

HASIL PENGUJIAN DATA

A. UJI VALIDITAS

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Emosional	X1.1	0,743	0,1638	Valid
	X1.2	0,757	0,1638	Valid
	X1.3	0,801	0,1638	Valid
	X1.4	0,810	0,1638	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,773	0,1638	Valid
	X2.2	0,756	0,1638	Valid
	X2.3	0,774	0,1638	Valid
	X2.4	0,803	0,1638	Valid
	X2.5	0,793	0,1638	Valid
Fasilitas	X3.1	0,749	0,1638	Valid
	X3.2	0,836	0,1638	Valid
	X3.3	0,772	0,1638	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1	0,874	0,1638	Valid
	Y2	0,855	0,1638	Valid
	Y3	0,819	0,1638	Valid

B. UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Emosional (X1)	0,782>0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,839>0,60	Reliabel
Fasilitas (X3)	0,686>0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,804>0,60	Reliabel

C. UJI ASUMSI KLASIK

1) UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.31813740
	Absolute	.118
Most Extreme Differences	Positive	.088
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.180
Asymp. Sig. (2-tailed)		.124

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Diketahui nilai Asymp.sig. (2-tailed) 0,124 > 0,1 sehingga data tersebut berdistribusi normal.

2) MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

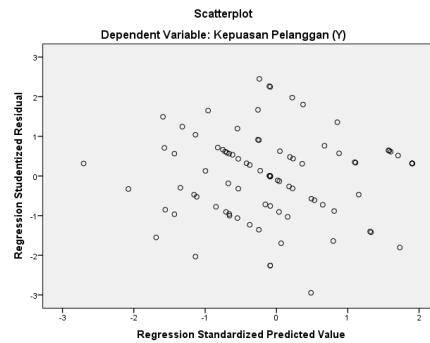
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.686	1.148		1.468	.145		
1 Emosional (X1)	.374	.103	.434	3.628	.000	.370	2.705
Kualitas Pelayanan (X2)	.207	.089	.296	2.343	.021	.330	3.026
Fasilitas (X3)	.016	.104	.014	.153	.879	.594	1.684

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

- Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel emosional (X₁) adalah 0,370 > 0,10 dan VIF pada bagian *collinearity statistic* untuk variabel emosional (X₁) adalah 2,705 < 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
- Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan (X₂) adalah 0,330 > 0,10 dan VIF pada bagian *collinearity statistic* untuk variabel kualitas pelayanan (X₂) adalah 3,026 < 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
- Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel fasilitas (X₃) adalah 0,594 > 0,10 dan VIF pada bagian *collinearity statistic* untuk variabel

fasilitas (X_3) adalah $1,684 < 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS



Gambar diatas menjelaskan bahwa data yang tersebar tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas atau datanya dikatakan homoskedastisitas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.158	3.174		-.365	.716
1 Emosional (X1)	-.222	.285	-.130	-.780	.437
1 Kualitas Pelayanan (X2)	.215	.245	.155	.877	.382
1 Fasilitas (X3)	-.100	.288	-.046	-.348	.729

Dari output data di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *independent* $> 0,1$. Yaitu emosional (X_1) 0,437, kualitas pelayanan (X_2) 0,382, dan fasilitas (X_3) 0,729 $> 0,1$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Atau dapat juga disebut data tersebut *homogen*.

4. UJI AUTOKORELASI

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.00677
Cases < Test Value	38
Cases >= Test Value	62
Total Cases	100
Number of Runs	42
Z	-1.306
Asymp. Sig. (2-tailed)	.191

a. Median

Dengan menggunakan uji run test dapat diketahui bahwa nilai Asymp sig. (2-tailed) sebesar 0,191 > 0,1 sehingga bisa dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.701 ^a	.492	.476	1.33857	1.933

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Emosional (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Dengan menggunakan uji Durbin Watson, diketahui bahwa nilai durbin-watson sebesar 1,933. Sedangkan nilai tabel durbin-watson dengan sig 10% dengan rumus (k;N) = (3;100). Maka diperoleh nilai dL sebesar 1.6131 dan dU sebesar 1.7364. Nilai dU (1,7364) < DW 1,933 < 4-dU (2,264) sehingga bisa disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi autokorelasi.

5. UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.686	1.148		1.468	.145
1 Emosional (X1)	.374	.103	.434	3.628	.000
Kualitas Pelayanan (X2)	.207	.089	.296	2.343	.021
Fasilitas (X3)	.016	.104	.014	.153	.879

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas, maka bisa dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut ini:

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

$$Y = 1,686 + 0,374X_1 + 0,207X_2 + 0,016X_3$$

Adapun untuk penginterpretasian dari persamaan regresi di atas yaitu:

- a) $\alpha = 1,686$ artinya apabila nilai X_1 , X_2 , serta X_3 tetap sama ataupun tidak berubah, maka nilai konstanta dari Y adalah 1,686.
- b) $b_1 = 0,374$ menurut rumus, jika X_1 naik, maka Y juga akan naik sebesar 0,374, asalkan nilai konstanta dari X_2 dan X_3 tidak dijumlahkan.
- c) $b_2 = 0,207$ menurut rumus, jika X_2 naik, maka Y juga akan naik sebesar 0,207, asalkan nilai konstanta dari X_1 dan X_3 tidak dijumlahkan.
- d) $b_3 = 0,016$ menurut rumus, jika X_3 naik, maka Y juga akan naik sebesar 0,016, asalkan nilai konstanta dari X_1 dan X_2 tidak dijumlahkan..

6. UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	166.549	3	55.516	30.984	.000 ^b
Residual	172.011	96	1.792		
Total	338.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Emosional (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan tabel di atas, maka bisa diketahui bahwa nilai sig. $0,000 < 0,1$ dan F hitung $> F$ tabel yaitu $30,984 > 2,14$, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima. Jadi kesimpulannya adalah variabel emosional (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan fasilitas (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) Penjualan *Express* di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung.

7. UJI T (PARSIAL)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.686	1.148		1.468	.145
Emosional (X1)	.374	.103	.434	3.628	.000
Kualitas Pelayanan (X2)	.207	.089	.296	2.343	.021
Fasilitas (X3)	.016	.104	.014	.153	.879

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel di atas dengan ketentuan $\alpha = 0,1$ dan $dk = (100-4) = 96$, maka untuk t tabel diperoleh hasil sebesar 1,290. Berikut ini merupakan penjelasan terkait hasil uji t dari setiap variabel:

- 1) Variabel emosional (X_1)

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,1$ dan nilai t-hitung $3,628 > t$ -tabel $1,290$. Maka hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel emosional (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) penjilidan *Express* di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung.

2) Variabel kualitas pelayanan (X_2)

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai sig. $0,021 < 0,1$ dan nilai t-hitung $2,343 > t$ -tabel $1,290$. Maka hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan H_2 diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) penjilidan *Express* di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung.

3) Variabel Fasilitas

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai sig. $0,879 > 0,1$ dan nilai t-hitung $0,153 < t$ -tabel $1,290$. Maka hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan H_3 ditolak dan H_0 diterima. Artinya variabel fasilitas (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) penjilidan *Express* di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung

8. UJI R SQUARE (KOEFSISIEN DETERMINASI)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.492	.476	1.33857

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Emosional (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan tabel di atas bisa diketahui bahwa nilai *R Square* yang diperoleh yaitu sebesar $0,49,2$ yang berarti variabel emosional (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan fasilitas (X_3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) Penjilidan *Express* di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung sebesar $49,2\%$. Sedangkan sisanya sebesar $(100-49,2 = 50,8\%)$ dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan/diteliti dalam penelitian ini.

LAMPIRAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. UJI VALIDITAS

1) EMOSIONAL (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X.Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.418**	.396**	.495**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.418**	1	.514**	.421**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.396**	.514**	1	.596**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.495**	.421**	.596**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X.Total	Pearson Correlation	.743**	.757**	.801**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2) KUALITAS PELAYANAN (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2. Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.503**	.512**	.470**	.549**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.503**	1	.414**	.509**	.543**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.512**	.414**	1	.597**	.463**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.470**	.509**	.597**	1	.544**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.549**	.543**	.463**	.544**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.Total	Pearson Correlation	.773**	.756**	.774**	.803**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3) FASILITAS (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.538**	.319**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.538**	1	.431**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.319**	.431**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
X3.Total	Pearson Correlation	.749**	.836**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4) KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.TOT
Y.1	Pearson Correlation	1	.664**	.590**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.664**	1	.496**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.590**	.496**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y.TOT	Pearson Correlation	.874**	.855**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. UJI RELIABILITAS

1) EMOSIONAL (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.782	4

2) KUALITAS PELAYANAN (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.839	5

3) FASILITAS (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.686	.693	3

4) KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.808	3