

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

Wedding Solution ini terletak di jalan lingkar timur Kudus (Depan Terminal Kudus), tepatnya di Desa Tanggul Angin Kecamatan Jati Kabupaten Kudus. Kawasan yang cukup menjanjikan untuk mencari peluang bisnis yang menguntungkan. Adapun latar belakang berdirinya *Wedding Solution* Tarch AMP ini yakni dimaksudkan bagi mereka pemuda tanggul angin dan sekitarnya untuk bekerja *teamwork*, disiplin, target, cekatan, dan bertanggung jawab dalam hal melayani konsumen.¹

Wedding Solution ini telah berdiri pada 11 september 1989 dan diberi nama Tarch AMP. Tarch AMP ini didirikan oleh (Alm) Syakir dan (Alm) Cholil. Untuk saat ini dipegang oleh adik dari Almarhum yaitu Ahmad Fais. *Wedding Solution* Tarch AMP ini memilih untuk tenaga jasa membantu pihak catering pada event akbar seperti pernikahan dan hajatan, karena minimnya tenaga jasa yang serupa pada waktu itu, sehingga (Alm) Syakir dan (Alm) Cholil berinisiatif untuk mendirikan *wedding solution* Tarch AMP dengan menyadari peluang kedepannya yang semakin meningkat karena seiring perkembangan zaman.²

Semakin majunya perkembangan zaman, maka semakin berkembang pula pola hidup. Saat itu *event organizer* belum cukup populer karena masih minimnya teknologi untuk melakukan promosi dan penamaan pada saat itu masih tenaga sinoman. Mulai tahun 2000an istilah *wedding organizer* mulai populer, sehingga membuat (Alm) Syakir dan (Alm) Cholil berinovasi untuk memberikan nama *Wedding Solution* Tarch AMP. Bentuk usaha dari *wedding solution* ini adalah persekutuan dengan jumlah karyawan aktif 20 orang. Hal ini disebabkan selain

2018 ¹ Wawancara peneliti dengan pemilik Tarch AMP Kudus, 10 November

2018 ² Wawancara peneliti dengan pemilik Tarch AMP Kudus, 10 November

event besar seperti pernikahan, syukuran atau hajatan tidak setiap hari, juga untuk menambah penghasilan dari pekerjaan utama mereka. Adapun yang dikerjakan oleh Tarch AMP saat acara, adalah sebagai berikut :³

- Menyiapkan sarana prasana katering
- Menyiapkan makanan dari pihak katering
- Meng *set up* tempat makanan (angkridingan)
- *Clear up* saat acara berlangsung
- Membantu membereskan alat-alat dari pihak katering

2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden disajikan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden dengan menggunakan angket tertutup. Untuk penyebaran kuesionernya dilakukan dengan cara peneliti langsung mendatangi rumah pemilik katering atau tempat dan menyerahkan *kuesioner* yang ada untuk diisi responden, hal ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini, dengan mengambil sampel sebanyak 35 responden sebagai syarat pemenuhan sampel yang dapat mewakili populasi. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4, yaitu:

³ Wawancara peneliti dengan pemilik Tarch AMP Kudus, 10 November 2018

a) Usia Responden

Data mengenai umur responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Usia Responden⁴

No	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	20 - 30 tahun	5	14.3%
2	31 - 40 tahun	16	45.7%
3	41 - 50 tahun	9	25.7%
4	>50 tahun	5	14.3%
Jumlah		35	100%

Berdasarkan keterangan dari tabel di atas, dapat diketahui dari 35 responden, menunjukkan bahwa usia responden 20-30 tahun sebanyak 5 orang (14.3%), usia 31-40 tahun sebanyak 16 orang (45.7%), usia 41-50 tahun sebanyak 9 orang (25.7%), dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 orang (14.3%).

b) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Jenis Kelamin Responden⁵

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	15	42.9%
2	Perempuan	20	57.1%
Jumlah		35	100%

Berdasarkan keterangan dari tabel di atas, dapat diketahui dari 35 responden, menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (42.9%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (57.1%).

