

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data di Kecamatan Tampan Pekanbaru, penelitian ini dilakukan pada masyarakat Muslim yang ada di Kecamatan Tampan. Adapun pengumpulan data yang diperoleh yaitu profil Kecamatan Tampan, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden berdasarkan usia, karakteristik responden berdasarkan sumber formal, non formal dan karakteristik responden berdasarkan informasi label halal.

4.1.1 Profil Kecamatan Tampan

Kecamatan Tampan merupakan salah satu kecamatan di ibukota Pekanbaru yang dibentuk berdasarkan surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat 1 Riau, tanggal 20 September 1996 Nomor KTSP: 151/IX /1996. Kecamatan Tampan merupakan wilayah terluas di Pekanbaru dengan luas 4872 km² dibandingkan dengan kecamatan-kecamatan lainnya yang berada di daerah Pekanbaru (BPS Pekanbaru, 2015).

Kecamatan Tampan terdiri dari empat kelurahan, 54 Rukun Warga (RW), dan 304 Rukun Tetangga (RT). Empat kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Tampan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tauah Karya dan Kelurahan Delima (BPS Pekanbaru, 2015).

Kecamatan Tampan Merupakan Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Pekanbaru. Jumlah penduduk kecamatan tertinggi adalah di Kelurahan Tuah Karya. Jumlah yang tinggi karena Kecamatan Tampan mempunyai wilayah yang luas dibanding dengan Kecamatan lainnya. Dalam kehidupan masyarakat di Kecamatan Tampan yang mempunyai berbagai suku, budaya dan agama yang dominan di Kecamatan Tampan ini adalah agama islam. Sementara budaya-budaya daerah setiap suku terbina melalui kesenian tradisional, seperti tayuban, pencak silat dan lain sebagainya (BPS Pekanbaru, 2015).

4.1.2 Data karakteristik Responden

Data karakteristik responden terdiri dari data umur responden, tingkat pendidikan pengetahuan tentang makanan bersertifikasi halal serta informasi yang didapatkan terhadap label halal. Data didapatkan terhadap 270 responden yang ada di Kecamatan Tampan.

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

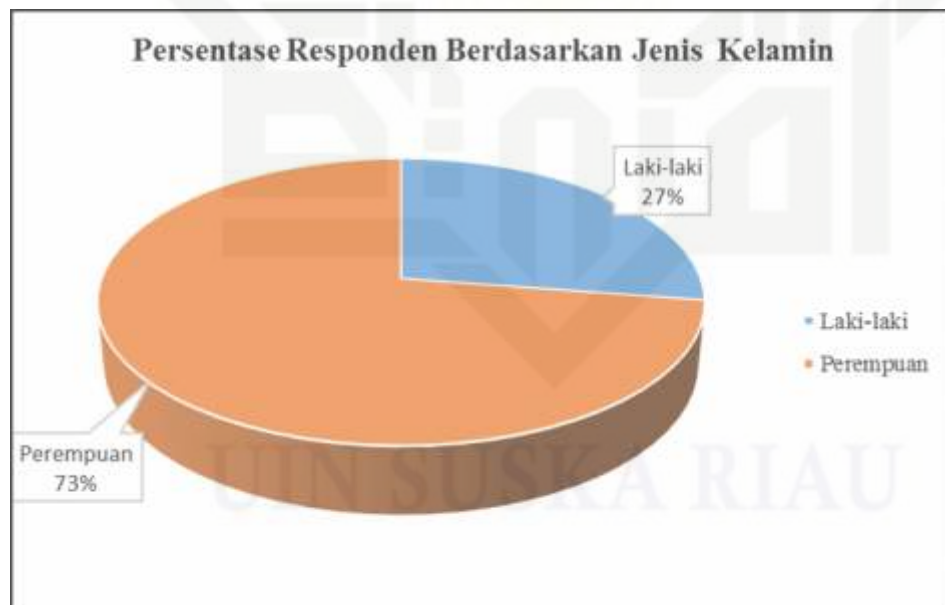
Untuk mendapatkan Persentase jenis kelamin responden di Kecamatan Tampan maka dilakukan pengumpulan data. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	74	27%
Perempuan	196	73%
Total	270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dapat dilihat pada Gambar 4.1:



Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

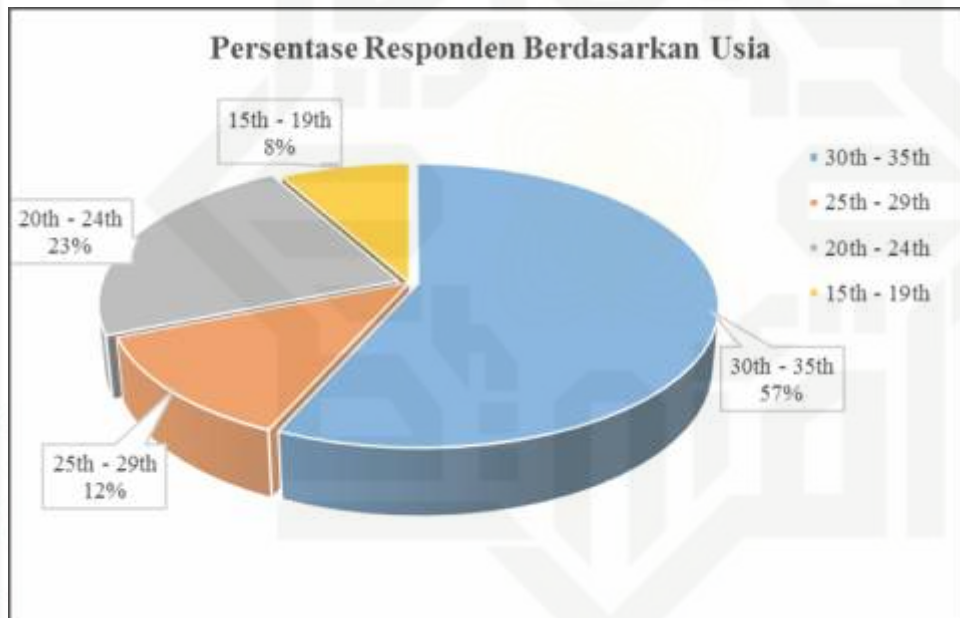
Berikut merupakan pengumpulan data responden berdasarkan usia, usia responden yang diteliti adalah usia 15 tahun – 35 tahun. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
30th - 35th	153	57%
25th - 29th	33	12%
20th - 24th	62	23%
15th - 19th	22	8%
Total	270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Persentase responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 4.2:



Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia

4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Sumber Formal

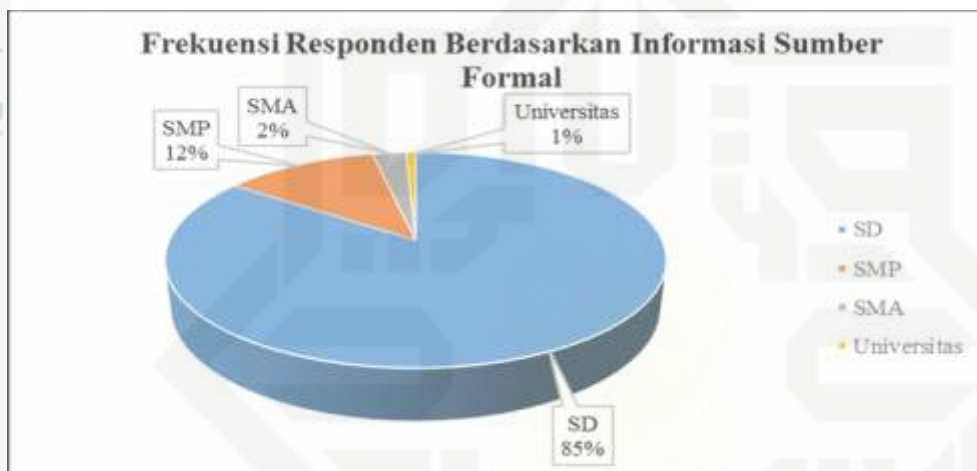
Berikut merupakan data dedukasi responden Kecamatan Tampan, data ini melihat sejak kapan responden mempelajari atau mengetahui tentang makanan halal. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Informasi Sumber Formal

Sumber Formal	Frekuensi	Presentase
SD	229	85%
SMP	32	12%
SMA	7	2%
Universitas	2	1%
Total	270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Frekuensi responden berdasarkan informasi sumber formal dapat dilihat pada Gambar 4.3



