BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

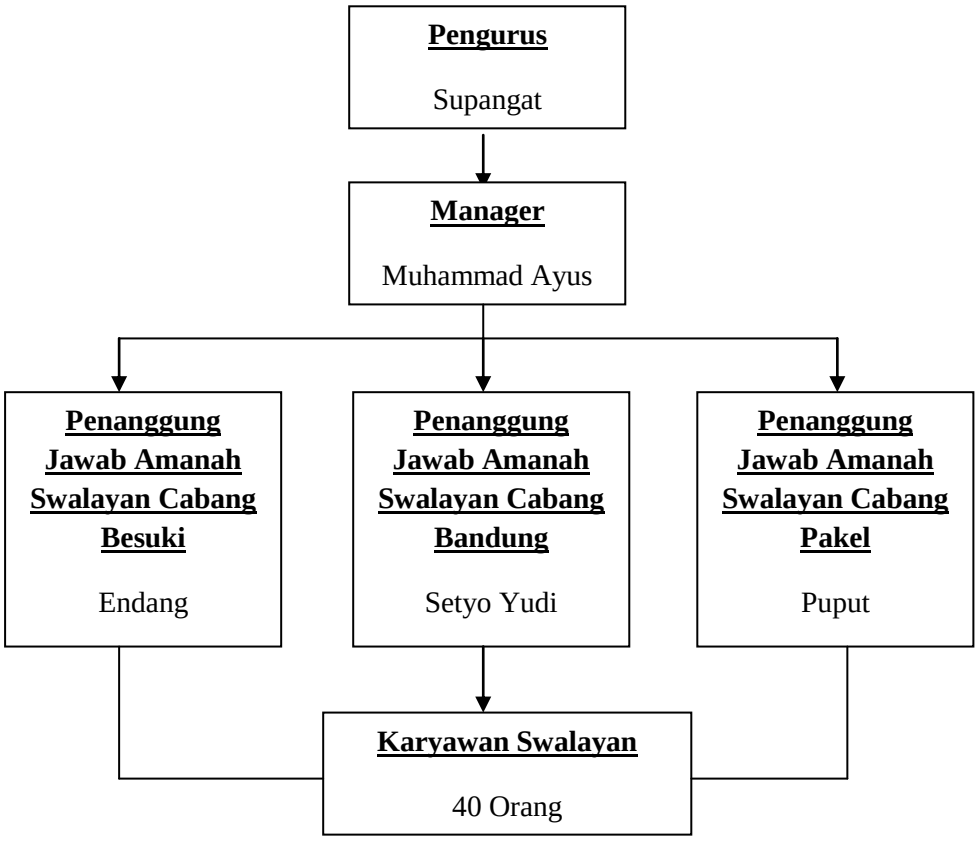
1. Profil Singkat Amanah Swalayan

Amanah Swalayan adalah industri ritel pasar swalayan yang di dirikan dibawah Kopsyah BTM Amanah yang merupakan bagian dari Amal Usaha Muhammadiyah Cabang Besuki. Amanah Swalyan berdiri pertama kali pada Tahun 2006 di Jl. Tanggul Welahan Kecamatan Besuki. Kemudian membuka dua cabang di Kecamatan Bandung dan Kecamatan Pakel. Amanah Swalyana cabang Bandung berdiri pada tanggal 17 Februari 2013 di Jalan Raya Bandung Campurdarat RT. 03 RW. 01 Contong, Bandung, Kabupaten Tulungagung.

Jenis produk yang dijual Amanah Swalayan bermacam-macam serta memiliki tempat yang nyaman. Amanah Swalayan terletak di tengah pusat keramaian karena disekitar lokasi terdapat pasar tradisional dan beberapa ruko. Strategi pemasaran yang diterapkan Amanah Swalayan sangat baik. Hal ini terbukti dengan keramaian konsumen yang berbelanja setiap harinya.

2. Striktur Oganisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



B. Deskripsi Data Responden

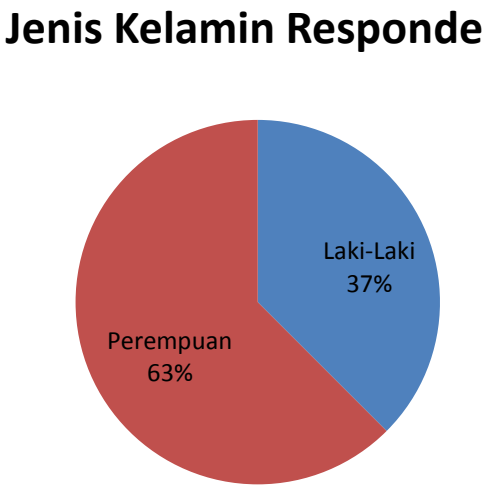
Deskripsi data responden digunakan untuk menggambarkan kondisi atau keadaan responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini penyajian data deskripsi bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian dan hubungan antar variabel yang digunakan. Hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 bagian yaitu jenis kelamin, pekerjaan, dan umur.

