Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan yang menggunakan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi,berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 100 orang responden yang menggunakan Listrik Prabayar, adapun identitas responden yang ada dalam penelitian ini. Yaitu mengenai jenis kelamin dan umur.

5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, responden ternyata didominasi oleh pelanggan yang berjenis laki-laki sebanyak 73 orang dengan persentase (73%) dan sisanya responden prempuan sebanyak 27 orang dengan persentase (27%), Jumlah responden laki-laki yang lebih banyak dibandingkan dengan perempuan merupkan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner, responden yang berpartisipasi lebih banyak konsumen laki-laki, namun demikian perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan pendapatdan sudut pandang yang berbeda. Untuk melihat responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel5.1: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	73	73%
Perempuan	27	27%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data Kuesioner 2018

5.1.2 Tingkat Umur Responden

Umur juga dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang, dan umur dapat menentukan tingkat kedewasaan seseorang sehingga hal ini bisa mempengaru perilakunya dan cara pemikiranya. Untuk melihat umur responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2: Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Tingkat Umur	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
20-40 Tahun	43	43%
41-60 Tahun	57	57%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data Kuesioner 2018

Dari Tabel 5.2, diatas dapat dilihat bahwa sebagin besar yang berumur lebih dari 21-40 tahun yang menjadi responden sebanyak 43 orang dengan persentase (43%)dan 41-60 tahun sebanyak 57 orang dengan persentase (57%).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

5.1.4 Kepuasan Pelanggan Menurut Tanggapan Responden

Kepuasan Pelanggan adalah respon dari perilaku yang di tunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Berikut adalah rekapitulasi jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui jawaban tersebut, maka akan dapat diperoleh hasil mengenai tanggapan responden terhadap hal yang diteliti.Frekuensi jawaban untuk pertanyaan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yang terdiri dari 4 item pertanyaan, dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut ini:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.3 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan yang menggunakan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Saya puas menggunakan Listrik Prabayar	34%	65%	1%	0%	0%	100%
2.	Saya puas dengan Listrik Prabayar karena sesuai dengan pemakaian	46%	52%	2%	0%	0%	100%
3.	Saya puas menggunakan Listrik Prabayar karena sesui dengan harapan	44%	54%	2%	0%	0%	100%
4.	Saya puas terhadap Listrik Prabayar karena sesuia dengan yang diinginkan	44%	52%	3%	1%	0%	100%
Jumlah		168	223	8	1	0	400
Rata-Rata		42	56	2	0	0	100
Persentase		42%	56%	2%	0%	0%	100%

Sumber :Data Olahan 2018

Dari Tabel 5.3 diatas hasil tentangrekapitulasi jumlah tanggapan responden variabelKepuasan Pelanggan dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju berkisaran antara (34-46%),responden yang menyatakan setuju (52-65%), responden yang menyatakan netral (1-3%), dan responden yang menyatakan tidak setuju hanya (1%), sedangkanresponden yang menyatakan sangat tidak setuju (0%). Dimana pernyataan yang diajukan tersebut dapat memberi penjelasan secara langsung bahwa kepuasan pelanggan dalam mengunakan Listrik Prabayar diwakilkan dari empat pernyataan pada Tabel 5.3 tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

5.1.5 Kualitas Pelayanan(X1)

Kualitas Pelayanan sangat dibutuhkan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dari produk yang ditawarkan. Kualitas Pelayanan juga dapat menjadi hasil pertimbangan bagi konsumen dalam tingkat kepuasan terhadap suatu produk. Berikut adalah rekapitulasi jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui jawaban tersebut, maka akan dapat diperoleh hasil mengenai tanggapan responden terhadap hal yang diteliti. Frekuensi jawaban untuk pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang terdiri dari 7 item pertanyaan, penjelasan hasil dari Tabel 5.4 sebagai berikut:

Dari Tabel 5.4 hasil tentang rekapitulasi jumlah tanggapan responden variable kualitas pelayanan dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju terdiri dari (29-45%), responden yang menyatakan setuju mulai dari (48-63%), responden yang menyatakan netral (1-9%), responden yang menyatakan tidak setuju (1-4%), responden yang menyatakan sangat tidak setuju (1%). Dari penjelasan diatas dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.4: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan yang meggunakan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Petugas PLN berusaha menghindari kesalahan pada saat melayani pelanggan	34%	63%	3%	0%	0%	100%
2.	Petugas PLN jujur apabila memberikan informasi kepada pelanggan	39%	55%	5%	1%	0%	100%
3.	Petugas PLN siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	45%	53%	2%	0%	0%	100%
4.	Petugas PLN cepat tanggap dalam melayani kepentingan pelanggan	29%	58%	9%	4%	0%	100%
5.	Petugas PLN sudah memiliki peralatan yang modern	45%	48%	6%	0%	1%	100%
6	Petugas PLN selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	34%	62%	4%	0%	0%	100%
7.	Petugas PLN memiliki pengetahuan yang luas mengenai Listrik Prabayar	45%	51%	3%	0%	1%	100%
Jumlah		271	390	32	5	2	700
Rata-Rata		39	55	5	1	0	100
Persentase		39%	55%	5%	1%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.6 Kualitas Produk (X2)

Merupakan suatu produk dan jasa yang melalui beberapa tahapan proses dengan memperhitungkan nilai suatu produk dan jasa tanpa adanya kekurangan sedikitpun nilai dari suatu produk atau jasa tersebut, dan menghasilkan produk dan jasa sesuai harapandari pelanggan. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Berikut adalah rekapitulasi jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui distribusi jawaban tersebut, maka akan dapat diperoleh hasil mengenai tanggapan responden terhadap hal yang diteliti. Frekuensi jawaban untuk pertanyaan variabel kualitas produk (X2) yang terdiri dari 5 item pertanyaan, penjelasan hasildari Tabel 5.4sebagai berikut:

Dari Tabel 5.5 hasil tentang jumlah rekapitulasi tanggapan responden variabel kualitas produk dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju (22-48%), responden yang menyatakan setuju (48-67%), responden yang menyatakan netral (3-10%), responden yang menyatakan tidak setuju (1%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju (0%). Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 5.5 mengenai kualitas produk terhadap pelanggan yang menggunakan Listrik Prabayar, pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuisioner untuk variabel kualitas produk. Responden setuju dengan pernyataan yang ada diajukan mengenai kualitas produk terhadap pelanggan yang menggunakan Listrik Prabayar. Dari penjelasan diatas dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tablel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk yang menggunakan Listrik Prabayar diDesa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Listrik Prabayar merupakan salah satu produk PLN yang berkualitas	22%	67%	10%	1%	0%	100%
2.	Pengisian pulsa ke token Listrik Prabayar sangat mudah dilakukan	40%	53%	7%	0%	0%	100%
3.	Kualitas Listrik Prabayar lebih baik dibandingkan dengan Listrik Paskabayar	48%	48%	4%	0%	0%	100%
4.	Listrik Prabayar dapat digunakan dengan baik	43%	54%	3%	0%	0%	100%
5.	Listrik Prabayar selalu menggunakan alarm pemberitahuan saat pulsa token sudah minim	32%	61%	6%	1%	0%	100%
Jumlah		185	283	30	2	0	500
Rata-Rata		37	57	6	0	0	100
Persentase		37%	57%	6%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