Gambar 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Informasi Sumber Formal

4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Sumber Non Formal

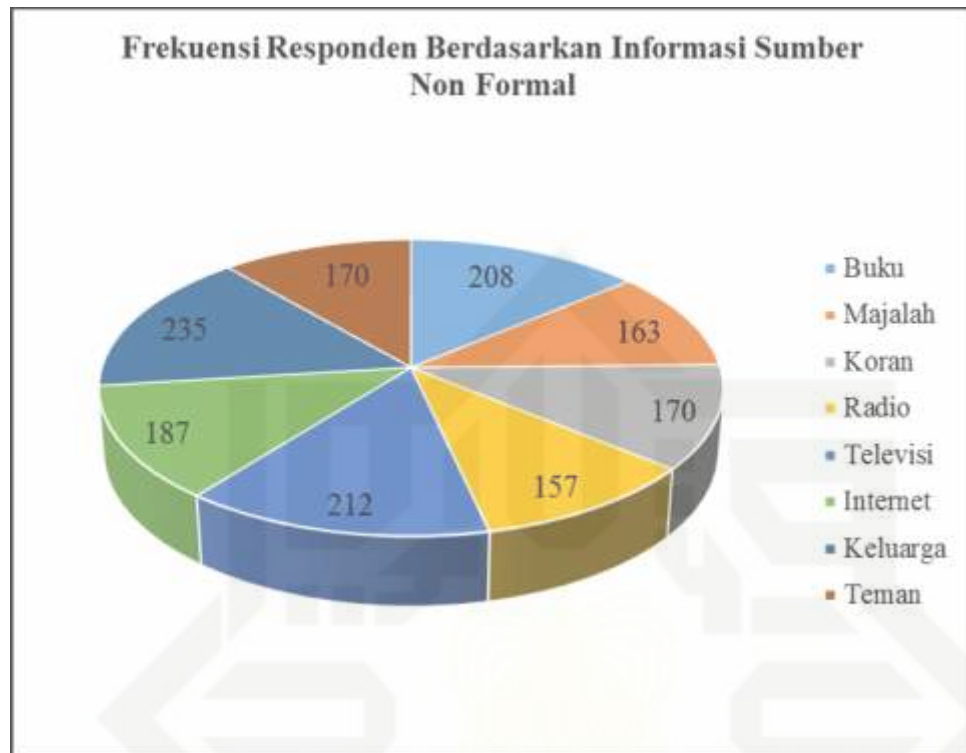
Berikut merupakan data responden mendapatkan edukasi makanan halal, yang terdiri dari tujuh media. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Informasi Sumber Non Formal

Media	Frekuensi
Buku	208
Majalah	163
Koran	170
Radio	157
Televisi	212
Internet	187
Keluarga	235
Teman	170

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Frekuensi responden berdasarkan informasi sumber non formal dapat dilihat dapat dilihat pada Gambar 4.4



Gambar 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Informasi Sumber Non Formal

4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Sumber Label Halal

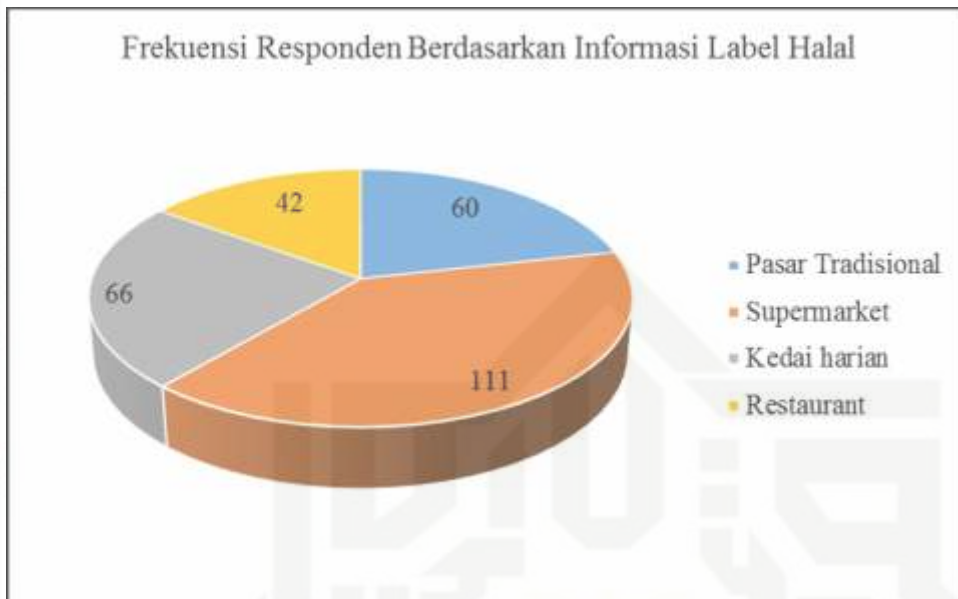
Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan informasi label halal, dari data ini dapat dilihat dimana saja responden menemukan informasi label halal. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Label Halal