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin konsumen Amanah Swalayan Cabang Bandung Tulungagung diambil sebagai responden sebagai berikut:

Gambar 4.2

Diagram Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

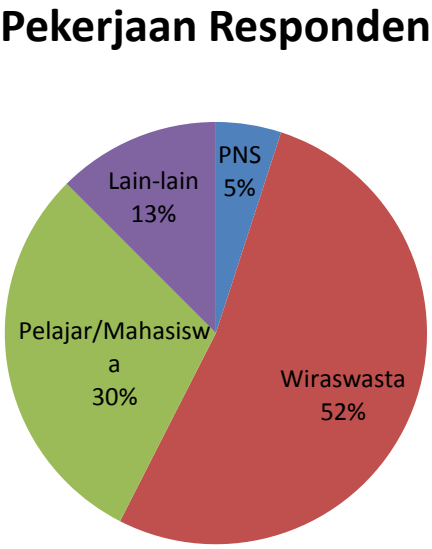
Dari Gambar diagram 4.2 menunjukkan mayoritas konsumen di Amanah Swalayan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 25 orang atau 63% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 15 orang atau 37%. Jadi dapat disimpulkan yang banyak berkunjung di Amanah Swalayan yaitu perempuan.

2. Pekerjaan

Data mengenai mayoritas pekerjaan responden Amanah Swalayan Cabang Bandung Tulungagung adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3

Diagram Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

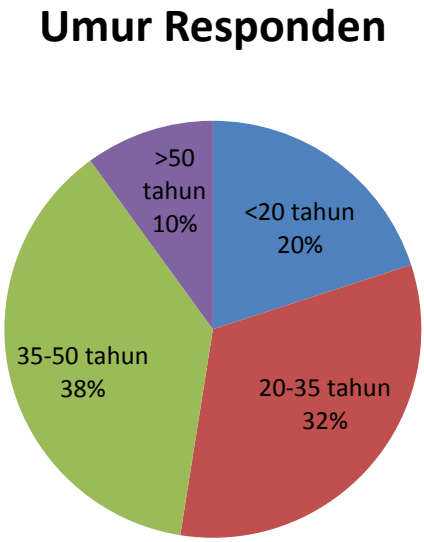
Dari gambar diagram 4.3 peneliti menemukan beberapa responden dengan pekerjaan sebagai PNS berjumlah 2 orang atau 5%, wiraswasta berjumlah 21 orang atau 52,5%, pelajar atau mahasiswa berjumlah 12 orang atau 30% dan terakhir diluar dari pekerjaan itu semua berjumlah 5 orang atau 13%.

3. Umur

Data mengenai umur konsumen Amanah Swalayan Cabang Bandung Tulungagung adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Diagram Umur Responden



Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari gambar diagram 4.4 peneliti menemukan beberapa responden dengan umur <20 tahun berjumlah 8 orang atau 20%, 20-35 tahun berjumlah 13 orang atau 32%, 35-50 tahun berjumlah 15 orang atau 38%, dan >50 tahun berjumlah 4 orang atau 10%.

C. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel bebas dan variabel terikat. Berikut penjelasan secara deskriptif tanggapan responden yang terkait variabel penelitian yaitu *desplay* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen Amanah Swalayan Cabang Bandung Tulungagung.

Data-data mengenai variabel-variabel tersebut didapat melalui angket yang telah disebarkan kepada responden melalui google form. Angket yang disebarkan kepada responden terdiri atas beberapa pernyataan dan diukur menggunakan skala likert.

1. Deskripsi variabel X_1 (*Display* produk)
   a. *Display* atau pajangan produk disusun dengan rapi

Tabel 4.1

Deskripsi Variabel X1.1

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,8	3,8	3,8
	3	26	32,5	32,5	36,3
	4	39	48,8	48,8	85,0
	5	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.2

Deskriptif Statistik X1.1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	80	2	5	3,75	,755
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 15%,

setuju 48,8%, netral 32,5% dan tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,75 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

b. *Display* atau penyusunan produk mudah dilihat

Tabel 4.3

Deskripsi Variabel X1.2

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,8	3,8	3,8
	3	28	35,0	35,0	38,8
	4	36	45,0	45,0	83,8
	5	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.4

Deskriptif Statistik X1.2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.2	80	2	5	3,74	,775
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 16,3%, setuju 45,0%, netral 35,0% dan tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,74 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

c. *Display* atau penyusunan produk memudahkan dalam mencari barang yang diinginkan

Tabel 4.5

Deskripsi Variabel X1.3

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5,0	5,0	5,0
	3	28	35,0	35,0	40,0
	4	42	52,5	52,5	92,5
	5	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.6

Deskriptif Statistik X1.3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.3	80	2	5	3,62	,700
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 7,5%, setuju 52,5%, netral 35% dan tidak setuju 5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,62 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

d. *Display* atau penyusunan produk sesuai jenis produk

Tabel 4.7

Deskripsi Variabel X1.4

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	23	28,8	28,8	31,3
	4	48	60,0	60,0	91,3
	5	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.8

Deskriptif Statistik X1.4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.4	80	2	5	3,75	,646
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 8,8%, setuju 60%, netral 28,8% dan tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,75 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

e. Swalayan Amanah men*display* poster untuk menunjukkan keberadaan produk yang dicari

Tabel 4.9

Deskripsi Variabel X1.5

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	12	15,0	15,0	18,8
	3	23	28,8	28,8	47,5
	4	33	41,3	41,3	88,8
	5	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.10

Deskriptif Statistik X1.5

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.5	80	1	5	3,41	1,002
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 11,3%, setuju 41,3%, netral 28,8%, tidak setuju 15% dan sangat tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,41 (dibulatkan 3) cenderung netral.

f. Produk yang sedang di *discount* di *display* dengan rapi

Tabel 4.11

Deskripsi Variabel X1.6

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5,0	5,0	5,0
	2	15	18,8	18,8	23,8
	3	22	27,5	27,5	51,3
	4	30	37,5	37,5	88,8
	5	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.12

Deskriptif Statistik X1.6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.6	80	1	5	3,31	1,063
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 11,3%, setuju 37,5%, netral 27,5%, tidak setuju 18,8% dan sangat tidak setuju 5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,31 (dibulatkan 3) cenderung netral.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis tabel frekuensi dari 80 responden.

