JURNAL

PENGARUH DAYA TANGGAP, JAMINAN, DAN KEANDALAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JJ BILYARD & CAFE KOTA KEDIRI

Disusun Oleh:

JOHAN PRANATA PUTRA

12.1.02.02.0348

Dibimbing Oleh :

1. Dr. H. Samari, M.M
2. Basthoumi Muslih, M.M

PROGRAM STUDI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Johan Pranata Putra
NPM : 12.1.02.02.0348
Telepun/HP : 0858-9515-5665
Alamat Surel (Email) : johaandeva@gmail.com
Judul Artikel : Pengaruh Daya Tanggap, Jaminan, dan Keandalan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri
Fakultas – Program Studi : Ekonomi - Manajemen
Nama Perguruan Tinggi : Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi : Mojoroto Jl. KH Achmad Dahlan No. 76 Kota Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. Artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. Artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggung jawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 17 Februari 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Nama : Dr. H. Samari, M.M NIP / NIDN. 0712026201	Nama : Basthoumi Muslih, M.M NIP / NIDN. 0701018607	Nama : Johan Pranata Putra NPM : 12.1.02.02.0348

PENGARUH DAYA TANGGAP, JAMINAN, DAN KEANDALAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JJ BILYARD & CAFE KOTA KEDIRI

Johan Pranata Putra
12.1.02.02.0348
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
johaandeva@gmail.com

Dr. H. Samari, M.M dan Basthoumi Muslih, M.M

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Semakin banyaknya jasa hiburan membuat persaingan antar provider sangat ketat. Banyak cara yang dilakukan perusahaan untuk memberikan rasa puas kepada konsumen dengan meningkatkan beberapa aspek baik dari segi Daya tanggap, Jaminan, dan Keandalan karyawan agar konsumen merasa puas Semua aspek tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih. Atas dasar hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh daya Tanggap, Jaminan dan Keandalan karyawan terhadap Kepuasan Konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota kediri baik secara parsial maupun simultan.

Variabel yang digunakan adalah (1) daya tanggap, (2) jaminan, (3) keandalan karyawan, dan (4) kepuasan konsumen. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive* sampling. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunjan analisis data secara kuantitatif dan kualitataif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis linier berganda. Analisis kualitatif merupakan interprestasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan memberikan keterangan dan penjelasan.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa Daya Tanggap secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Jaminan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Keandalan Karyawan Secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan dari pihak peneliti menyarankan bagi perusahann JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri untuk meningkatkan, mempertahankan dan mengikuti perkembangan sesuai keinginan para konsumen.

Kata kunci : Daya tanggap, Jaminan, Keandalan karyawan, dan Kepuasan Konsumen.

LATAR BELAKANG

Dalam industri jasa, peran pemasaran menjadi salah satu hal yang sangat penting dikarenakan pada industri jasa suksesnya pemasaran ditentukan oleh proses pemuasan keinginan dan kebutuhan konsumen pemakai jasa. Dalam pertumbuhannya, industri jasapun tidak lepas dari persaingan. Sehingga

dibutuhkan adanya usaha-usaha di bidang pemasaran jasa yang berbeda dari pendekatan pemasaran produk berwujud.

Persaingan antara produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen, bahkan mereka bersaing untuk memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal untuk menciptakan loyalitas melalui kepuasan konsumen maka perusahaan berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing.

JJ Bilyard & Cafe merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang jasa hiburan yang mulai banyak mendapatkan perhatian masyarakat karena sebagai sarana untuk berkumpul, bersosialisasi dengan teman, rekan kerja, penyaluran kegemaran dan olah raga ketangkasan melalui permainan bilyard. Dalam kesehariannya berinteraksi, JJ Bilyard & Cafe sangat tidak menunjukkan kepuasan konsumennya sehingga pramuniaga dituntut untuk memiliki daya tanggap, jaminan, kehandalan karyawan.