Sumber	Frekuensi
Pasar Tradisional	60
Supermarket	111
Kedai harian	66
Restaurant	42

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Frekuensi responden berdasarkan informasi label halal dapat dilihat pada Gambar 4.5



Gambar 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Informasi Label Halal

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan melalui item-item kuesioner yang diajukan. Selanjutnya untuk pengolahan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel tersebut dilakukan dengan mengelompokkan skor nilai dari jawaban para responden penelitian.

Berikut merupakan *output descriptives statistic* semua variabel:

Tabel 4.6 *Output Descriptive Statistic* Semua Variabel:

Variabel	Nilai Terkecil	Nilai Terbesar	Mean	Standar Deviation
Source	18	30	25.13	2.647
Make	16	30	25.17	3.023
Deliver	19	35	29.20	3.137
Return	23	40	34.16	3.415
Kepuasan Pelanggan	24	40	32.45	3.451

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

4.1.3.1 Variabel *Source*

Hasil *output descriptive Statistic* SPSS didapatkan nilai total kuesioner terbesar, nilai total terkecil dan nilai rata-rata.

Tabel 4.7 *Output Descriptive Statistic Source*

Variabel	Nilai Terkecil	Nilai Terbesar	Mean	Standar Deviation
<i>Source</i>	18	30	25.13	2.647

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Data dikelompokkan menjadi tiga kategori, dengan rumus:

1. Sangat baik = $X \geq (M+SD)$
 $= X (25.13 + 2.647)$
 $= X 27.77$
2. Baik = $(M+SD) > X > (M-SD)$
 $= (25.13 + 2.647) > X > (25.13 - 2.647)$
 $= 27.77 > X > 22.48$
3. Kurang baik = $(M-SD) > X$
 $= (25.13 - 2.647) > X$
 $= 22.48$

Berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *source* kepada 270 responden:

Tabel 4.8 Kategori Variabel *Source*

Kategori	Interval Scor	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	$X \geq 27.77$	58	21.48%
Baik	$27.77 > X > 22.48$	170	62.96%
Kurang baik	$22.48 > X$	42	15.56%
Total		270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

4.1.3.2 Variabel *Make*

Hasil *output descriptive Statistic* SPSS didapatkan nilai total kuesioner terbesar, nilai total terkecil dan nilai rata-rata.

Tabel 4.9 *Output Descriptive Statistic Make*

Variabel	Nilai Terkecil	Nilai Terbesar	Mean	Standar Deviation
<i>Make</i>	16	30	25.17	3.023

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Data dikelompokkan menjadi tiga kategori, dengan rumus:

- Sangat baik = $X \geq (M+SD)$
 $= X \geq (25.17 + 3.023)$
 $= X \geq 28.19$
- Baik = $(M+SD) > X > (M-SD)$
 $= (25.17 + 3.023) > X > (25.17 - 3.023)$
 $= 28.19 > X > 22.14$
- Kurang baik = $(M-SD) > X$
 $= (25.17 - 3.023) > X$
 $= 22.14$

Berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *make* kepada 270 responden:

Tabel 4.10 Kategori Variabel *Make*

Kategori	Interval Scor	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	$X \geq 28.19$	37	13.70%
Baik	$28.19 > X > 22.14$	181	67.05%
Kurang baik	$22.14 > X$	52	19.25%
Total		270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

4.1.3.3 Variabel *Deliver*

Hasil *output descriptive Statistic SPSS* didapatkan nilai total kuesioner terbesar, nilai total terkecil dan nilai rata-rata.