Tabel 4.13

Rangkuman Tabel Frekuensi

***Display* Produk (X_1)**

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
$X_{1.1}$	12	39	26	3	0	80
$X_{1.2}$	13	36	28	3	0	80
$X_{1.3}$	6	42	28	4	0	80
$X_{1.4}$	7	48	23	2	0	80
$X_{1.5}$	9	33	23	12	3	80
$X_{1.6}$	9	30	22	15	4	80

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Berdasarkan rangkuman tabel frekuensi diatas menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator yang menyatakan bahwa konsumen sangat setuju paling banyak terdapat pada indikator $X_{1.2}$ sebesar 13 responden, konsumen yang berpendapat setuju paling banyak terdapat pada indikator $X_{1.4}$ sebanyak 48 responden, pendapat netral terdapat pada indikator $X_{1.2}$ dan $X_{1.3}$ sebesar 28 responden, pendapat tidak setuju tertinggi pada indikator $X_{1.6}$ yaitu 15 responden dan pendapat sangat tidak setuju tertinggi pada indikator $X_{1.6}$ sebanyak 4 responden. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban setuju pada indikator $X_{1.4}$ yaitu *display* atau penyusunan produk sesuai jenis produk.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.14

Rangkuman Tabel Deskriptive Statistic

***Display* Produk (X_1)**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
$X_{1.1}$	80	2,00	5,00	3,75	,755
$X_{1.2}$	80	2,00	5,00	3,74	,775
$X_{1.3}$	80	2,00	5,00	3,62	,700
$X_{1.4}$	80	2,00	5,00	3,75	,646
$X_{1.5}$	80	1,00	5,00	3,41	1,002
$X_{1.6}$	80	1,00	5,00	3,31	1,063

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

2. Deskripsi variabel X_2 (Kualitas pelayanan)

   a. Lingkungan swalayan selalu bersih

Tabel 4.15

Deskripsi Variabel X2.1

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	4	5,0	5,0	8,8
	3	27	33,8	33,8	42,5
	4	34	42,5	42,5	85,0
	5	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.16

Deskriptif Statistik X2.1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	80	1	5	3,60	,936
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 15%, setuju 42,5%, netral 33,8%, tidak setuju 5% dan sangat tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,60 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

b. Swalayan Amanah menggunakan peralatan yang modern sehingga dalam proses transaksi cepat

Tabel 4.17

Deskripsi Variabel X2.2

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5,0	5,0	5,0
	3	30	37,5	37,5	42,5
	4	28	35,0	35,0	77,5
	5	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.18

Deskriptif Statistik X2.2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.2	80	2	5	3,75	,864
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 22,5%, setuju 35%, netral 37,5%, dan tidak setuju 5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,75 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

c. Tersediannya tempat penitipan barang konsumen

Tabel 4.19

Deskripsi Variabel X2.3

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	1	1,3	1,3	5,0
	3	33	41,3	41,3	46,3
	4	26	32,5	32,5	78,8
	5	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.20

Deskriptif Statistik X2.3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.3	80	1	5	3,66	,954
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 21,3%, setuju 32,5%, netral 41,3%, tidak setuju 1,3% dan sangat tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,66 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

d. Kerapian seragam yang dikenakan karyawan swalayan Amanah

Tabel 4.21

Deskripsi Variabel X2.4

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	11	13,8	13,8	16,3
	3	25	31,3	31,3	47,5
	4	27	33,8	33,8	81,3
	5	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.22

Deskriptif Statistik X2.4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.4	80	1	5	3,53	1,031
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 18,8%, setuju 33,8%, netral 31,3%, tidak setuju 13,8% dan sangat tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,53 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

e. Kesigapan karyawan dalam membantu konsumen

Tabel 4.23

Deskripsi Variabel X2.5

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	11	13,8	13,8	15,0
	3	22	27,5	27,5	42,5
	4	29	36,3	36,3	78,8
	5	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.24

Deskriptif Statistik X2.5

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.5	80	1	5	3,63	1,011
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 21,3%, setuju 36,3%, netral 27,5%, tidak setuju 13,8% dan sangat tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,63 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

f. Perilaku karyawan terhadap konsumen sopan

Tabel 4.25

Deskripsi Variabel X2.6

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	5	6,3	6,3	7,5
	3	34	42,5	42,5	50,0
	4	27	33,8	33,8	83,8
	5	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.26

Deskriptif Statistik X2.6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.6	80	1	5	3,57	,883
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 16,3%, setuju 33,8%, netral 42,5%, tidak setuju 6,3% dan sangat tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,57 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

g. Karyawan selalu bersedia membantu saat dibutuhkan

Tabel 4.27

Deskripsi Variabel X2.7

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	12	15,0	15,0	18,8
	3	22	27,5	27,5	46,3
	4	36	45,0	45,0	91,3
	5	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.28

Deskriptif Statistik X2.7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.7	80	1	5	3,40	,976
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 8,8%, setuju 45%, netral 27,5%, tidak setuju 15% dan sangat tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,40 (dibulatkan 3) cenderung netral.

h. Karyawan Swalayan Amanah selalu menerapkan salam, senyum, sapa terhadap konsumen