5.1.7 Biaya(X3)

Biaya adalah pengorbanan ekonomi yang diukur dengan satuan uang dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan. Berikut adalah rekapitulasi jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui distribusi jawaban tersebut, maka akan dapat diperoleh hasil mengenai tanggapan responden terhadap hal yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diteliti. Frekuensi jawaban untuk pertanyaan variabel biaya (X3) yang terdiri dari 5 item pertanyaan, dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Biaya yang menggunakan Listrik Prabayar diDesa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Listrik Prabayar lebih hemat dibandingkan dengan Listrik Paskabayar	46%	53%	1%	0%	0%	100%
2.	Biaya pengisian token terjangkau oleh semua kalangan	44%	54%	2%	0%	0%	100%
3.	Biaya pemakaian Listrik Prabayar sesuai dengan kemampuan ekonomi yang saya miliki	49%	48%	3%	0%	0%	100%
4.	Saya menggunakan Listrik Prabayar kearena lebih senang untuk mengontrol biaya pemakaian	35%	54%	9%	2%	0%	100%
5.	Saya menggunakan Listrik Prabayar agar terhindar dari pembengkakan biaya	46%	52%	1%	1%	0%	100%
Jumlah		220	261	16	3	0	500
Rata-Rata		44	52	3	1	0	100
Persentase		44%	52%	3%	1%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari Table 5.6 diatas hasil tentang jumlah rekapitulasi tanggapan responden variabel biaya dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju mulai dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(35-49%), responden yang menyatakan setuju (48-54%), responden yang menyatakan netral (1-9%), responden yang menyatakan tidak setuju (1-2%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju (0%).

1.2. Uji Kualitas Instrumen Penelitian

Kualitas data ditentukan oleh instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berkualitas. Adapun uji untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas dan uji normalitas.

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item total correlation* lebih besar dibandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono dalam **Siregar, (2013:47)** yang mengatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.2.2 Kepuasan Pelanggan

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pertanyaan variabel kepuasan pelanggan berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 5.7. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No	Butir Pernyataan	r Tabel	*Corrected item Total*	Keterangan
1.	Y.1	0,3	.611	Valid
2.	Y.2	0,3	.585	Valid
3.	Y.3	0,3	.807	Valid
4.	Y.4	0,3	.671	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2018

Dari hasil uji validasi diatas menyatakan bahwa butir pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan ≥ 0,3. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan di atas dinyatakan valid dan dapat digunakan serta dapat dipercaya.

5.2.3 Kualitas Pelayanan

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Butir Pernyataan	r Tabel	*Corrected item Total*	Keterangan
1.	X_1.1	0,3	.437	Valid
2.	X_1.2	0,3	.429	Valid
3.	X_1.3	0,3	.446	Valid
4.	X_1.4	0,3	.490	Valid
5.	X_1.5	0,3	.588	Valid
6.	X_1.6	0,3	.447	Valid
7.	X_1.7	0,3	.594	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil uji validasi diatas menyatakan bahwa butir pernyataan variabel kualitas pelayanan ≥ 0,3. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan di atas dinyatakan valid dan dapat digunakan serta dapat dipercaya.

5.2.4 Kualitas produk

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pertanyaan variabel Kualitas Produk berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9. Uji Validitas Variabel Kualitas produk

No	Butir Pernyataan	r Tabel	*Corrected item Total*	Keterangan
1.	X_2.1	0,3	.387	Valid
2.	X_2.2	0,3	.395	Valid
3.	X_2.3	0,3	.631	Valid
4.	X_2.4	0,3	.486	Valid
5.	X_2.5	0,3	.388	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2018

Dari hasil uji validasi diatas menyatakan bahwa butir pernyataan variabel Kualitas Produk ≥ 0,3. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan di atas dinyatakan valid dan dapat digunakan serta dapat dipercaya.

5.2.5 Biaya

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pertanyaan biaya berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan adalah sebagai berikut:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.10. Uji Validitas Variabel Biaya

No	Butir Pernyataan	r Tabel	*Corrected item Total*	Keterangan
1.	X_3.1	0,3	.472	Valid
2.	X_3.2	0,3	.504	Valid
3.	X_3.3	0,3	.602	Valid
4.	X_3.4	0,3	.382	Valid
5.	X_3.5	0,3	.374	Valid

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Dari hasil uji validasi diatas menyatakan bahwa butir pernyataan variabel Biaya ≥ 0,3. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan di atas dinyatakan valid dan dapat digunakan serta dapat dipercaya.