Tabel 4.11 *Output Descriptive Statistic Deliver*

Variabel	Nilai Terkecil	Nilai Terbesar	Mean	Standar Deviation
<i>Deliver</i>	19	35	29.20	3.137

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Data dikelompokkan menjadi tiga kategori, dengan rumus:

1. Sangat baik = $X \geq (M+SD)$
 = $X \geq (29.20 + 3.137)$
 = $X \geq 32.34$
2. Baik = $(M+SD) > X > (M-SD)$
 = $(29.20 + 3.137) > X > (29.20 - 3.137)$
 = $32.34 > X > 26.06$
3. Kurang Baik = $(M-SD) > X$
 = $(29.20 - 3.137) > X$
 = 26.06

Berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *deliver* kepada 270 responden:

Tabel 4.12 Kategori Variabel *Deliver*

Kategori	Interval Scor	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	$X \geq 32.34$	39	14.44%
Baik	$32.34 > X > 26.06$	187	69.27%
Kurang baik	$26.06 > X$	44	16.29%
Total		270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

4.1.3.4 Variabel *Return*

Hasil *output descriptive Statistic* SPSS didapatkan nilai total kuesioner terbesar, nilai total terkecil dan nilai rata-rata.

Tabel 4.13 *Output Descriptive Statistic Return*

Variabel	Nilai Terkecil	Nilai Terbesar	Mean	Standar Deviation
<i>Return</i>	23	40	34.16	3.415

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Data dikelompokkan menjadi tiga kategori, dengan rumus:

1. Sangat baik = $X \geq (M+SD)$
 $= X \geq (34.16 + 3.415)$
 $= X \geq 37.57$
2. Baik = $(M+SD) > X > (M-SD)$
 $= (34.16 + 3.415) > X > (34.16 - 3.415)$
 $= 37.57 > X > 30.75$
3. Kurang baik = $(M-SD) > X$
 $= (34.16 - 3.415) > X$
 $= 30.75$

Berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *return* kepada 270 responden:

Tabel 4.14 Kategori Variabel *Return*

Kategori	Interval Scor	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	$X \geq 37.57$	48	17.78%
Baik	$37.57 > X > 30.75$	186	68.89%
Kurang baik	$30.75 > X$	36	13.33%
Total		270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

4.1.3.5 Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil *output descriptive Statistic* SPSS didapatkan nilai total kuesioner terbesar, nilai total terkecil dan nilai rata-rata.

Tabel 4.15 *Output Descriptive Statistic* Kepuasan Pelanggan

Variabel	Nilai Terkecil	Nilai Terbesar	Mean	Standar Deviation
Kepuasan Pelanggan	24	40	32.45	3.451

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

Data dikelompokkan menjadi tiga kategori, dengan rumus:

1. Sangat baik = $X \geq (M+SD)$
 $= X \geq (32.45 + 3.451)$
 $= X \geq 35.90$
2. Baik = $(M+SD) > X \geq (M-SD)$
 $= (32.45 + 3.451) > X \geq (32.45 - 3.451)$
 $= 35.90 > X \geq 29$
3. Kurang baik = $(M-SD) > X$
 $= (32.45 + 3.451) > X$
 $= 29$

Berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan kepada 270 responden:

Tabel 4.16 Kategori Variabel Kepuasan Pelanggan

Kategori	Interval Scor	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	$X \geq 35.90$	48	17.78%
Baik	$35.90 > X \geq 29$	194	71.85%
Kurang baik	$29 > X$	28	10.37%
Total		270	100%

Sumber: Pengumpulan Data, 2017

4.2 Pengolahan Data

Pada penelitian ini, pengolahan data menggunakan *software* SPSS 17.0 terhadap data kuesioner yang diberikan kepada 270 responden di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Pengolahan data dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah diberikan terhadap sebaran makanan bersertifikasi halal.

4.2.1 Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji prasyarat itu sendiri meliputi, uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinieritas. Uji prasyarat analisis menggunakan SPSS 17.0 Hasil uji prasyarat disajikan berikut :

4.2.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki residual distribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk mengetahui kenormalan distribusi data adalah dengan teknik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Kriterianya dapat dinyatakan “normal” adalah jika signifikan lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi alpha 5%. Hasil uji normalitas disajikan berikut ini.