Tabel 4.29

Deskripsi Variabel X2.8

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	15	18,8	18,8	20,0
	3	28	35,0	35,0	55,0
	4	31	38,8	38,8	93,8
	5	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.30

Deskriptif Statistik X2.8

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.8	80	1	5	3,30	,892
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 6,3%, setuju 38,8%, netral 35%, tidak setuju 18,8% dan sangat tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,30 (dibulatkan 3) cenderung netral.

i. Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan dan saran

Tabel 4.31

Deskripsi Variabel X2.9

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	15	18,8	18,8	20,0
	3	28	35,0	35,0	55,0
	4	26	32,5	32,5	87,5
	5	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.32

Deskriptif Statistik X2.9

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.9	80	1	5	3,36	,971
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 12,5%, setuju 32,5%, netral 35%, tidak setuju 18,8% dan sangat tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,36 (dibulatkan 3) cenderung netral.

j. Konsumen merasa aman dan nyaman bila berbelanja di Swalayan Amanah

Tabel 4.33

Deskripsi Variabel X2.10

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	8,8	8,8	8,8
	3	26	32,5	32,5	41,3
	4	44	55,0	55,0	96,3
	5	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.34

Deskriptif Statistik X2.10

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.10	80	2	5	3,54	,711
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 3,8%, setuju 55%, netral 32,5%, dan tidak setuju 8,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,54 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis tabel frekuensi dari 80 responden.

Tabel 4.35

Rangkuman Tabel Frekuensi

Kualitas Pelayanan (X_2)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
$X_{2.1}$	12	34	27	4	3	80
$X_{2.2}$	18	28	30	4	0	80
$X_{2.3}$	17	26	33	1	3	80
$X_{2.4}$	15	27	25	11	2	80
$X_{2.5}$	17	29	22	11	1	80
$X_{2.6}$	13	27	34	5	1	80
$X_{2.7}$	7	36	22	12	3	80
$X_{2.8}$	5	31	28	15	1	80
$X_{2.9}$	10	26	28	15	1	80
$X_{2.10}$	3	44	26	7	0	80

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Berdasarkan rangkuman tabel frekuensi diatas menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator yang menyatakan bahwa konsumen sangat setuju paling banyak terdapat pada indikator $X_{2.2}$ sebesar 18 responden, konsumen yang berpendapat setuju paling banyak terdapat pada indikator $X_{2.10}$ sebanyak 44 responden, pendapat netral terdapat pada indikator $X_{2.6}$ sebesar 34 responden, pendapat tidak setuju tertinggi pada indikator $X_{2.8}$ dan $X_{2.9}$ yaitu 15 responden dan pendapat sangat tidak setuju tertinggi pada indikator $X_{2.1}$, $X_{2.3}$, dan $X_{2.7}$ sebanyak 3 responden. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban setuju pada indikator $X_{2.10}$ yaitu konsumen merasa aman dan nyaman bila berbelanja di Swalayan Amanah.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.36

Rangkuman Tabel Deskriptive Statistic

Kualitas Pelayanan (X_2)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
$X_{2.1}$	80	1,00	5,00	3,60	,936
$X_{2.2}$	80	2,00	5,00	3,75	,864
$X_{2.3}$	80	1,00	5,00	3,66	,954
$X_{2.4}$	80	1,00	5,00	3,53	1,031
$X_{2.5}$	80	1,00	5,00	3,63	1,011
$X_{2.6}$	80	1,00	5,00	3,57	,883
$X_{2.7}$	80	1,00	5,00	3,40	,976
$X_{2.8}$	80	1,00	5,00	3,30	,892
$X_{2.9}$	80	1,00	5,00	3,36	,971
$X_{2.10}$	80	2,00	5,00	3,54	,711

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

3. Deskripsi variabel X_3 (Keragaman produk)

   a. Jenis produk yang dijual Swalayan Amanah bervariasi

Tabel 4.37

Deskripsi Variabel X3.1

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	12	15,0	15,0	17,5
	4	45	56,3	56,3	73,8
	5	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.38

Deskriptif Statistik X3.1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	80	2	5	4,06	,718
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 26,3%, setuju 56,3%, netral 15%, dan tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 4,06 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

b. Produk yang dijual sesuai kebutuhan yang diinginkan konsumen

Tabel 4.39

Deskripsi Variabel X3.2

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	21	26,3	26,3	28,8
	4	36	45,0	45,0	73,8
	5	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.40

Deskriptif Statistik X3.2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.2	80	2	5	3,95	,794
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 26,3%, setuju 45%, netral 26,3%, dan tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,95 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

c. Semua merk produk yang diinginkan tersedia

Tabel 4.41

Deskripsi Variabel X3.3

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	3	3,8	3,8	6,3
	3	30	37,5	37,5	43,8
	4	31	38,8	38,8	82,5
	5	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.42

Deskriptif Statistik X3.3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.3	80	1	5	3,65	,901
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 17,5%, setuju 38,8%, netral 37,5%, tidak setuju 3,8% dan sangat tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,65 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

d. Merk pada produk yang dijual berkualitas

Tabel 4.43

Deskripsi Variabel X3.4

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5,0	5,0	5,0
	3	26	32,5	32,5	37,5
	4	27	33,8	33,8	71,3
	5	23	28,8	28,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.44

Deskriptif Statistik X3.4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.4	80	2	5	3,86	,896
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 28,8%, setuju 38,8%, netral 32,5%, dan tidak setuju 5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,86 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

e. Ukuran jenis produk yang dijual beragam

Tabel 4.45

Deskripsi Variabel X3.5

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	20	25,0	25,0	26,3
	4	48	60,0	60,0	86,3
	5	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.46