⁴ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

⁵ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

c) Status Perkawinan Responden

Adapun data mengenai status perkawinan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3

Deskripsi Status Perkawinan Responden⁶

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Menikah	30	87.7%
2	Belum Menikah	5	14.3%
Jumlah		35	100%

Berdasarkan keterangan dari tabel di atas, dapat diketahui dari 35 responden, menunjukkan bahwa responden yang sudah menikah sebanyak 30 orang (87.7%), dan responden yang belum menikah sebanyak 5 orang (14.3%).

d) Profesi Responden

Adapun data mengenai profesi responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4

Deskripsi Profesi Responden⁷

No	Profesi	Jumlah	Prosentase (%)
1	Pengajar	5	14.3%
2	Pedagang	13	37.1%
3	PNS	0	0%
4	Petani	7	20%
5	Buruh	0	0%
6	Lainnya	10	28.6%
Jumlah		35	100%

Berdasarkan keterangan dari tabel di atas, dapat diketahui dari 35 responden, menunjukkan bahwa responden yang berprofesi sebagai pengajar 5 orang (14.3%), pedagang 13 orang (37.1%), PNS 0 orang

⁶ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

⁷ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

(0%), petani 7 orang (20%), Buruh 0 orang (0%), dan profesi lainnya sebanyak 10 orang (28.6%).

3. Deskripsi Data Penelitian

Tabel 4.5
Hasil Skor Kuesioner⁸

VARIABEL	Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
KUALITAS LAYANAN INTI (X1)	KL I1	7	20 %	9	25.7 %	13	37.1 %	4	11.4 %	2	5.7 %
	KL I2	6	17.1 %	4	11.4 %	12	34.3 %	11	31.4 %	2	5.7 %
	KL I3	5	14.3 %	7	20 %	11	31.4 %	11	31.4 %	1	2.9 %
	KL I4	3	8.6 %	6	17.1 %	11	31.4 %	9	25.7 %	6	17.1 %
	KL I5	2	5.7 %	8	22.9 %	9	25.7 %	13	37.1 %	3	8.6 %
KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL (X2)	KL P1	5	14.3 %	4	11.4 %	6	17.1 %	10	28.6 %	10	28.6 %
	KL P2	3	8.6 %	8	22.9 %	10	28.6 %	7	20 %	7	20 %
KEPUASAN PELANGGAN (Y)	KP 1	2	5.7 %	5	14.3 %	10	28.6 %	9	25.7 %	9	25.7 %
	KP 2	1	2.9 %	8	22.9 %	12	34.3 %	12	34.3 %	2	5.7 %
	KP 3	3	8.6 %	4	11.4 %	9	25.7 %	11	31.4 %	8	22.9 %
	KP 4	2	5.7 %	5	14.3 %	8	22.9 %	15	42.9 %	5	14.3 %

⁸ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

a) Kualitas Layanan Inti (X1)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kualitas layanan inti adalah sebagai berikut :

Item 1, sebanyak 20% menyatakan sangat tidak setuju, 25.7% menyatakan tidak setuju, 37.1% menyatakan netral, 11.4% menyatakan setuju, 5.7% menyatakan sangat setuju.

Item 2, sebanyak 17.1% menyatakan sangat tidak setuju, 11.4% menyatakan tidak setuju, 34.3% menyatakan netral, 31.4% menyatakan setuju, 5.7% menyatakan sangat setuju.

Item 3, sebanyak 14.3% menyatakan sangat tidak setuju, 20% menyatakan tidak setuju, 31.4% menyatakan netral, 31.4% menyatakan setuju, 2.9% menyatakan sangat setuju.

Item 4, sebanyak 8.6% menyatakan sangat tidak setuju, 17.1% menyatakan tidak setuju, 31.4% menyatakan netral, 25.7% menyatakan setuju, 17.1% menyatakan sangat setuju.

Item 5, sebanyak 5.7% menyatakan sangat tidak setuju, 22.9% menyatakan tidak setuju, 25.7% menyatakan netral, 37.1% menyatakan setuju, 8.6% menyatakan sangat setuju.

b) Kualitas Layanan Peripheral (X2)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kualitas layanan peripheral adalah sebagai berikut :

Item 1, sebanyak 14.3% menyatakan sangat tidak setuju, 11.4% menyatakan tidak setuju, 17.1% menyatakan netral, 28.6% menyatakan setuju, 28.6% menyatakan sangat setuju.

Item 2, sebanyak 8.6% menyatakan sangat tidak setuju, 22.9% menyatakan tidak setuju, 28.6% menyatakan netral, 20% menyatakan setuju, 20% menyatakan sangat setuju.

c) Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

Item 1, sebanyak 5.7% menyatakan sangat tidak setuju, 14.3% menyatakan tidak setuju, 28.6% menyatakan netral, 25.7% menyatakan setuju, 25.7% menyatakan sangat setuju.

Item 2, sebanyak 2.9% menyatakan sangat tidak setuju, 22.9% menyatakan tidak setuju, 34.3% menyatakan netral, 34.3% menyatakan setuju, 5.7% menyatakan sangat setuju.