Kepuasan konsumen yang berbeda antar individu mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan. Idealnya JJ Bilyard & Cafe memiliki kualitas pelayan yang baik, berupa : Daya tanggap, jaminan dan keandalan dalam menangani permasalahan yang dihadapi konsumen pada saat pemakain jasa serta memberikan kemudahan pada konsumen untuk berkomunikasi dengan karyawan namun melalui komunikasi langsung dengan konsumen, didapat beberapa keluhan yang diterima dari sistem pelayan serta kenyaman dalam perusahaan seperti, karyawan kurang interaksi dengan konsumen dan tempat kurang menarik.

Untuk mendapatkan kepuasan konsumen yang baik tidak lepas dari faktor faktor yang dapat mendukung hal tersebut. Daya tanggap karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan untuk mendukung penerapan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karyawan yang tanggap dan memiliki inisiatif sangat dibutuhkan oleh perusahaan guna menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen. Begitu pula di JJ Bilyard & Cafe , dibutuhkan 6 karyawan yang memiliki inisiatif untuk melayani dan tanggap terhadap segala keluhan yang muncul dari konsumen.

Karyawan yang memiliki perhatian, kepedulian dan pengertian terhadap konsumen merupakan cikal bakal terciptanya kepuasan konsumen yang baik pada suatu perusahaan. Selain ketanggapan karyawan faktor penting lain yang dibutuhkan untuk menciptakan

kualitas pelayanan adalah kehandalan karyawan dan jaminan. Faktor kehandalan karyawan dibutuhkan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan serta keterampilan karyawan dalam melayani konsumen. Begitu pula dengan jaminan yang diberikan, akan membuat para konsumen merasa lebih percaya.

Dari hasil penelitian terdahulu yang pertama oleh Dessilia Raharjo (2013) dengan judul Pengaruh keandalan, Bukti langsung, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma dengan hasil penelitian menggunakan uji regresi menunjukkan bahwa variabel keandalan paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota (KPRI) Aneka Usaha Pusat Veterinaria Farma. Penelitian terdahulu yang kedua oleh Affan Donny Syahbana (2016) dengan judul Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Bukti Fisik dan Jaminan) Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman. Dengan hasil penelitian variabel Daya tanggap memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman. Penelitian terdahulu yang ketiga oleh Baharudin (2012) dengan judul Analisis pengaruh Keandalan, Jaminan, dan Daya tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa PT. Apex Semarang Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel (Keandalan, Daya tanggap, dan Jaminan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Apex Semarang.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasikan masalah yang dihadapi, diantara sebagai berikut :

1. Daya Tanggap karyawan kurang cepat
2. Jaminan yang belum optimal
3. Kehandalan karyawan yang kurang sesuai
4. Kepuasan konsumen yang belum diukur dan diidentifikasi

Batasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan masalah dalam tugas akhir ini dengan maksud agar objek penelitian dapat terarah dan sesuai dengan yang dimaksudkan. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti tentang daya tanggap karyawan, jaminan, dan keandalan karyawan.
2. Penelitian ini pada konsumen yang berkunjung ke JJ Bildyard & Cafe.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis akan merumuskan permasalahan yang dibahas sebagai berikut :

1. Apakah daya tanggap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
2. Apakah jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
3. Apakah keandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
4. Apakah daya tanggap, jaminan, dan kehandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?

Tujuan penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut **:**

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.
2. Untuk menganalis pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan keandalan karyawan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap karyawan, jaminan dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.

METODE

Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian terdiri dari Dua macam (Sugiyono, 2013 : 39), yaitu :

a) Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.
b) Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang mengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

Definisi Operasional

Penelitian tentang kepuasan konsumen ini didasarkan pada daya tanggap, empati dan keandalan karyawan. Pendefinisian operasional variabel yang akan diteliti merupakan suatu cara yang digunakan unuk mempermudah pengukuran variabel penelitian.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. **Jenis Penelitian**

Peneliti ini menggunakan jenis penelitan asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan deskriptif dan koperatif, karena dengan penelitian ini dapatdibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramal dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini mencoba memaparkan data-data tentang daya tanggap, jaminan dan keandalan karyawan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard& Cafe Kota Kediri.