Deskriptif Statistik X3.5

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.5	80	2	5	3,86	,651
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 13,8%, setuju 60%, netral 25%, dan tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,86 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

f. Ukuran jenis produk yang disediakan dengan harga yang beragam

Tabel 4.47

Deskripsi Variabel X3.6

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	9	11,3	11,3	13,8
	4	42	52,5	52,5	66,3
	5	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.48

Deskriptif Statistik X3.6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.6	80	2	5	4,17	,725
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 33,8%, setuju 52,5%, netral 11,3%, dan tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 4,17 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

g. Kualitas produk yang ditawarkan banyak pilihan

Tabel 4.49

Deskripsi Variabel X3.7

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	28,8	28,8	28,8
	4	39	48,8	48,8	77,5
	5	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.50

Deskriptif Statistik X3.7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.7	80	3	5	3,94	,718
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 22,5%, setuju 48,8%, dan netral 28,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,94 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

h. Kualitas produk sesuai ekspektasi konsumen

Tabel 4.51

Deskripsi Variabel X3.8

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	23	28,8	28,8	31,3
	4	42	52,5	52,5	83,8
	5	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.52

Deskriptif Statistik X3.8

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.8	80	2	5	3,82	,725
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 16,3%, setuju 52,5%, netral 28,8% dan tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,82 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis tabel frekuensi dari 80 responden.

Tabel 4.53

Rangkuman Tabel Frekuensi

Keragaman Produk (X_3)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
$X_{3.1}$	21	45	12	2	0	80
$X_{3.2}$	21	37	20	2	0	80
$X_{3.3}$	14	31	30	3	2	80
$X_{3.4}$	22	28	26	4	0	80
$X_{3.5}$	10	50	19	1	0	80
$X_{3.6}$	27	42	9	2	0	80
$X_{3.7}$	18	39	23	0	0	80
$X_{3.8}$	13	42	23	2	0	80

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Berdasarkan rangkuman tabel frekuensi diatas menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator yang menyatakan bahwa konsumen sangat setuju paling banyak terdapat pada indikator $X_{3.6}$ sebesar 27 responden, konsumen yang berpendapat setuju paling banyak terdapat pada indikator $X_{3.5}$ sebanyak 50 responden, pendapat netral terdapat pada indikator $X_{3.3}$ sebesar 30 responden, pendapat tidak setuju tertinggi pada indikator $X_{3.4}$ yaitu 4 responden dan pendapat sangat tidak setuju tertinggi pada indikator $X_{3.3}$, sebanyak 2 responden. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban setuju pada indikator $X_{3.5}$ yaitu ukuran jenis produk yang dijual beragam.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.54

Rangkuman Tabel Deskriptive Statistic

Keragaman Produk (X_3)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
$X_{3.1}$	80	2,00	5,00	4,06	,718
$X_{3.2}$	80	2,00	5,00	3,95	,794
$X_{3.3}$	80	1,00	5,00	3,65	,901
$X_{3.4}$	80	2,00	5,00	3,86	,896
$X_{3.5}$	80	2,00	5,00	3,86	,651
$X_{3.6}$	80	2,00	5,00	4,17	,725
$X_{3.7}$	80	3,00	5,00	3,94	,718
$X_{3.8}$	80	2,00	5,00	3,82	,725

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

4. Deskripsi variabel Y (Kepuasan Konsumen)

   a. Secara keseluruhan saya puas belanja di Swalayan Amanah

Tabel 4.55

Deskripsi Variabel Y.1

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	5	6,3	6,3	7,5
	3	31	38,8	38,8	46,3
	4	37	46,3	46,3	92,5
	5	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.56

Deskriptif Statistik Y.1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	80	1	5	3,53	,779
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 7,5%, setuju 46,3%, netral 38,8%, tidak setuju 6,3% dan sangat tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,53 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

b. Saya puas dengan *display* produk yang ada di Swalayan Amanah

Tabel 4.57

Deskripsi Variabel Y.2

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	21,3	21,3	21,3
	2	16	20,0	20,0	41,3
	3	13	16,3	16,3	57,5
	4	24	30,0	30,0	87,5
	5	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.58

Deskriptif Statistik Y.2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y2	80	1	5	2,93	1,367
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 12,5%, setuju 30%, netral 16,3%, tidak setuju 20% dan sangat tidak setuju 21,3%. Skor rata-rata jawaban responden 2,93 (dibulatkan 3) cenderung netral.

c. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Swalayan Amanah sesuai harapan

Tabel 4.59

Deskripsi Variabel Y.3

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	12,5	12,5	12,5
	2	22	27,5	27,5	40,0
	3	12	15,0	15,0	55,0
	4	23	28,8	28,8	83,8
	5	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.60

Deskriptif Statistik Y.3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y3	80	1	5	3,09	1,314
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 16,3%, setuju 28,8%, netral 15%, tidak setuju 27,5% dan sangat tidak setuju 12,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,09 (dibulatkan 3) cenderung netral.

d. Saya puas dengan produk yang disediakan Swalayan Amanah karena beragam jenisnya

Tabel 4.61

Deskripsi Variabel Y.4

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	10,0	10,0	10,0
	2	23	28,8	28,8	38,8
	3	8	10,0	10,0	48,8
	4	31	38,8	38,8	87,5
	5	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.62

Deskriptif Statistik Y.4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y4	80	1	5	3,15	1,254
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 12,5%, setuju 38,8%, netral 10%, tidak setuju 28,8% dan sangat tidak setuju 10%. Skor rata-rata jawaban responden 3,15 (dibulatkan 3) cenderung netral.

