

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Warnet

Nama pemilik : SUKRI

Nama : Warnet ARRA

Alamat : Kp. Kejambulan Ds. Gosara Kec. Ciruas

Nomor Hp : 0817758458

2. Sejarah Singkat Warnet ARRA

Warnet ARRA adalah usaha mikro, yang dahulunya bertempat dibelakang kampus yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman Ciceri komputer, seiring berjalannya waktu kampus IAIN SMH Banten berganti menjadi UIN SMH Banten dan perubahan dari IAIN menjadi UIN memaksa pengurus untuk menutup akses jalan keluar dari belakang karna demi meningkatnya akreditasi kampus tersebut, sehingga dengan kata lain mahasiswa dan mahasiswi tidak bisa lagi menggunakan jasa Warnet ARRA karena mahasiswa atau mahasiswi enggan akan

akses jalan yang terlalu jauh untuk ketempat warnet ARRA, dikarenakan akses dari depan cukup lumayan jauh, sehingga berkuranglah penghasilan yang didapatkan oleh pemilik usaha mikro Warnet ARRA, akhirnya berselang dua tahun kemudian pemilik usaha memutuskan memindahkan Warnet ARRA ke rumahnya sendiri yang bertempat di desa Gosara, kampung kejambulan, kecamatan ciruas.

Awalnya pengusaha warnet tersebut berpendapat bahwa tempat dibelakang kampus merupakan tempat yang setrategis untuk mendirikan usaha tersebut, karena pusat pendidikan kota serang bertempat di Jl. Jendral Sudirman, Ciceri jaya. Namun keadaan semakin memburuk karna hal – hal tersebut. Akhirnya pemilik Warnet ARRA memutuskan untuk pindah kerumahnya, dan kebetulan di sekeliling rumahnya belum terdapat warung Internet (Warnet) sehingga perpindahannya berdampak baik buat usahanya, beriring berjalannya waktu akhirnya warnet ARRA kini mempunyai 21 Unit Komputer, selain itu warnet ARRA juga menyediakan berbagai fasilitas seperti Kamar Mandi, area parkir yang luas dan aneka jenis jajanan sehingga

pengunjung akan merasa nyaman ketika sedang menggunakan jasa layanan internet di Warnet ARRA. Dan tidak lupa pemilik lebih mengedepankan kenyamanan dalam mengakses seperti kecepatan, kelayakan tempat, dan fasilitas – fasilitas lainnya.

Berikut daftar harga perjam:

Tabel 4.1 Daftar Harga

JAM / MENIT	HARGA
20 menit	Rp. 1000
1 jam	Rp. 3000
2 jam	Rp. 5000

Sumber : Warnet Arra Ciruas

B. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Sebelum dilaksanakan analisis, terlebih dahulu peneliti akan mengklasifikasikan responden kedalam beberapa karakter, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin antara lain:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	23 Orang	75%
Perempuan	10 Orang	25%
Jumlah	33 Orang	100 %

Sumber : Warnet Arra Ciruas

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah konsumen / pelanggan yang datang ke Warnet ARRA Ciruas dan sekaligus menjadi responden berjumlah 33 orang meliputi antara lain jenis kelamin laki – laki berjumlah 23 Orang dengan presentase 75 % dan perempuan 10 Orang dengan presentase 25%.

Dengan responden yang sudah diketahui maka rekapitulasi data variabel X dan variabel Y antara lain sebagai berikut:

1. Variabel X

Tabel 4.3 Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1	Haidar	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	41
2	Suci Ati Fadilah	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	41
3	Sundari	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	39
4	Febriansyah	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43
5	Ilham	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	44
6	M. Haki	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
7	M.Ikbal	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44
8	Yusuf	4	5	4	4	2	4	4	4	3	5	39
9	Azam	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	39
10	Nurul	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	41
11	Humaedi	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	42
12	Eka Nurindah Sari	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
13	Maftiroh	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	42
14	Aat Rodikhat	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	42
15	Nuraeni	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
16	Azwar Anas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
17	Akmal	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
18	Rizki	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	42
19	Maulana	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	41
20	Alan	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	42
21	Malawiyah	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	40
22	Suhali	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
23	Evi Noviyanti	5	5	5	3	2	4	4	4	3	5	40
24	Diah Novita	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	40
25	Aziz Saputra	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44
26	Hendar	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	41
27	Ali Sofyan	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	41
28	Aif Hafifi	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	40

29	Nasrudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	Ruslan	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	40
31	Ibnu Firdaus	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
32	Sobri	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	41
33	Agus Ginanjari	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	37