2. **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis, selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji dengan menggunakan pendekatan kuantitatif (Arikunto, 2006: 12). Dimana data-data yang diperoleh akan dihitung dengan menggunakan rumus dan uji analisa statistik.

Tempat dan Waktu Penelitian

1. **Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di JJ Bilyard& Cafe Kota Kediri yang berlokasi diwilayah Kota Kediri yaitutepatnya di Jl. Letjen Sutoyo Nomor 02 Burengan Kota Kediri.Penelitian ini dilakukan di JJ Bilyard& Cafe untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan para karyawan JJ Bilyard & Cafe terhadap tingkat kepuasan para konsumen yang berkunjung di JJ Bilyard& Cafe.

2. **Waktu Penelitian**

Waktu yang diperlukan untuk penilitian adalah 4 bulan. Dimulai dari pengajuan judul skripsi bulan September sampai Desember 2016.

Populasi dan Sampel

1. **Populasi**

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada bulan desember di JJ Bildyard & Cafe Kota sejumblah 92 orang.

2. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bias dilakukan secara statistic maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain

itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus representative artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih (Sugiyono, 2009 : 116). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive* sampling. *Purposive* sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013 : 218).

Teknik Analisis Data

1. **Analisis Deskriptif**

Dalam penelitian ini analisis data akan menggunakan teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:148).

2. **Analisis Kuantitatif**

Dari hasil jawaban responden tersebut akan dilakukan analisa.

Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi linear berganda dengan menggunakan 2 (dua) variable independen, 1 (satu) variabel intervenng) dan (satu) variable dependen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh daya tanggap, jaminan dan keandalan karyawan terhadap kepuasan konsumen, (Ghozali, 2011: 166). Perhitungan analisa regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 20.0.

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisa hubungan dan pengaruh satu variable terikat dengan dua atau lebih variable bebas. Teknik analisis regresi berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b1\ X1 + b2\ X2 + b3\ X3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

a = Bilangan konstan

b1, b2, b3 = Koefisien regresi

X1, X2, X3 = Daya Tanggap, Jaminan dan Keandalan karyawan

e = Kesalahan prediksi (*standard error*).

HASIL DAN KESIMPULAN

Sejarah Singkat JJ Bilyard & Cafe

JJ Bilyard & Cafe di Kota Kediri didirikan atas inisiatif Bapak Sonny Pada Tahun 2010 tepatnya tanggal 02 Juli 2010 . Pada awal didirikannya perusahaan jasa hiburan tersebut, mereka hanya mempunyai 3 Meja Bilyard Rata – rata pengunjung hanya bermain 2 jam saja. Melihat pangsa pasar bisnis hiburan semakin meningkat pesat, maka pemilik memutuskan untuk menambah 10 meja Bilyard. Perusahaan jasa hiburan ini telah memiliki 300 member yang tersebar di wilayah Kediri dan kota sekitar Kediri seperti Surabaya, Tulungagung dan Nganjuk.

JJ Bilyard & Cafe beralamat di Jl. Letjen Sutoyo Nomor 04 Burengan Kota Kediri , Jawa Timur Telp. 081 234 376 888 Perusahaan ini telah berdiri 6 tahun, sejak tahun 2010 – 2016. Memiliki 10 Meja Bilyard dan 30 Stick Bilyard. Pemilihan lokasi perusahaan ditunjang oleh faktor pedukung, antara lain :

a. Dekat fasilitas umum
b. Letak strategis dengan pusat kota
c. Transportasi
d. Karyawan pelayan dan penjaga bilyard

Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri, adapun jumlah responden yang di tentukan sebagai sampel adalah sebanyak 75 responden. Setiap responden di beri lembar kuesioner untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah di sediakan.