e. Saya merasa puas karena *display* produk sangat memudahkan untuk berbelanja

Tabel 4.63

Deskripsi Variabel Y.5

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5,0	5,0	5,0
	3	29	36,3	36,3	41,3
	4	35	43,8	43,8	85,0
	5	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.64

Deskriptif Statistik Y.5

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y5	80	2	5	3,69	,789
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 15%, setuju 43,8%, netral 36,3%, dan tidak setuju 5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,69 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

f. Saya merasa puas karena kualitas pelayanan karyawan baik

Tabel 4.65

Deskripsi Variabel Y.6

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	7,5	7,5	7,5
	3	33	41,3	41,3	48,8
	4	27	33,8	33,8	82,5
	5	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.66

Deskriptif Statistik Y.6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y6	80	2	5	3,61	,864
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 17,5%, setuju 33,8%, netral 41,3%, dan tidak setuju 7,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,61 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

g. Saya merasa puas karena keragaman produk yang dijual lengkap

Tabel 4.67

Deskripsi Variabel Y.7

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,8	3,8	3,8
	2	11	13,8	13,8	17,5
	3	29	36,3	36,3	53,8
	4	26	32,5	32,5	86,3
	5	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.68

Deskriptif Statistik Y.7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y7	80	1	5	3,39	1,013
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 13,8%, setuju 32,5%, netral 36,3%, tidak setuju 13,8% dan sangat tidak setuju 3,8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,39 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

h. Saya bersedia merekomendasikan kepada kerabat atau teman untuk berbelanja di Swalayan Amanah

Tabel 4.69

Deskripsi Variabel Y.8

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	8	10,0	10,0	11,3
	3	28	35,0	35,0	46,3
	4	30	37,5	37,5	83,8
	5	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.70

Deskriptif Statistik Y.8

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y8	80	1	5	3,58	,925
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 16,3%, setuju 37,5%, netral 35%, tidak setuju 10% dan sangat tidak setuju 1,3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,58 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

i. Saya merasa puas karena terpenuhinya harapan berbelanja sesuai yang diinginkan

Tabel 4.71

Deskripsi Variabel Y.9

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	29	36,3	36,3	38,8
	4	36	45,0	45,0	83,8
	5	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Tabel 4.72

Deskriptif Statistik Y.9

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y9	80	2	5	3,75	,755
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas menunjukkan respon 80 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sangat setuju 16,3%, setuju 45%, netral 36,3%, dan tidak setuju 2,5%. Skor rata-rata jawaban responden 3,75 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis tabel frekuensi dari 80 responden.

Tabel 4.73

Rangkuman Tabel Frekuensi

Kepuasan Konsumen (Y)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
$Y_{.1}$	6	37	31	5	1	80
$Y_{.2}$	10	24	13	16	17	80
$Y_{.3}$	13	23	12	22	10	80
$Y_{.4}$	10	31	8	23	8	80
$Y_{.5}$	12	35	29	4	0	80
$Y_{.6}$	14	27	33	6	0	80
$Y_{.7}$	11	26	29	11	3	80
$Y_{.8}$	13	30	28	8	1	80
$Y_{.9}$	13	36	29	2	0	80

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

Berdasarkan rangkuman tabel frekuensi diatas menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator yang menyatakan bahwa konsumen sangat setuju paling banyak terdapat pada indikator $Y_{.6}$ sebesar 14 responden, konsumen yang berpendapat setuju paling banyak terdapat pada indikator $Y_{.1}$ sebanyak 37 responden, pendapat netral terdapat pada indikator $Y_{.6}$ sebesar 33 responden, pendapat tidak setuju tertinggi pada indikator $Y_{.4}$ yaitu 23 responden dan pendapat sangat tidak setuju tertinggi pada indikator $Y_{.2}$, sebanyak 17 responden. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban setuju pada indikator $Y_{.1}$ yaitu secara keseluruhan konsumen puas berbelanja di Swalayan Amanah.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.74

Rangkuman Tabel Deskriptive Statistic

Keragaman Produk (X_3)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
$Y_{.1}$	80	1,00	5,00	3,53	,779
$Y_{.2}$	80	1,00	5,00	2,93	1,367
$Y_{.3}$	80	1,00	5,00	3,09	1,314
$Y_{.4}$	80	1,00	5,00	3,15	1,254
$Y_{.5}$	80	2,00	5,00	3,69	,789
$Y_{.6}$	80	2,00	5,00	3,61	,864
$Y_{.7}$	80	1,00	5,00	3,39	1,013
$Y_{.8}$	80	1,00	5,00	3,58	,925
$Y_{.9}$	80	2,00	5,00	3,75	,755

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2019

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *display* produk, kualitas pelayanan, keragaman produk dan kepuasan konsumen di Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung. Tetapi terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrument *display* produk, kualitas pelayanan, keragaman produk dan kepuasan konsumen, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid atau layak tidaknya instrument yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas ini menggunakan program SPSS 22. Hasil uji validitas dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.75

Hasil Uji Validitas Instrumen *Display* Produk (X_1)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,772	Valid
P2	0,736	Valid
P3	0,706	Valid
P4	0,630	Valid
P5	0,772	Valid
P6	0,721	Valid

Sumber: Data primer yang dioalah, 2019

Dari tabel 4.8 di atas terlihat bahwa semua butir instrumen *display* produk dari instrumen nomor 1 sampai dengan instrumen nomor 6 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas lebih besar dari

(>) 0,3. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen *display* produk adalah valid.

