BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya KBIH Al-Rahmah Mojokerto

KBIH Al-Rahmah merupakan salah satu perusahaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah umrah dan haji yang terletak di jalan raya Mojosari-Trawas desa Mojorejo kecamatan Pungging kabupaten Mojokerto. KBIH Al-Rahmah dibimbing oleh para kyai profesional dan pengurus yang berpengalaman. KBIH Al-Rahmah pertama kali didirikan oleh HR.Ahmad Mukri pada tahun 2005.

Berdirinya KBIH Al-Rahmah ini berawal dari tahun 90-an. Ketika itu Al-Rahmah belum berdiri sendiri dan masih bergabung dengan beberapa KBIH lain seperti KBIH Al-Azhar, karena waktu itu abah Mukri diajak rekan kerjanya untuk mengurus KBIH Al-Azhar. Dan semakin lama Al-Rahmah merasa semakin eksis dan kemudian diambilalihnya kira-kira sekitar tahun 2005. Dan ketika itu abah Mukri sudah merasa mampu akhirnya beliau mendirikan KBIH sendiri, dan rekan kerjanya tersebut tidak hanya dijadikan sebagi narasumber akan tetapi dijadikan sebagai pengurus.

KBIH Al-Rahmah ini bekerja sama dengan PT.Menara Suci Sejahtera. Dan saat itu KBIH Al-Rahmah Mojokerto telah mendapat izin resmi dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kementrian Agama dengan nomer badan hukum: D/864 Tahun 2011 serta mempunyai surat keputusan pengangkatan pengurus dan bimbingan KBIH Al-Rahmah dengan nomer: 042/SK/SR/IV/2009.

2. Visi dan Misi KBIH Al-Rahmah Mojokerto

Visi:

- Menyelenggarakan bimbingan haji agar dapat menyempurnakan ibadah haji dan umrah semata karena Allah SWT menuju cita-cita haji mabrur.

Misi:

- Membimbing jama'ah haji dan umrah untuk mencapai ibadah yang sempurnah.
- Mengantarkan jama'ah haji dan umrah yang berwawasan islami dan menjadikan haji yang mabrur.
- Sebagai mitra pemerintah yang ikut serta mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji.

3. Letak Geografis KBIH Al-Rahmah Mojokerto

KBIH Al-Rahmah beralamatkan di jalan raya Mojosari-Trawas, Desa Mojorejo Kecamatan Pungging kabupaten Mojokerto. Letaknya sangat strategis dan mudah dijangkau karena dekat dengan wisata-wisata yang ada di pacet-Trawas seperti Ubalan, pemandian Air Panas, dan lain-lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Struktur Organisasi KBIH Al-Rahmah Mojokerto