Tabel 4.17 Uji Normalitas

Variabel	N	Asymp. Sign(2tailed)	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	270	0.450	Normal

Sumber Pengolahan Data, 2017

Dari Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2tailed) pada variabel *unstandardized residual* hasil regresi menyatakan >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

4.2.1.2 Uji Linearitas

Uji linearitas ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear. Kriteria hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dikatakan linear, jika nilai signifikansinya kurang dari 0.05. Hasil uji linieritas disajikan berikut ini.

Tabel 4.18 Uji Linearitas

Variabel	Signifikasi	Keterangan
<i>Source</i> terhadap kepuasan pelanggan	0.000	Linear
<i>Make</i> terhadap kepuasan pelanggan	0.000	Linear
<i>Deliver</i> terhadap kepuasan pelanggan	0.000	Linear
<i>Return</i> terhadap kepuasan pelanggan	0.000	Linear

Sumber Pengolahan Data, 2017

Dari Tabel 4.18 dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada variabel *source* terhadap kepuasan pelanggan adalah 0.000, *make* terhadap kepuasan pelanggan adalah 0.000, *Deliver* terhadap kepuasan pelanggan adalah 0.000 dan *Return*

terhadap kepuasan pelanggan adalah 0.000. Semua nilai diatas menyatakan < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan linier dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

4.2.1.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat baik atau tidaknya model regresi yang digunakan, sehingga model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Untuk mendeteksinya yaitu dengan cara menganalisis nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* diatas 0,1 dan VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinearitas disajikan berikut ini.

Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Source	0.847	1.181	Tidak terjadi multikolinearitas
Make	0.754	1.326	Tidak terjadi multikolinearitas
Deliver	0.890	1.124	Tidak terjadi multikolinearitas
Return	0.736	1.358	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber Pengolahan Data, 2017

Dari Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance source* adalah 0.847 dan VIF 1.181, *make* mempunyai nilai *tolerance* 0.754 dan VIF 1.326, *deliver* mempunyai nilai *tolerance* 0.890 dan VIF 1.124 dan *return* mempunyai nilai *tolerance* 0.736 dan VIF 1.358. Semua nilai *tolerance* berada diatas 0,1 dan semua nilai VIF berada dibawah 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

4.2.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait *source*, *make*, *deliver* dan *return* terhadap kepuasan pelanggan. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis dalam penelitian ini. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.0

Tabel 4.19 Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefesien Regresi	t-hitung	Sign	Kesimpulan
Source	0.069	0.897	0.370	Tidak signifikan
Make	0.253	3.532	0.000	Signifikan
Deliver	0.157	2.465	0.014	Signifikan
Return	0.220	3.438	0.001	Signifikan

Sumber Pengolahan Data, 2017

Dari Tabel diatas didapatkan nilai konstan a dan b, sehingga didapatkan persamaan $Y = 12.255 + 0.069x_1 + 0.253 x_2 + 0.157 x_3 + 0.220x_4$

1. Konstanta 12.255 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai (x_1, x_2, x_3, x_4) maka nilai kepuasan adalah 12.255
2. Koefesien regresi x_1 0.069 menyatakan bahwa setiap penambahan 1, maka nilai kepuasannya bertambah sebesar 0.069
3. Koefesien regresi x_2 0.253 menyatakan bahwa setiap penambahan 1, maka nilai kepuasannya bertambah sebesar 0.253
4. Koefesien regresi x_3 0.157 menyatakan bahwa setiap penambahan 1, maka nilai kepuasannya bertambah sebesar 0.157
5. Koefesien regresi x_4 0.220 menyatakan bahwa setiap penambahan 1, maka nilai kepuasannya bertambah sebesar 0.220

4.2.2.1 Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t Tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Jika $T_{hitung} > T_{Tabel} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima dan apabila $T_{hitung} < T_{Tabel} = H_1$ ditolak dan H_0 diterima sedangkan persentase alpha ditentukan sebesar 0,05 dengan jumlah sampel (N) adalah 270 dan derajat kebebasan $N - 2$, maka derajat kebebasannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Derajat kebebasan (dk)} &= 270 - 2 \\ &= 270 - 2 = 268 \end{aligned}$$

$$\text{Maka } t_{Tabel}(268:0.05) = 1.97$$

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel *source* terhadap kepuasan pelanggan