Item 3, sebanyak 8.6% menyatakan sangat tidak setuju, 11.4% menyatakan tidak setuju, 25.7% menyatakan netral, 31.4% menyatakan setuju, 22.9% menyatakan sangat setuju.

Item 4, sebanyak 5.7% menyatakan sangat tidak setuju, 14.3% menyatakan tidak setuju, 22.9% menyatakan netral, 42.9% menyatakan setuju, 14.3% menyatakan sangat setuju.

4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas Instrumen

Untuk mengetahui validitas, dilakukan dengan membandingkan r tabel dengan r hitung. Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r dengan rumus : $df = n - k$ (n= jumlah responden/sampel dan k= jumlah variabel independen). Pada tingkat signifikansi 5% = 0.05, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

$Df = 35 - 2 = 33$. Jadi nilai r tabel = 0.3338. Kemudian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen⁹

Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan
Kualitas Layanan Inti (X1)	KLI 1	0.853	0.333 8	<i>Valid</i>
	KLI 2	0.864		<i>Valid</i>
	KLI 3	0.875		<i>Valid</i>
	KLI 4	0.806		<i>Valid</i>
	KLI 5	0.831		<i>Valid</i>
Kualitas Layanan Peripheral (X2)	KP1	0.892	0.333 8	<i>Valid</i>
	KP2	0.928		<i>Valid</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	KP1	0.754	0.333 8	<i>Valid</i>
	KP2	0.721		<i>Valid</i>
	KP3	0.858		<i>Valid</i>
	KP4	0.756		<i>Valid</i>

Uji validitas dapat dikatakan *valid* apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Kemudian dapat dilihat pada tabel hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel independen (X1 dan X2) dan semua butir pernyataan pada variabel dependen (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Maka semua butir pernyataan pada variabel

⁹ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

independen (X1 dan X2) dan semua butir pernyataan pada variabel dependen (Y) dapat dikatakan *valid*.

b) Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk mengetahui uji reliabilitas adalah apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0.60 maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.7
Hasil uji reliabilitas¹⁰

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Inti (X1)	5 item	0.900	Reliabel
Kualitas Layanan Peripheral (X2)	2 item	0.785	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X3)	4 item	0.775	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua variable X1, X2 dan Y memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6 (0.900, 0.785, 0.775, > 0.6). Dengan demikian semua variabel dapat dikatakan *reliabel*.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Uji multikoliniearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikoliniearitas

¹⁰ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Keduanya menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai *Tolerance* > 0.10 atau dengan nilai *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 4.8
Hasil Uji multikonilearitas¹¹

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan Inti	0.454	2.935
Kualitas Layanan Peripheral	0.364	2.747

Dari tabel di atas dapat di ketahui bahwa nilai tolerance variabel kualitas layanan inti sebesar 0.454, kualitas layanan peripheral sebesar 0.364 dan VIF masing-masing sebesar 2.935 dan 2.747. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki tolerance kurang dari 10% (0.10) dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikonilearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

b) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear dan korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan Durbin Watson sebagai berikut :

¹¹ *Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018*

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi¹²

Koefisien	Nilai
Durbin-Watson	1.909
Dl	1.343
Du	1.583

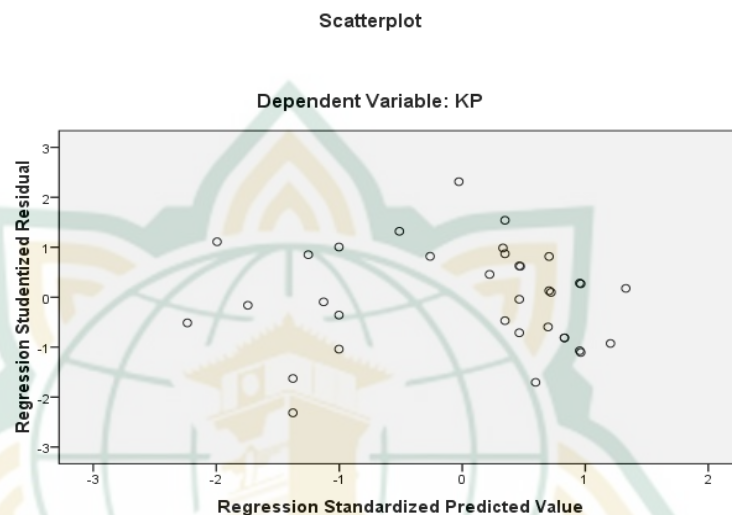
Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pengujian autokorelasi dengan menggabungkan uji Durbin-Watson atau residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung (Durbin Watson) = 1.909, untuk menguji gejala autokorelasi maka angka d-hitung sebesar 1.909 tersebut dibandingkan dengan nilai d-teoritis dalam t tabel d-statistik Durbin-Watson dengan signifikansi $\alpha = 5\%$. Dari tabel Durbin-Watson dengan jumlah sampel (n) sebesar 35 dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 2 variabel, maka diperoleh nilai dl sebesar 1.343 dan du sebesar 1.583. Hasil pengujiannya adalah $du < d < 4-du$ ($1.583 < 1.909 < 2.417$), maka dari perbandingan tersebut bisa dikatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif / negatif dan menghasilkan kesimpulan bahwa penelitian ini di terima.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilihat pada grafik *scatterplot* sebagai berikut:

