variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

##### 4.4.1 Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.16**

**Hasil Regresi Linear Berganda**

<b>Variable</b>	<b>B</b>	<b>Beta</b>
(Constant)	12,703	0,00
<i>Tangibles (X1)</i>	0,662	0,015
<i>Reliability (X2)</i>	-1,008	0,033
<i>Responsiveness (X3)</i>	-1,153	0,001
<i>Assurance (X4)</i>	1,223	0,000
<i>Emphaty (X5).</i>	1,816	0,000
Sig F	0,000	
R (Korealasi)	0,723	
R Square (Determinasi)	0,523	

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi  $r$  squares sebesar 0,523 artinya *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* dapat menjelaskan Keputusan Pembelian (Y) sebesar 52,3 % dan sisanya 47,7% dijelaskan oleh variabel lain. Nilai  $r$  menunjukkan arah hubungan antara *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* dan Keputusan Pembelian memiliki Tingkat hubungan tinggi karena nilai  $r$  sebesar 0,723 berada pada rentan 0,6000 – 0,79990.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 12,703 + 0,662X1 - 1,008X2 - 1,153X3 + 1,223 + 1,816$$

1. Nilai konstanta sebesar 12,116 yang berarti bahwa tanpa adanya *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)*, maka besarnya keputusan pembelian (Y) adalah 12,703 satuan.
2. Koefisien *Tangibles (X1)*  
Jika *Tangibles (X1)* naik sebesar satu satuan maka Keputusan Pembelian (Y) akan meningkat sebesar 0,662 satu satuan.
3. Koefisien *Reliability (X2)*  
Jika *Reliability (X2)* naik sebesar satu satuan maka Keputusan Pembelian (Y) akan menurunkan sebesar -1,008 satu satuan.
4. Koefisien *Responsiveness (X3)*  
Jika *Responsiveness (X3)* naik sebesar satu satuan maka Keputusan Pembelian (Y) akan menurunkant sebesar -1,153satu satuan.
5. Koefisien *Assurance (X4)*  
Jika *Assurance (X4)*) naik sebesar satu satuan maka Keputusan Pembelian (Y) akan meningkat sebesar 1,223 satu satuan
6. Koefisien *Emphaty (X5)*,  
Jika *Emphaty (X5)*,) naik sebesar satu satuan maka Keputusan Pembelian (Y) akan meningkat sebesar 1,186 satu satuan



#### 4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

<b>variabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>keterangan</b>
<i>Tangibles</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	0,015	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh
<i>Reliability</i> (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	0,033	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh
<i>Responsiveness</i> (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	0,001	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh
<i>Assurance</i> (X4) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	0,000	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh
<i>Emphaty</i> (X5) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	0,000	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2019

##### 1. Pengaruh *Tangibles* (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Ha: *Tangibles* (X1) berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05 maka H0 ditolak
2. Jika nilai sig > 0,05 maka H0 diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel 4.16 didapat perhitungan pada *Tangibles* (X1) diperoleh nilai sig (0,015) < Alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y).

## 2. Pengaruh *Reliability* (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Reliability* (X2) tidak berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Ha: *Reliability* (X2) berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05 maka H0 ditolak
2. Jika nilai sig > 0,05 maka H0 diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel 4.16 didapat perhitungan pada *Reliability* (X2) diperoleh nilai sig (0,033) < Alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y).

## 3. Pengaruh *Responsiveness* (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Ha: *Responsiveness* (X3) berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05 maka H0 ditolak
2. Jika nilai sig > 0,05 maka H0 diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel 4.16 didapat perhitungan pada *Responsiveness* (*X3*) diperoleh nilai sig (0,001) < Alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (*X2*) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y).

4. **Pengaruh Assurance (*X4*) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Ho: Assurance (*X4*) tidak berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Ha: Assurance (*X4*) berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05 maka H0 ditolak
2. Jika nilai sig > 0,05 maka H0 diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel 4.16 didapat perhitungan pada *Responsiveness* Assurance (*X4*) diperoleh nilai sig (0,000) < Alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (*X2*) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y).