5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok atau subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek dalam diri kelompok atau subyek yang diukur belum berubah. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* dengan nilai diatas 0,60. Berikut tabel pengelompokan tingkat reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach alpha:*

Menurut **Triton dalam Sujianto (2009:97),** jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai Alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
5. Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Tabel 5.11.Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	*Cronbach Alpha*	Keterangan
1	Kepuasan pelanggan (Y)	4	.834	Sangat *Reliabel*
2	Kualitas Pelayanan (X1)	7	.769	*Reliabel*
3	Kualitas produk (X2)	5	.698	*Reliabel*
4	Biaya (X3)	5	.702	*Reliabel*

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Dari hasil reliabilitas diatas untuk variabel kepuasan pelanggan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* 0,827> 0,60, maka dengan itu variabel kepuasan pelanggan dinyatakan sangat *reliabel*. Untuk variable kualitas pelayanan, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* 0,702> 0,60, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyataakan *reliabel*. Untuk variabel kualitas produk nilai *Cronbach Alpha* 0,698> 0,60, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk adalah cukup *reliabel*. Untuk variable biaya pelanggan nilai *Cronbach Alpha* 0,714> 0,60, dapat disimpulkan bahwa variable biaya pelanggan adalah *reliabel*.

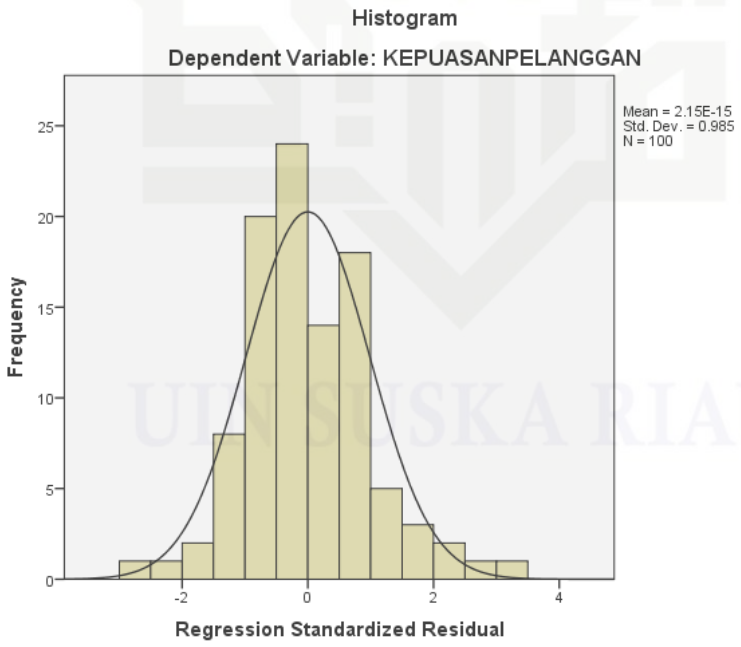
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.4 Uji Normalitas Data

Menurut **Ghozali (2011:133)** uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola gariss diagonal. Jika data berdistribusi normal maka grafik histogramnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Gambar 5.1 dan gambar 5.2 adalah gambar pengujian normalitas data yang telah dilakukan pengujian. Hasil analisis SPSS untuk Uji Normalitas Data adalah sebagai berikut:

Gambar 5.1 Uji Normalitas Histogram



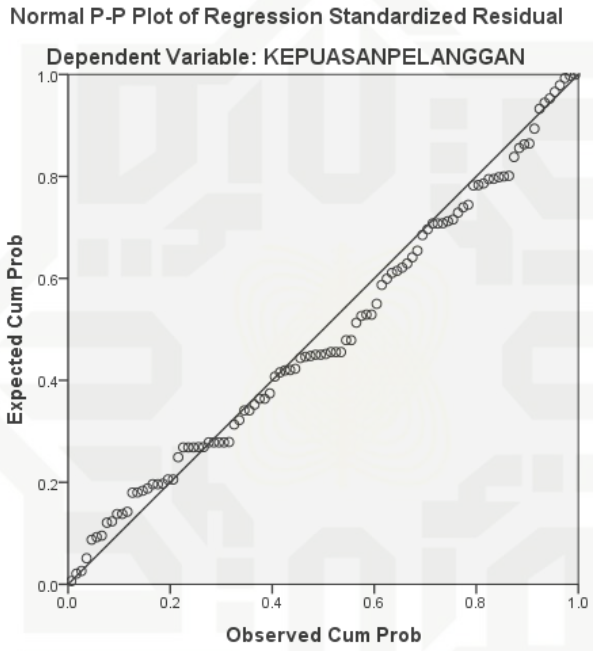
Sumber : Data Olahan SPSS 2018

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar 5.1, terlihat distribusi data yang membentuk loceng dengan kedua sisi yang tidak hingga, berdasarkan uji normaltas variabel dependent dan variabel independent memiliki distribusi normal.

Gambar 5.2 Uji Normalitas Garis Plot



Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Berdasarkan gambar 5.2 diatas terlihat bahwa data variabel dependent dan variabel independent mempunyai distribusi normal, karena data-data yang telah diolah banyak menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut, ini berarti data yang telah dilakukan pengujian memiliki distribusi normal dan dapat digunakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.5 Uji Asumsi Klasik

5.5.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas.Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknnya hubungan lincar antara variabel independent dan model regresi.Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas tersebut. Multikolinearitas dapat di uji melalui nilai toleransi dengan v*ariance inflation factor* (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut.

1. Jika VIF > 10, atau *tolerance* < 0,10 maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
2. Jika VIF < 10, atau *tolerance* > 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.12. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Colinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	.671	1.940	Bebas dari *multikolonieritas*
Kualitas Produk	.553	1.810	Bebas dari *multikolonieritas*
Biaya	.521	1.921	Bebas dari *multikolonieritas*

a. Dependent Variabel : kepuasan pelanggan

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil perhitungan diperoleh *collinearit statistic* nilai VIF seluruh variabel < dari 10.Dimana nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,940, kualitas produk sebesar 1,810 dan biaya sebesar 1,921. Maka semua variabel indenpenden pada penelitian ini bebas *multikolinearitas*.

5.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan heteroskedastisitas. Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *predicted standartdized* sedangkan sumbu *vertical* menggambarkan nilai *residual studentized*. Dalam pengujian asumsi klasik *heteroskedastisitas* dengan melihat grafik *Scatterplot,* dasar pengambilan keputusannya adalah:

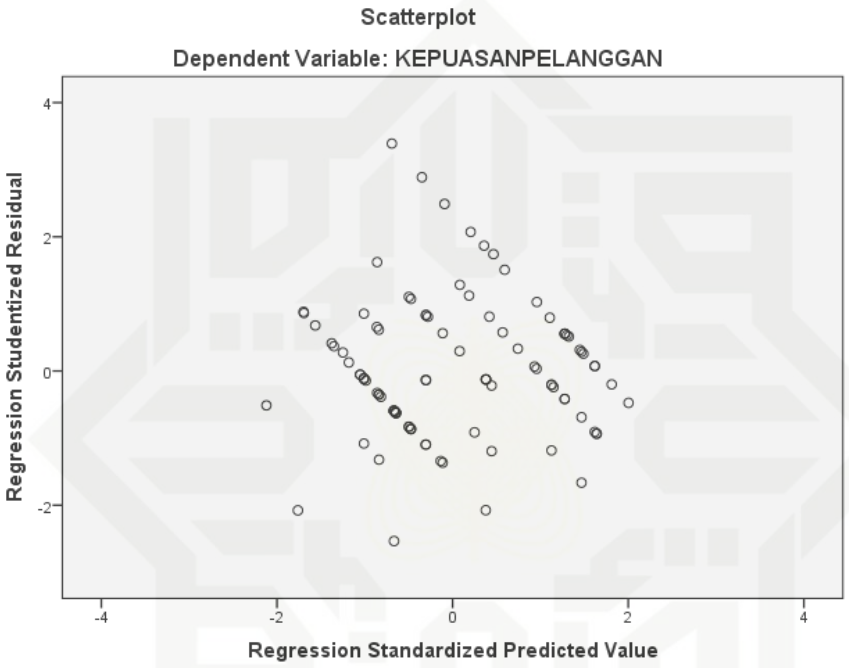
1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *Heteroskedasitisitas.*
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi *Heteroskedastisitas.*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Gambar 5.3 adalah gambar pengujian data berdasarkan uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Gambar 5.3 Uji Heteroskesdastisitas



Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Dari hasil uji *scatterplot* diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini mengidentifikasikan bahwa data tidak terjadi masalah heterokedastisitas atau memenuhi asumsi klasik heterokedastisitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.5.3 Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*times-series*) atau ruang (*cross section*). Untuk mengetahui adanya autokorelasi secara umum dapat menggunakan metode Durbin Watson dengan kriteria:

1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif

2) Angka D-W -2 di bawah 2 berarti tidak ada autokorelasi

3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Hasil Uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut.

Tabel 5.13. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816[a]	.665	.655	1.04392	2.144

a. Predictors: (Constant), BIAYA, KUALITASPELAYANAN, KUALITASPRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Dari Tabel 5.13 dapat kita lihat bahwa uji *Durbin-Watson* diperoleh nilai sebesar 2.039. Nilai DW berada di antara -2 sampai + 2, maka dapat disimpulkan bahwa regresi ini baik karena bebas autokorelasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.6. Analisis Data Penelitian

5.6.1 Uji Regresi Linear Berganda

Untuk pengujian hipotesis, data yang diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang seberapa besarnya pengaruh nilai variabel independent (kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya) terhadap variabel dependent (kepuasan pelanggan). Apakah masing-masing variabel independent berpengaruh signifikan atau tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Berdasarkan hasil penelitian, persamaan dalam analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah.

Tabel 5.14. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.346	1.376		-.978	.331		
	KUALITASPELAYANAN	.248	.046	.391	5.422	.000	.671	1.490
	KUALITASPRODUK	.279	.072	.310	3.899	.000	.553	1.810
	BIAYA	.246	.074	.271	3.311	.001	.521	1.921

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bahwa nilai suatu variabel terikat dapat dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas. Dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 1.346 + 0{,}248X_1 + 0{,}279X_2 + 0{,}246X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pelanggan
a	= Konstanta
b_1, b_2, b_3	= Koefisien regresi
X_1	= Kualitas Pelayanan
X_2	= Kualitas Produk
X_3	= Biaya
e	= Standar *error*

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 1.346 artinya apabila seluruh variabel independen di asumsikan dengan nol (0), maka nilai Kepuasan Pelanggan pada masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan 0,248, menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggaakan mengalami peningkatan sebesar 0,248. Artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan karena koefisien regresi variabel positif. Semakin baik peningkatan kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk berhubungan positif sebesar 0,279. Dapat kita ketahui bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Artinya setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelangganakan mengalami peningkatan sebesar 0,279.
4. Nilai koefisien Regresi biaya 0,246, menyatakan bahwa jika biaya mengalami peningkatan 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,246. Artinya biaya mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan karena koefisien regresi variabel positif. Semakin baik peningkatan Biaya, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
5. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukan dalam persamaan.

5.6.2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel indepeden secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t yang didapat dari perhitungan dengan nilai t yang ada pada table t dengan tingkat kesalahan ($\propto$) sebesar 5% dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apabila T hitung > T tabel atau sig < α maka:

   Ho ditolak, Ha diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya terhadap kepuasan pelanggan.