Tabel 4.76

Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X_2)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,719	Valid
P2	0,715	Valid
P3	0,739	Valid
P4	0,765	Valid
P5	0,790	Valid
P6	0,695	Valid
P7	0,776	Valid
P8	0,691	Valid
P9	0,591	Valid
P10	0,636	Valid

Sumber: Data primer yang dioalah, 2019

Dari tabel 4.9 di atas terlihat bahwa semua butir instrumen kualitas pelayanan dari instrumen nomor 1 sampai dengan instrumen nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas lebih besar dari (>) 0,3. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 4.77

Hasil Uji Validitas Instrumen Keragaman Produk (X3)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,518	Valid
P2	0,666	Valid
P3	0,611	Valid
P4	0,701	Valid
P5	0,475	Valid
P6	0,652	Valid
P7	0,656	Valid
P8	0,761	Valid

Sumber: Data primer yang dioalah, 2019

Dari tabel 4.10 di atas terlihat bahwa semua butir instrumen keragaman produk dari instrumen nomor 1 sampai dengan instrumen nomor 8 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas lebih besar dari (>) 0,3. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen keragaman produk adalah valid.

Tabel 4.78

Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,689	Valid
P2	0,861	Valid
P3	0,875	Valid
P4	0,873	Valid
P5	0,775	Valid
P6	0,755	Valid
P7	0,790	Valid
P8	0,663	Valid
P9	0,689	Valid

Sumber: Data primer yang dioalah, 2019

Dari tabel 4.11 di atas terlihat bahwa semua butir instrumen kepuasan konsumen dari instrumen nomor 1 sampai dengan instrumen nomor 9 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas lebih besar dari (>) 0,3. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kepuasan konsumen adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan peneliti untuk menguji reliabel atau tidaknya instrumen penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.79
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Display Produk (X1)	0,780	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,892	Reliabel
Keragaman Produk (X3)	0,783	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,914	Reliabel

Sumber: Data primer yang dioalah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *display* produk (X1) sebesar 0,780, untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,892, untuk variabel keragaman produk (X3) sebesar 0,783, untuk variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,914. Maka dapat diketahui bahwa masing-masng variabel adalah reliabel.

2. Uji Normalitas Data

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya data yang diperoleh. Salah satu cara untuk mengcek kenormalitasan adalah berdasarkan tabel uji normalitas, berikut ini:

Tabel 4.80
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,25421498
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,061
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat bahwa nilai *Asymp.Sg (2-tailed)* lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,200 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variabel dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variable melalui besaran koefisien korelasi. Data yang baik untuk digunakan dalam penlitian harus terhindar dari adanya multikolinearitas. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbatas dari multikolinearitas.

Tabel 4.81
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Display Produk	,440	2,275
Kualitas Pelayanan	,476	2,100
Keragaman Produk	,848	1,180

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

Dari tabel Coefficients[a] nilai VIF untuk variabel *display* produk adalah 2,275, nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2,100 dan

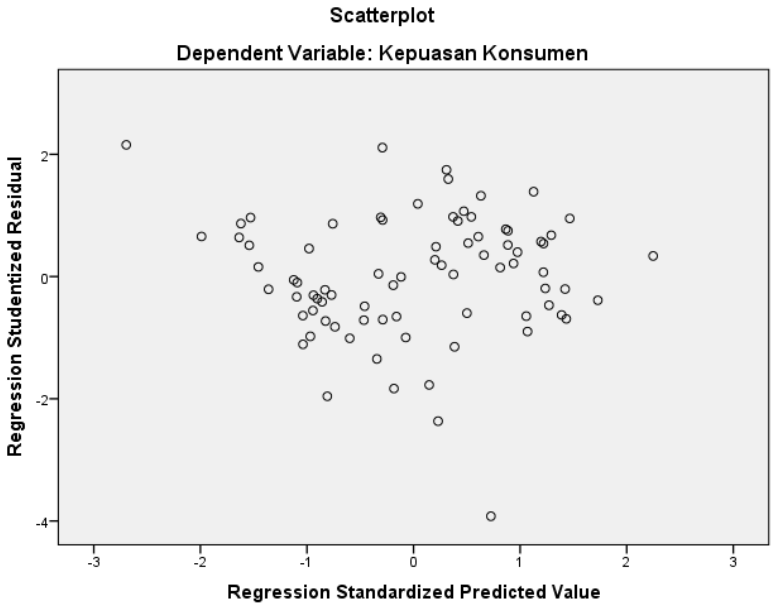
nilai VIF untuk variabel keragaman produk adalah 1,180. Maka dapat dikatakan bahwa nilai VIF < 10 yang berarti bahwa terbebas dari multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji ada aatau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:[93]

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
2. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0.
3. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.

Gambar 4.5
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

[93] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*,….., hlm. 79-80

Berdasarkan gambar 4.2 scatterplot di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model ini layak untuk dipakai.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Setelah melakukan uji validitas, reliabilitas dan uji normalitas diatas data telah memenuhi persyaratan. Selanjutnya adalah uji regresi, yang mana digunakan untuk memprediksi pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat.