Sumber : kuesioner

2. Variabel Y

Tabel 4.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1	Haidar	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	40
2	Suci Ati Fadilah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	Azam	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	41
4	Wati Yulianti	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44
5	A.Nizam	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	41
6	M. Haki	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	39
7	M.Ikbal	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
8	Yusuf	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	41
9	Sundari	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
10	Nurul	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43
11	Humaedi	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
12	Eka Nurindah Sari	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
13	Jamari	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
14	Aat Rodikhat	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44
15	Nuraeni	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	38
16	Agi Faturrohman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	Ernawati	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
18	Bandrudin	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39

19	Maulana	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
20	Alan	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
21	Malawiyah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
22	Suhali	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23	Evi Noviyanti	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	38
24	Khaidar	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
25	Aziz Saputra	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	46
26	Nasrudin	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
27	Ali Sofyan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
28	Sarwani	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	43
29	Ruslan	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	44
30	Hendar	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	40
31	Jamilah	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	39
32	Juned	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
33	Ali rohman	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40

2. Analisis data

a. Uji Validitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Validitas
1	- 0.053	0.3440	Tidak Valid
2	0.472	0.3440	Valid
3	0.276	0.3440	Tidak Valid
4	0.354	0.3440	Valid
5	0.404	0.3440	Valid
6	- 0.023	0.3440	Tidak Valid
7	0.417	0.3440	Valid
8	0.448	0.3440	Valid
9	0.345	0.3440	Valid
10	- 0.070	0.3440	Tidak Valid

Dari hasil pengukuran setiap pernyataan diperoleh hasil seperti diatas, dari 10 pernyataan 4 pernyataan yang dinyatakan tidak valid yaitu item 1,3,6 dan 10. Validitas suatu item dilihat dari r hitung (total corelation) lebih besar dari r tabel, untuk mengukur tabel ditentukan dengan nilai df (degree of freedom) jumlah responden dikurangi 2 ($df=N-2$) maka diperoleh hasil 31. Dengan jumlah df 31 maka diketahui r tabel yaitu 0.344. sedangkan untuk item 1,3,6 dan 10 memiliki r hitung lebih kecil dari r tabel. Karena pernyataan tersebut tidak dapat mengukur penelitian, maka pernyataan tersebut akan dihilangkan. Sedang nilai validitas variabel kepuasan pelanggan antara lain:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Validitas
1	0.155	0.3440	Tidak Valid
2	0.502	0.3440	Valid
3	0.615	0.3440	Valid
4	0.570	0.3440	Valid
5	- 0.043	0.3440	Tidak Valid
6	0.401	0.3440	Valid
7	0.229	0.3440	Tidak Valid
8	0.467	0.3440	Valid
9	0.215	0.3440	Tidak Valid
10	0.611	0.3440	Valid

Dari hasil pengukuran setiap pernyataan diperoleh hasil seperti diatas, dari 10 pernyataan 4 pernyataan yang dinyatakan tidak valid yaitu item 1,5,7 dan 9. Validitas suatu item dilihat dari r hitung (total corelation) lebih besar dari r tabel, untuk mengukur tabel ditentukan dengan nilai df (degree of freedom) jumlah responden dikurangi 2 ($df=N-2$) maka diperoleh hasil 31. Dengan jumlah df 31 maka diketahui r tabel yaitu 0.344. sedangkan untuk item 1,5,7 dan 9 memiliki r hitung lebih kecil dari r tabel. Karena pernyataan tersebut tidak dapat mengukur penelitian, maka pernyataan tersebut akan dihilangkan.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.462	10

Dari hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai *croanbach Alpha* 0,462. Nilai tersebut dibandingkan dengan r tabel. Jumlah respondennya 33 dan r tabelnya yang ke 31 (0.34440). karena r hitung > r tabel (0,462 > 0,3440), maka item pernyataan tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.429	10

Sumber : SPSS 16.0

dari hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai *croanbach Alpha* 0,429. Nilai tersebut dibandingkan dengan r tabel. Jumlah respondennya 33 dan r tabelnya yang ke 31 (0.34440). karena r hitung > r tabel (0,429 > 0,3440), maka item pernyataan tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan dari hasil analisis regresi menggunakan SPSS versi 16.0 diketahui hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	52.520	12.450		4.219	.000
	kualitas	.277	.300	.163	1.921	.002

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : SPSS 16.0

Berdasarkan tabel diatas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 52.520 + (0.277)X$$

Dimana :