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = 0$$

Berarti *source* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq 0$$

Berarti *source* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.21 Uji Hipotesis Variabel *Source*

Hipotesis	Nilai			Keterangan
	t Hitung	t Tabel	Signifikasi	
Variabel <i>Source</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	0.897	1.97	0.370	H ₀ diterima dan H ₁ ditolak

Sumber Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 4.21 *Variabel source* memiliki nilai t hitung sebesar 0.897 sedangkan t Tabel sebesar 1.97 sehingga $t_{hitung} < t_{Tabel}$ dan tingkat signifikansi sebesar 0.370, sehingga uji signifikansi $>$ dari 0.05. Koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.069. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis H₀ diterima dan H₁ ditolak, sehingga kesimpulannya *source* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh variabel *make* terhadap kepuasan pelanggan

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = 0$$

Berarti *make* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq 0$$

Berarti *make* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.22 Uji Hipotesis Variabel *Make*

Hipotesis	Nilai			Keterangan
	t Hitung	t Tabel	Signifikasi	
Variabel <i>Make</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	3.532	1.97	0.000	H ₀ ditolak dan H ₁ diterima

Sumber Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 4.22 *Variabel make* memiliki nilai t hitung sebesar 3.532 sedangkan t Tabel sebesar 1.97 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi sebesar 0.000, sehingga uji signifikansi $<$ dari 0.05. Koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.253. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga kesimpulannya *make* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh variabel *deliver* terhadap kepuasan pelanggan

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

Berarti *deliver* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Berarti *deliver* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.23 Uji Hipotesis Variabel *Deliver*

Hipotesis	Nilai			Keterangan
	t Hitung	t Tabel	Signifikasi	
Variabel <i>Deliver</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	2.465	1.97	0.014	H ₀ ditolak dan H ₁ diterima

Sumber Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 4.23 *Variabel deliver* memiliki nilai t hitung sebesar 2.465 sedangkan t Tabel sebesar 1.97 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi sebesar 0.014, sehingga uji signifikansi $<$ dari 0.05. Koefisien

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.

regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.157. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga kesimpulannya *deliver* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

4. Pengaruh variabel *return terhadap kepuasan pelanggan*

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

Berarti *return* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Berarti *return* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.24 Uji Hipotesis Variabel *Return*

Hipotesis	Nilai			Keterangan
	t Hitung	t Tabel	Signifikasi	
Variabel <i>Return</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	3.438	1.97	0.01	H_0 ditolak dan H_1 diterima

Sumber Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 4.24 *Variabel return* memiliki nilai t hitung sebesar 3.438 sedangkan t Tabel sebesar 1.97 sehingga $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan tingkat signifikansi sebesar 0.01, sehingga uji signifikansi $<$ dari 0.05. Koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.069. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan *return* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut merupakan hasil rekapitulasi uji t dari keempat variabel bebas:

Tabel 4.25 Hasil Rekapitulasi Hipotesis Uji t Dari Keempat Variabel Bebas

NO	Hipotesis	Hasil
1.	<i>Source</i> tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Tidak berpengaruh
2.	<i>Make</i> berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Berpengaruh
3.	<i>Deliver</i> berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Berpengaruh
4.	<i>Return</i> berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Berpengaruh

Sumber Pengolahan Data, 2017

4.2.2.2 Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel *independent* secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{Tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{Tabel}$, maka variabel X mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel Y.
2. Jika $F_{hitung} < F_{Tabel}$, maka variabel X tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	637.963	4	171.988	18.123	.000 ^b
	Residual	7514.971	265	9.490		
	Total	3232.871	269			

a. Predictors: (Constant), return, deliver, source, make
 b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Gambar 4.6 Output SPSS Uji F

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 *output* SPSS didapatkan F hitung sebesar 18.123 dan F Tabel sebesar 3.02 sehingga $F_{hitung} > F_{Tabel}$ dan signifikansi sebesar 0.000 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($p < 0.05$), sehingga kesimpulannya adalah *source, make, deliver dan return* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.2.2.3 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 ^a	.215	.203	3.001

a. Predictors: (Constant), return, deliver, source, make
 b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Gambar 4.7 *Output* SPSS Uji Determinasi

Hasil *output* SPSS ini menjelaskan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 21.5%. Sisanya sebesar 78.5% menjelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.