Tabel 4.82
Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,744	4,317		1,794	,077
Display Produk	,485	,205	,244	2,370	,020
Kualitas Pelayanan	,614	,107	,566	5,723	,000
Keragaman Produk	,201	,137	,108	3,465	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

Berdasarkan hasil uji di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 3{,}744 + 0{,}485X_1 + 0{,}614X_2 + 0{,}201X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda tersebut diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 3,744 menyatakan bahwa apabila variabel *Display* Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Keragaman Produk (X_3) dalam keadaan konstan (tetap) maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 3,744.
b. Koefisien regresi X_1 (*display* produk) sebesar 0,485 menyatakan bahwa setiap kenaikkan satu satuan unit pada variabel *display* produk, akan menaikkan variabel kepuasan konsumen sebesar 0,485 dan sebaliknya, jika variabel *display* produk mengalami penurunan 1 satuan unit, maka variabel kepuasan konsumen mengalami penurunan sebesar 0,485. Dengan asumsi variabel independen nilai lainya tetap. Nilai koefisien positif (0,485) menunjukkan bahwa *display* produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif.
c. Koefisien regresi X_2 (kualitas pelayanan) sebesar 0,614 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan unit pada variabel kualitas pelayanan, akan menaikkan kepuasan konsumen sebesar 0,614 dan sebaliknya, jika variabel kualitas pelayanan mengalami penurunan 1 satuan unit, maka variabel kepuasan konsumen mengalami penurunan sebesar 0,614. Dengan asumsi variabel independen nilai lainnya tetap. Nilai koefisien positif (0,614)

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif.

d. Koefisien regresi X_3 (keragaman produk) sebesar 0,201 menyatakan bahwa setiap kenaikkan 1 satuan unit pada variabel keragaman produk, akan menaikkan variabel kepuasan konsumen sebesar 0,201 dan sebaliknya, jika variabel keragaman produk mengalami penurunan 1 satuan unit, maka variabel kepuasan konsumen akan mengalami penuruanan sebesar 0,201. Dengan asumsi variabel independen nilai lainnya tetap. Nilai koefisien positif (0,201) menunjukkan bahwa keragaman produk terhadap kepuasan konumen berpengaruh positif.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien deteminasi (R^2) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y).[94] Nilai R^2 berkisar 0 sampai 1. Apabila nilai (R^2) mendekati 1, berarti variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan melihat nilai R Square dan Adjusted R Square. "Untuk regresi linier berganda, lebih baik menggunakan R Square yang telah disesuaikan (Adjusted R Square), karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan.[95]

[94] *Ibid.*, hlm. 252.
[95] *Ibid.*, hlm. 71.

Tabel 4.83
Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804[a]	,647	,633	4,337	1,565

Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai R Square atau koefisien determinasi adalah 0,647 dan nilai Adjusted R Square adalah 0,633. Artinya variabel terikat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh variabel bebeas yang terdiri dari *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk yaitu sebesar 0,633 atau 63,3%, sementara 36,7% (100%-63,3%) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial/Uji t

Uji parsial digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individual dengan taraf signifikansi 0,05. Dimana uji t secara parsial dengan teori pengujian menyatakan bahwa jika t-hitung lebih besar dari t-tabel maka dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.84
Uji t

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,744	4,317		1,794	,077
Display Produk	,485	,205	,244	2,370	,002
Kualitas Pelayanan	,614	,107	,566	5,723	,000
Keragaman Produk	,201	,137	,108	3,465	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, adapun pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil uji t *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk diperoleh signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 dan t-hitung lebih besar (>) t-tabel, sementara nilai t-tabel sebesar 1,991 (dari perhitungan jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dan terikat = 80-4 = 76)

1) Pengaruh *display* produk (X_1) terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung (Y)

   H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara *display* produk terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung.

   H_1 = Ada pengaruh signifikan antara *display* produk terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabaang Bandung Tulungagung.

Pada tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel *display* produk adalah 2,370. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikasi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,991. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,370 > 1,991 dan sig 0,002 < 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan terima H_1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa *display* produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

2) Pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung (Y)

   H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung.

   H_1 = Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabaang Bandung Tulungagung.

   Pada tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 5,723. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikasi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,991. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 5,723 > 1,991 dan sig 0,000 < 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan terima H_1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang

memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

3) Pengaruh keragaman produk (X_3) terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara keragaman produk terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabang Bandung Tulungagung.

H_1 = Ada pengaruh signifikan antara keragaman produk terhadap kepuasan konsumen Swalayan Amanah Cabaang Bandung Tulungagung.

Pada tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel keragaman produk adalah 3,465. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikasi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,991. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 3,465 > 1,991 dan sig 0,003 < 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan terima H_1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa keragaman produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

b. Uji Simultan/Serentak (F)

Pengujian hipotesis secara simultan atau serentak adalah menguji hipotesis koefisien regresi berganda, yaitu dengan menguji

pengaruh secara bersama-sama variabel *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen. hasil pengujinya dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.85
Uji F

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2615,031	3	871,677	46,334	,000[b]
Residual	1429,769	76	18,813		
Total	4044,800	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Display Produk

Sumber: Data primer yang dioalah, *SPSS* 22, 2019

Untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak maka harus mengetahui nilai F-hitung dan F-tabel. Apabila F-hitung > F-tabel ditolak H0 dan terima H1, dan apabila F-hitung < F-tabel diterima H0. Dalam tabel Anova diatas nilai F-hitung sebesar 46,334. Dan F-tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 2,72. Nilai sig. 0,000 < 0,05 yang berarti signifikan. Dalam penelitian ini F-hitung 46,334 > F-tabel 2,70 maka tolak H0. Dari hasil uji F dapat disimpulkan bahwa variabel *display* produk, kualitas pelayanan dan keragaman produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.