Analisis Data

1. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel (n-2). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel Berikut ini

Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator	r hitung	*r table*	Keterangan
Daya tanggap Karyawan (X1)				
1.	X1.1.1	0,859	0,230	Valid
2.	X1.1.2	0,693	0,230	Valid
3.	X1.2.1	0,831	0,230	Valid
4.	X1.2.2	0,644	0,230	Valid
5.	X1.3.1	0,716	0,230	Valid
6.	X1.3.2	0,817	0,230	Valid
Jaminan (X2)				
1.	X2.1.1	0,653	0,230	Valid
2.	X2.1.2	0,752	0,230	Valid
3.	X2.2.1	0,570	0,230	Valid
4.	X2.2.2	0,617	0,230	Valid
5.	X2.3.1	0,609	0,230	Valid
6.	X2.3.2	0,703	0,230	Valid
Kehandalan Karyawan (X3)				
1.	X3.1.1	0,620	0,230	Valid
2.	X3.1.2	0,660	0,230	Valid
3.	X3.2.1	0,648	0,230	Valid
4.	X3.2.2	0,673	0,230	Valid
5.	X3.3.1	0,660	0,230	Valid
6.	X3.3.2	0,810	0,230	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)				
1.	Y1.1.1	0,736	0,259	Valid
2.	Y1.1.2	0,791	0,259	Valid
3.	Y1.2.1	0,690	0,259	Valid
4.	Y1.2.2	0,476	0,259	Valid
5.	Y1.3.1	0,569	0,259	Valid
6.	Y1.3.2	0,690	0,259	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel berikut ini :

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variable	Alpha	Keterangan
Daya tanggap Karyawan	0,797	Reliabel
Jaminan	0,777	Reliabel
Keandalan Karyawan	0,782	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,781	Reliabel

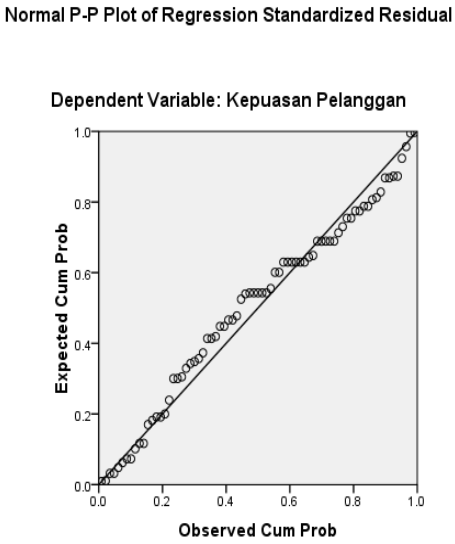
Sumber:Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan cara melihat grafik *normal probability plot* yang membandingkan distribusi komulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis yang diagonal. Hasil output SPSS versi 16,0. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:



Uji Normalitas

Sumber: Hasil olah SPSS (peneliti, 2017)

Dari gambar menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa data dalam variabel-variabel ini berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang sempurna antar variabel bebas dalam model regresi. Gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Factor (*VIF*)*. Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya di atas 0,1 atau 10 % maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2005).Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel Bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
1	Daya tanggap (X1)	0,185	5,416	Tidak multikolinier
2	Jaminan (X2)	0.174	5,737	Tidak multikolinier
3	Kehandalan Karyawan (X3)	0.139	7,183	Tidak multikolinier

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2005 : 95). Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi andata kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan problem autokorelasi. Hasil pengujian autokorelasi dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Autokorelasi

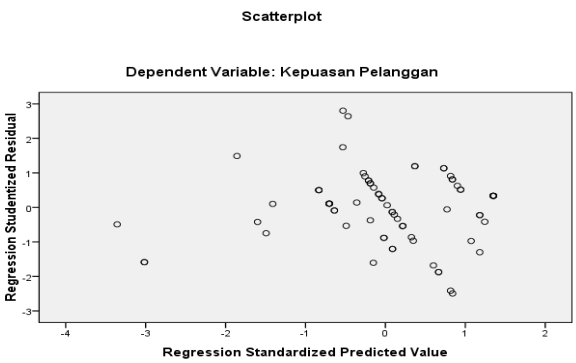
Model	Durbin-Watson	Tabel Durbin Watson
1	2,228	1,74

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson (dw) yang dihasilkan adalah 2,228 dengan nilai dU 1,73 sehingga 4-dU= 4-1,74= 2,26. Dapat disimpulkan nilai durbin watson (dw) terletak antara dU s/d 4-dU sehingga asumsi autokorelasi telah terpenuhi.