#### 5. Pengaruh *Emphaty* (X5) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Emphaty* (X5) tidak berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Ha: *Emphaty* (X5) berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

3. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka H0 ditolak
4. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka H0 diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel 4.16 didapat perhitungan pada *Responsiveness Emphaty* (X5) diperoleh nilai  $sig (0,000) < \text{Alpha} (0,05)$  dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y).

#### 4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji apakah variabel independen (bebas) memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (Terikat). dalam pengujian ini untuk mengetahui pengaruh secara bersama- sama antara variabel independen dan variabel dependen

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

variabel	Sig	Alpha	Kondisi	keterangan
<i>Tangibles</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Responsiveness</i> (X3), <i>Assurance</i> (X4) Dan <i>Emphaty</i> (X5) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	0,000	0,05	$Sig < \text{Alpha}$	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2019

**1. Pengaruh *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Ho: *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* tidak berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Ha: *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* berpengaruh Keputusan Pembelian (Y)

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

3. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
4. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel 4.16 didapat perhitungan pada *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* diperoleh nilai  $sig (0,000) < \text{Alpha } (0,05)$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)* Dan *Emphaty (X5)* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y).

#### **4.5 Pembahasan**

Berdasarkan hasil kuisioner, responden dalam penelitian ini sebagian besar Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung adalah berjenis kelamin Laki-laki, dengan range usia 17 – 23 Tahun.

#### **4.5.1 Pembahasan *Tangibles* (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Dari hasil pengujian hipotesis I variabel *Tangibles* (X1) memperoleh hasil Sig sebesar 0,015 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 yang berarti bahwa variabel *Tangibles* (X1) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bagaimana *Tangibles* (X1) memiliki peran dalam Keputusan Pembelian (Y) oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sebaiknya menggunakan peralatan yang lebih modern sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian.

#### **4.5.2 Pembahasan *Reliability* (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Dari hasil pengujian hipotesis II variabel *Reliability* (X2) memperoleh hasil Sig sebesar 0,033 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 yang berarti bahwa variabel *Reliability* (X2) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bagaimana *Reliability* (X2) memiliki peran dalam Keputusan Pembelian (Y) oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sebaiknya membuka kedai tepat waktu sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian.

#### **4.5.3 Pembahasan *Responsiveness* (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Dari hasil pengujian hipotesis III variabel *Responsiveness* (X3) memperoleh hasil Sig sebesar 0,001 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 yang berarti bahwa variabel *Responsiveness* (X3) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bagaimana *Responsiveness* (X3) memiliki peran dalam Keputusan Pembelian (Y) oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sebaiknya cepat dalam menangani keluhan konsumen sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian.

#### **4.5.4 Pembahasan Assurance (X4) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Dari hasil pengujian hipotesis IV variabel Assurance (X4) memperoleh hasil Sig sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 yang berarti bahwa variabel Assurance (X4) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bagaimana Assurance (X4) memiliki peran dalam Keputusan Pembelian (Y) oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sebaiknya sopan dalam melayani konsumen dapat meningkatkan keputusan pembelian.

#### **4.5.5 Pembahasan Emphaty (X5) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Dari hasil pengujian hipotesis V variabel Emphaty (X5) memperoleh hasil Sig sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 yang berarti bahwa variabel Emphaty (X5) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bagaimana Emphaty (X5) memiliki peran dalam Keputusan Pembelian (Y) oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sebaiknya lebih memahami konsumen dapat meningkatkan keputusan pembelian.

#### **4.5.6 Pembahasan Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Dan Emphaty (X5) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**

Dari hasil pengujian hipotesis VI variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Dan Emphaty (X5) memperoleh hasil Sig sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 yang berarti bahwa variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Dan Emphaty (X5) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bagaimana Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Dan Emphaty (X5) memiliki peran dalam Keputusan Pembelian (Y) oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan dapat meningkatkan keputusan pembelian.