2. Apabila T hitung < T tabel atau sig > α maka:

   Ho diterima, Ha ditolak artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 5.15. Analisis Regresi Secara Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.346	1.376		-.978	.331		
	KUALITASPELAYANAN	.248	.046	.391	5.422	.000	.671	1.490
	KUALITASPRODUK	.279	.072	.310	3.899	.000	.553	1.810
	BIAYA	.246	.074	.271	3.311	.001	.521	1.921

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

Dari tabel 5.15 diatas, dapat dilihat masing-masing nilai t_{hitung} dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t_{tabel} pada siginfikansi 5% (2-tailed) dengan persamaan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

T_{tabel}= n – k – 1 : alpha/2

= 100 – 3 – 1 : 0,05/2

= 96 : 0,025

= 1,985

Keterangan:

n = jumlah

k = jumlah variabel

1 = konstan

Dengan demikian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, diketahui t_{hitung} (5,422) > t_{tabel} (1,985) dan sig (0,000) < (0,05) artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang meggunakan Listrik Prabayar pada masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Kualitas Produk, diketahui t_{hitung} (3,889) > t_{tabel} (1,985) dan sig (0,000) < (0,05) artinya variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang Listrik Prabayar pada masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Biaya, diketahui t_{hitung} (3,311) > t_{tabel} (1,985) dan sig (0,001) < (0,05) artinya variabel biaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meggunakan Listrik Prabayar pada masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

5.6.3 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikan hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikan 0,05. Apabila F hitung >F tabel maka variabel-variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 5.16.Uji Secara Simultan (Uji f)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.743	3	69.248	63.544	.000[b]
	Residual	104.617	96	1.090		
	Total	312.360	99			

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

b. Predictors: (Constant), BIAYA, KUALITASPELAYANAN, KUALITASPRODUK

Sumber: ***Data Olahan SPSS 2018***

F_{tabel} : = n – k – 1 : k

= 100 – 3 – 1 : 3

= 96 : 3

= 2,699

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil Uji F diatas didapat nilai F_{hitung} sebesar 63.544> F_{tabel} sebesar 2.699 dengan signifikansi probabilitas 0,000 < 0,05 maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel indenpenden (kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent (kepuasan pelanggan) yang meggunakan Listrik Prabayar pada masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

5.6.4 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah Koefisien untuk melihat sumbangan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Biaya) terhadap variabel dependen (Kepuasan pelanggan) secara serentak.

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjust R^2) sebagai berikut:

Tabel 5.17. Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816[a]	.665	.655	1.04392	2.144

a. Predictors: (Constant), BIAYA, KUALITASPELAYANAN, KUALITASPRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

Sumber: Data Olahan SPSS 2018

Dari tabel diatas diatas dapat diketahui nilai Adjusted R Squaere adalah 0,665 yang berarti hubungan antara *variabel independent* (kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya) terhadap variabel dependent (kepuasan pelanggan) sebesar 81%,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang artinya hubungan korelasi kuat. Sedangkan nilai Determinasi R^2 sebesar 0,665, artinya adalah bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan biaya terhadap variabel kepuasan pelanggan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 65,5%, sedangkan sisanya 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti faktor kepuasan pelanggan yaitu variabel, Emosional, Harga dan lain-lainnya.

1.6.5. Pembahasan

1. Berdasarkan uji simultan, diketahui F hitung sebesar 63,544 > F tabel (2,699) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel bebas (Kualitas Pelayanan, kualitas produk dan biaya) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan pelanggan).

   Dari hasil tersebut diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan, kualitas produk dan biaya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan uji parsial, Kualitas Pelayanan diketahui t hitung (5,422) > t tabel (1,985) dan sig (0,043) < 0,05. Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan. Untuk variabel kualitas produk, diketahui t hitung (3,899) > t tabel (1,985) dan sig (0,015) < 0,05. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan. Untuk variabel Biaya, diketahui t hitung (3,311) > t tabel (1,985) dan sig (0.044) < 0,05.

Artinya Biaya berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan, kualitas produk dan biaya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.