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:



Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah SPSS (peneliti, 2017)

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatterplot. Dapat dilihat pada gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak berbentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan data dari jawaban responden yang dikumpulkan dan diolah dengan bantuan SPSS versi 16.0, maka diperoleh hasil analisis regresi pada tabel sebagai berikut:

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	.745	1.099	
Daya tanggap Karyawan	.183	.078	.220
Jaminan	.479	.092	.473
Keandalan Karyawan	.302	.113	.290

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber :Hasil olah SPSS, Peneliti (2017)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

Y=0,745+0,183X1+0,479X2+0,302X3

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa:

Uji Hipotesis

1. **Uji Parsial (Uji t)**

   Uji parsial (individu) adalah menunjukkan pengaruh secara parsial antara variabel daya tanggap karyawan, jaminan, dan keandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. **Uji Simultan (Uji F)**

Pengaruh simultan (bersama-sama) antara variabel daya tanggap karyawan, jaminan, dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	588.123	3	196.041	218.176	.000[a]
Residual	63.797	71	.899		
Total	651.920	74			

a. Predictors: (*Constant*), Keandalan Karyawan, Jaminan, Daya tanggap Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: data hasil olah SPSS, Peneliti (2017)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu 0,000<0,5 sehingga semua variabel

independen/bebas (daya tanggap karyawan, jaminan, dan kehandalan karyawan) secara simultan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap karyawan dengan kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri
3. Ada pengaruh yang signifikan antara keandalan karyawan dengan kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri
4. Ada pengaruh signifikan antara daya tanggap (X1), jaminan (X2), dan keandalan karyawan (X3) dengan kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.

Implikasi

Implikasi dari temuan penelitian mencangkup pada dua hal, yakni implikasi teoritis dan praktis. Implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya di luar instansi dan implikasi praktis berkaitan dengan kontribusinya temuan penelitian terhadap daya tanggap, empati, dan keandalan karyawan bagi perusahaan.

1. Implikasi Teoritis

   Sebagai bahan perbandingan teori dan praktek sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti dimasa yang akan datang dan menerapkan ilmu selama kuliah.
2. Implikasi Praktis

   Dapat digunakan bagi instansi dalam meningkatkan daya tanggap karyawan, empati, dan kehandalan karyawan agar dapat maksimal dalam mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan, serta memberikan informasi tentang pengaruh daya tanggap, empati, dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberi saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Hendaknya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen lebih menitik beratkan pada daya tanggap, jaminan, dan keandalan karyawan dalam perusahaan. Dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh karyawan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri tersebut diperoleh data bahwa

karyawan memiliki tanggung jawab yang tinggi pada pekerjaan yang mereka laksanakan, sehingga dengan demikian dengan daya tanggap karyawan yang baik, jaminan, serta kehandalan karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.

2. Bagi Konsumen

   Disarankan kepada para konsumen yang berkunjung di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri untuk selalu berfikir positif terhadap penelitian ini. Diharapkan juga untuk memberi tanggapan yang baik bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang pengaruh daya tanggap, jaminan, dan keandalan karyawan terhadap kepuasan konsumen di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri, agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adisaputro, Gunawan, 2010. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Aritonang, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Progam SPSS*. Edisi

3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali. 2013, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihani.* Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publising Service)

Husein Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta

_____ . 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat

Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Lovelock, Christhoper H dan Wright, Lauren K, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Nasution, A.P.U, dan M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen : Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*.Jakarta : PT.Rineka Cipta.

Swastha, Basudan Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*Yogyakarta : Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*, penerbit Andi, Yogyakarta.

_____. 2009. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

_____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia *Pubhlishing*.

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. Marketing Management : *Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. PT. Bumi Aksara. Jakarta.