X = kualitas pelayanan

Y = pendapatan warnet

Berdasarkan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

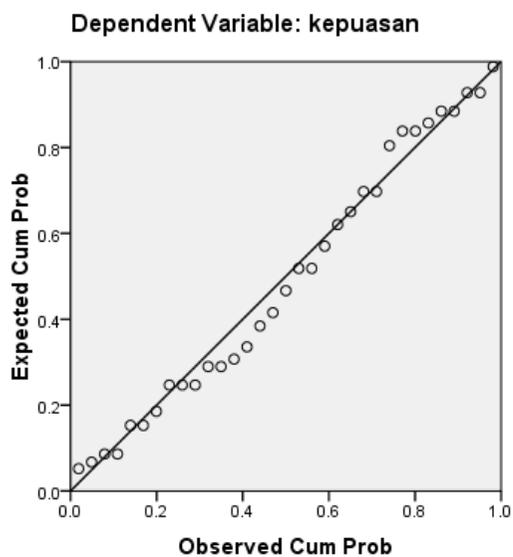
- a. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.277 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.277 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Semakin bertambah kualitas pelayanan maka semakin bertambah kepuasan pelanggan.
- b. Garis regresi dapat digambarkan berdasarkan persamaan yang ditemukan:

$$Y = 52.520 + (0.277)X$$

d. Uji Normalitas

Gambar 4.1**Hasil Uji Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

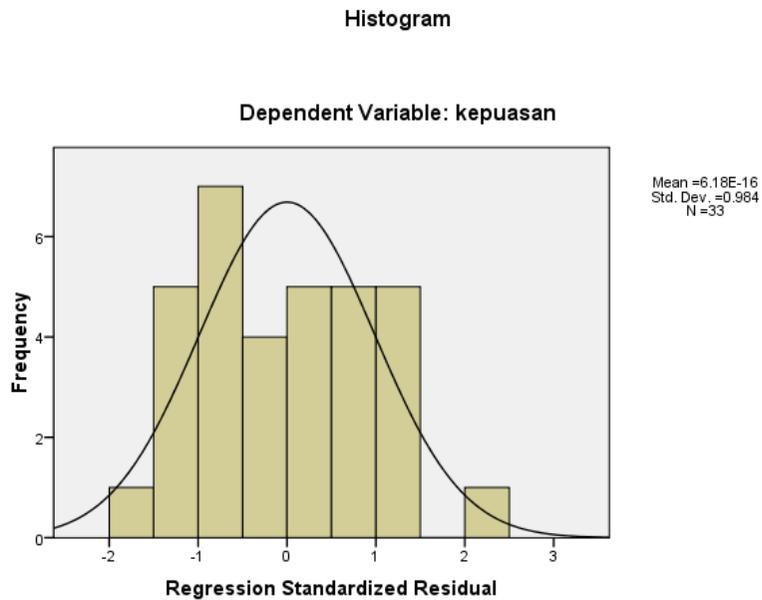


Sumber : SPSS 16.0

Berdasarkan grafik *Normal Probability Plot* yang dihasilkan melalui pengujian spss menunjukkan bahwa pola berdistribusi normal. Karena titik-titik menyebar dekat dengan garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis

diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian ini persyaratan normalitas terpenuhi.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas



Sumber : SPSS 16.0

Hasil SPSS Versi 16.0 menunjukkan bahwa gambar histogram di atas membentuk seperti lonceng, maka model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas.

e. Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.163 ^a	.027	-.005	2.125	2.382

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,163 dan terletak pada interval koefisien 0,00 – 0,199 yang berarti tingkat hubungan sangat rendah.

f. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,027. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 27%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 83 % (100% - 27%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

g. Pengujian Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Tabel 4.11 Hasil signifikan parsial (Uji t)

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
B	Std. Error	Beta		
52.520	12.450		4.219	.000
..277	.300	.163	1.921	.002

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : SPSS 16.0

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

T tabel dapat dicari melalui tabel statistik pada taraf signifikansi 0.05 dengan $df = n - k - 1$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel independen).

Ket :

0.05 adalah taraf signifikansi

31 adalah $n - k - 1$ ($33 - 1 - 1$)

Dari hasil uji statistik melalui aplikasi SPSS diperoleh nilai t hitung variabel X (kualitas pelayanan) sebesar (1,921) sedangkan nilai t tabel sebesar (1,697). Atau dengan kata lain H_0 ditolak dan H_1 diterima karena t hitung (1,921) $>$ t table (1,697). Maka, kesimpulan yang dihasilkan yaitu variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada warnet Arra. Dari berbagai penjelasan diatas variabel kualitas pelayanan hanya berkontribusi sebesar 27 % Artinya terdapat variabel lain yang mempengaruhi faktor kepuasan pelanggan sebesar 83% yang tidak masuk kedalam penelitian ini misalnya. Penentuan lokasi Warnet Arra Ciruas, dalam Penentuan lokasi Warnet Arra Ciruas yang strategis memungkinkan menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan pendapatan Warnet Arra Ciruas, karena dibuktikan adanya perbedaan pendapatan yang dihasilkan ketika Wanet Arra berlokasi ditempat sebelumnya yaitu di Jl. Jendral Sudirman Ciceri