¹² Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas¹³



Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa ada pola yang tidak jelas, serta ada titik yang menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d) Uji Normalitas

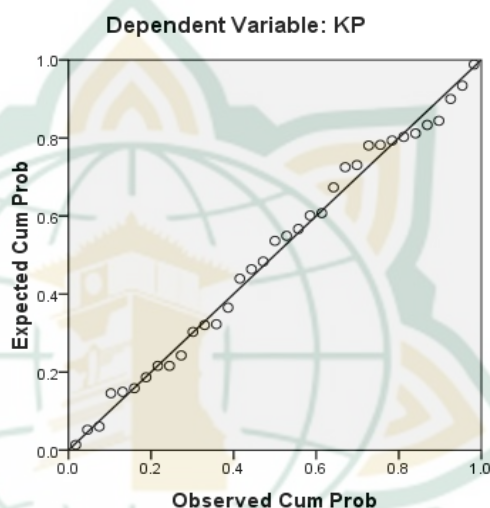
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terkait dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Salah satu cara untuk normalitas residual adalah berdasarkan normal probability plot dimana data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau dengan grafik histogram yang menunjukkan pola distribusi normal maka model regresinya memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

¹³ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

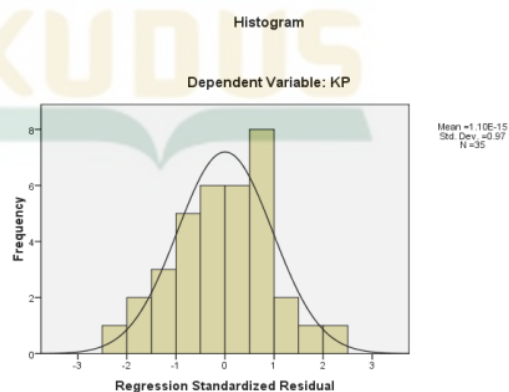
Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot¹⁴

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Untuk melihat apakah distribusi normal atau tidak, dapat dilihat pada grafik histogram.

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas (Grafik Hitogram)¹⁵



Pada grafik histogram menyatakan bahwa residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk

¹⁴ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

¹⁵ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

lonceng sempurna. Sedangkan grafik normal P-P Plot menyatakan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data tersebut normal.

6. Analisis Data

a) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* tarch AMP Kudus. Dari estimasi diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Regresi Linear Berganda¹⁶

Keterangan	Nilai Koefisien
Konstanta	2.896
Kualitas layanan inti(X_1)	0.386
Kualitas layanan peripheral (X_2)	0.748

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi pengaruh kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* tarch AMP Kudus adalah sebagai berikut :

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

$$Y = 2.896 + 0.386X_1 + 0.748X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi

X_1 : Kualitas Layanan Inti

X_2 : Kualitas Layanan Peripheral

e : Standard Error

Dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

¹⁶ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

Konstanta sebesar 2.896, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Y (dependen) adalah sebesar 2.896.

- a. Koefisien regresi kualitas layanan inti sebesar 0.386 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas layanan inti sebesar 100% akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 38.6%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y adalah positif.
- b. Koefisien regresi kualitas layanan peripheral sebesar 0.748 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas layanan peripheral sebesar 100% akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 74.8%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y adalah positif.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependent. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Dalam penelitian ini variabel dependent atau terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan, selanjutnya variabel independen atau bebas adalah kualitas layanan inti (X_1), dan kualitas layanan peripheral (X_2). Hasil analisis dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)¹⁷
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.814	.803	1.525

a. Predictors: (Constant), KLP, KLI

b. Dependent Variable:
KP

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *R Square* adalah 0.814. kemudian dapat dijelaskan bahwa sumbangan pengaruh variabel kualitas layanan inti (X_1), dan kualitas layanan peripheral (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi sebesar 81.4%. Jadi besarnya pengaruh antara kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 81.4% sedangkan sisanya ($100\% - 81.4\% = 18.6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

c) Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial (individual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Tabel distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan (df) $n-k-1$. (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Sehingga t tabel diperoleh $df = (35-2-1)$ dengan signifikan 5% adalah 1.693. Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.12

¹⁷ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

Hasil Uji t (Parsial)¹⁸

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan Inti	3.631	1.693	0.001	Berpengaruh dan signifikan
Kualitas Layanan Peripheral	3.904	1.693	0.000	Berpengaruh dan signifikan

1) Pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian statistik pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3.631 dengan nilai t_{tabel} 1.693 dan nilai signifikan 0.001 yang berada dibawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.631 > 1.693$), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima (terdapat pengaruh dan signifikan). Jadi kualitas layanan inti merupakan variabel bebas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* tarch AMP Kudus.

2) Pengaruh kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian statistik pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3.904 dengan nilai t_{tabel} 1.693 dan nilai signifikan 0.000 yang berada dibawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.904 > 1.693$), maka H₀ ditolak dan H₂ diterima (terdapat pengaruh dan signifikan). Jadi kualitas layanan peripheral merupakan variabel bebas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* tarch AMP Kudus.

¹⁸ *Data Primer* Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

d) Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah variabel independen (kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Tabel distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan df ($n-k-1$). (n) adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Sehingga F_{tabel} diperoleh $df = 35-2-1 = 32$ dengan taraf signifikansi 5% adalah, Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji F¹⁹
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	325.788	2	162.894	70.078	.000 ^a
	Residual	74.383	32	2.324		
	Total	400.171	34			

a. Predictors: (Constant), KLP, KLI

b. Dependent Variable: KP

Dari uji F pada tabel diatas diperoleh nilai f tabel untuk $df = 35-2-1= 32$ dengan taraf signifikansi 5% adalah 3.29. Dengan demikian nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($70.078 > 3.29$) dengan nilai signifikansi 0.000. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya bahwa variabel independen (kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel

¹⁹ Data Primer Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for windows, 15 November 2018

dependen (kepuasan pelanggan). Dengan demikian berarti Hipotesis 3: pengaruh kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* tarch AMP Kudus “diterima”.

B. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus

Kualitas layanan inti adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan.

Hasil pengujian statistik pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3.631 dengan nilai t tabel 1.693 dan nilai signifikan 0.001 yang berada dibawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($3.631 > 1.693$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh dan signifikan). Jadi kualitas layanan inti merupakan variabel bebas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus.

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan inti di *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus sangat baik dan positif untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Murtadho, dalam jurnal yang berjudul “ Analisis Pengaruh *Core Service Quality* dan *Peripheral Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan”. yang memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh yang berarti antara *core service quality* terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan inti meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

2. Pengaruh kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus

Kualitas layanan peripheral adalah penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang diberikan penyedia jasa.

Hasil pengujian statistik pengaruh layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3.904 dengan nilai t tabel 1.693 dan nilai signifikan 0.000 yang berada dibawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ($3.904 > 1.693$), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima (terdapat pengaruh dan signifikan). Jadi layanan peripheral merupakan variabel bebas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Wedding Solution Tarch AMP Kudus*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitria Puspitasari dan Suryono Budi Santoso yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah”. Yang memberikan hasil bahwa kualitas peripheral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa kualitas peripheral yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. **Pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan**

Dari uji F pada tabel diatas diperoleh nilai f tabel untuk $df = 35-2-1= 32$ dengan taraf signifikansi 5% adalah 3.29. Dengan demikian nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel ($70.078 > 3.29$) dengan nilai signifikansi 0.000. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya bahwa variabel independen (kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Dengan demikian berarti Hipotesis 3: pengaruh kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution tarch AMP Kudus* “diterima”.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Olivia Jeymima dkk, dalam jurnal yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah”. Menjelaskan bahwa kualitas layanan inti dan

kualitas layanan peripheral berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Kas Unisma.

C. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi dan manajemen terutama tentang pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan.

2. Implikasi Praktis

- a. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan inti, dan kualitas layanan periheral. Apabila kedua variabel tersebut berjalan dengan baik, tentunya akan memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap *Wedding Solution Tarch AMP Kudus*. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan tentunya juga akan meningkatkan kesejahteraan baik pemilik usaha maupun karyawannya.
- b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, harus memperhatikan faktor kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral yang baik dan sesuai dengan etika yang berlaku.