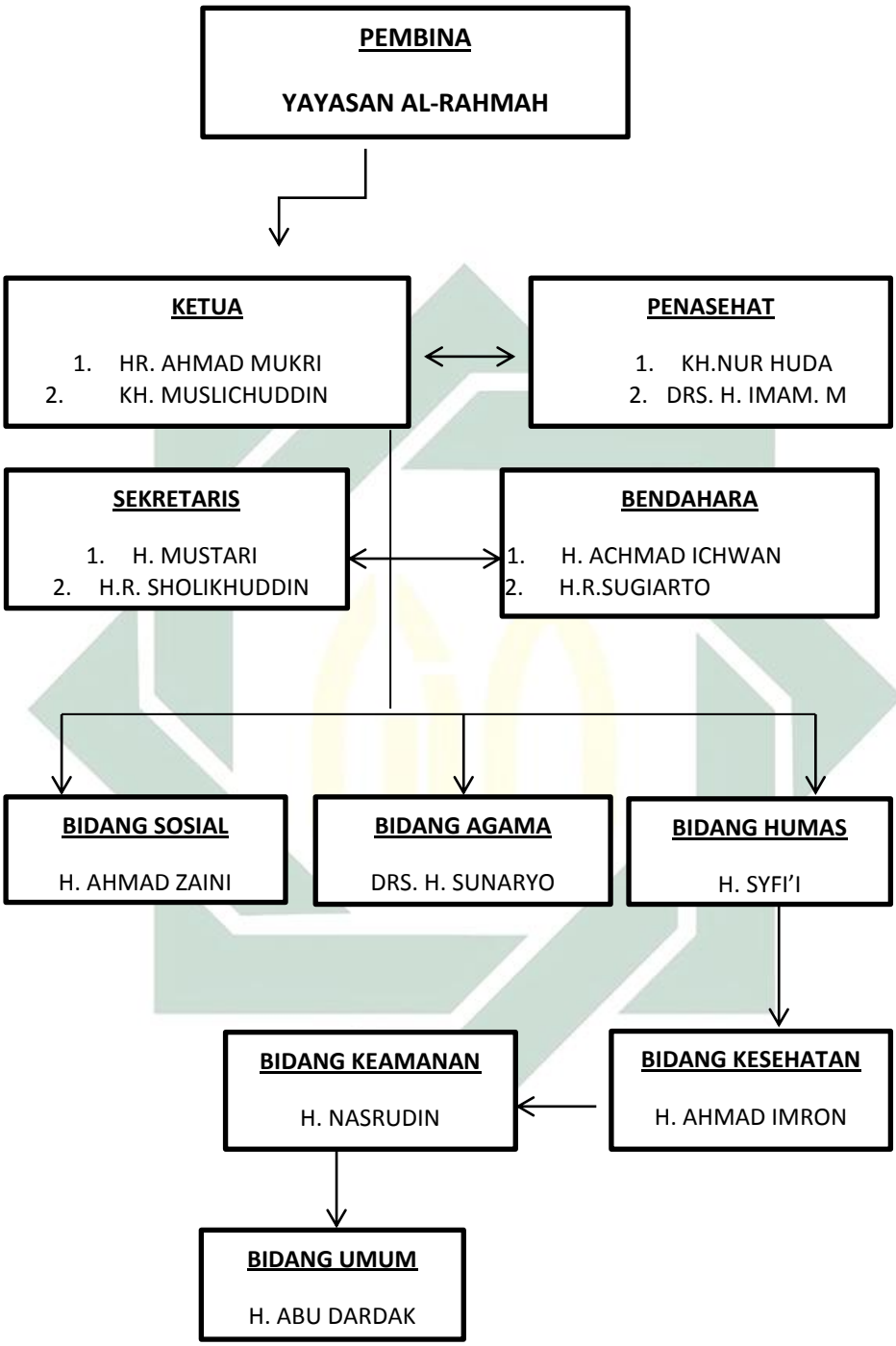
Dalam menjamin kelancaran kegiatan operasional, diperlukan suatu koordinasi diantara semua jenjang agar kegiatan-kegiatan dapat terlaksana dengan tertib sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Untuk mengatur mekanisme sistem data kerja penyelenggaraan aktivitas yang ada di KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat diklasifiksikan pada bidang-bidang yang sesuai dengan tugas masing-masing sehingga diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan-kemungkinan komunikasi yang kurang baik yang bisa mengakibatkan beberapa hal yang saling tumpang tindih dalam melaksanakan aktivitas kerja yang mengganggu proses aktivitas pelatihan bimbingan KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

Adapun struktur kepengurusan KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat dilihat pada gambar 4.1 halaman 60 sebagai berikut[1]:

[1] Data dari KBIH Al-Rahmah Mojokerto

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menentukan keshahian instrumen penelitian, angket peneliti ini diujicobakan kepada responden yang mempunyai kemiripan, kesepadanan dan tingkatan kelas yang setara dengan responden sebenarnya. Apabila setelah diujicobakan ternyata belum valid dan *reliable*, maka angket direvisi atau digugurkan berdasarkan pengalaman pada uji coba tersebut. Pengujiannya dilakukan daengan teknik *analisis Cronbach's Alpha* (untuk uji reliabilitas) dengan bantuan komputer program *Statistical package for the Social Science* (SPSS) 16.0 *for windows*. Uji validitas dan reliabilitas angket dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden yang sudah pernah menggunakan jasa KBIH yang dianggap memiliki kesamaan karakteristiknya. Adapun hasil uji validitas yang dilakukan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. **Uji Validitas**

   a. Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

   Untuk uji coba validitas variabel X^1 yang dilakukan terhadap 30 responden seperti disajikan pada tabel 4.2 uji validitas maka, sebanyak 13 butir soal nomor 2, 8, 10, dan 12 tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel}$ soal yang tidak valid di perbaiki kembali pernyataan agar bisa digunakan kembali. Dengan keterangan N =30 dan r table yang dapat dilihat di "Metodologi Penelitian" sebesar 0,361 dengan hal ini dapat kami simpulkan pada tabel 4.2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2

Kesimpulan Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan

Hasil Uji Validitas Variabel X[1]			
No. Item	**r Hitung**	**r table (product Moment) *a* = 0,05 N = 30**	**Keterangan**
1	0,707	0,707> 0,361	Valid
2	0,188	0,188< 0,361	Tidak Valid
3	0,786	0,786> 0,361	Valid
4	0,431	0,431> 0,361	Valid
5	0,529	0,529> 0,361	Valid
6	0,707	0,707> 0,361	Valid
7	0,786	0,786> 0,361	Valid
8	0,136	0,136< 0,361	Tidak Valid
9	0,786	0,786> 0,361	Valid
10	0,204	0,204< 0,361	Tidak Valid
11	0,786	0,786> 0,361	Valid
12	0,091	0,091< 0,361	Tidak Valid
13	0,529	0,529> 0,361	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah

b. Uji Validitas Instrumen Variabel kepuasan pelanggan

Untuk uji coba validitas variabel Y sebanyak 7 butir soal nomor 1 tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel}$ soal yang tidak valid di perbaiki kembali pernyataan agar bisa digunakan kembali. Dengan keterangan N= 30 dan r table yang dapat dilihat di “Metodologi Penelitian” sebesar 0,361. Dapat dilihat pada tabel 4.3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3

Kesimpulan hasil uji validitas kepuasan pelanggan

Hasil Uji Validitas Variabel Y			
No. Item	**r Hitung**	**r table (product Moment) *a* = 0,05 N = 30**	**Keterangan**
1	0,327	0,327> 0,361	Tidak Valid
2	0,640	0,640< 0,361	Valid
3	0,654	0,654> 0,361	Valid
4	0,382	0,382> 0,361	Valid
5	0,421	0,421> 0,361	Valid
6	0,421	0,421> 0,361	Valid
7	0,494	0,494> 0,361	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji keandalan, maksudnya uji pada penelitian yang bertujuan untuk mengukur keandalan dan ketangguhan suatu instrumen sebagai suatu alat ukur cocok dan sesuai untuk suatu obyek penelitian.

Semakin banyak dan ketepatan dalam butiran angket, maka akan menunjukkan tingginya instrumen. Suatu alat ukur dinyatakan reliabel apabila mendapatkan hasil yang tepat sama dan gejala pengukuran yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen yang reliabel, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengujian reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah metode statistik dengan teknik uji reliabilitas koefisien variabel dengan *Alpha Cronbach's*. Hasil ringkasan angket reliabilitas kualitas pelayanan (variabel X) dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	***Cronbach's Alpha***	***Cronbach's Alpha Based On Standartized***	**Keterangan**
Kualitas pelayanan	**0,786**	**0,666**	Reliabel Tinggi
Kepuasan pelanggan	**0,362**	**0,666**	Realible Tinggi

Sumber : Data primer yang sudah diolah

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai alpha variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Jadi semua variabel tersebut mempunyai nilai lebih besar dari 0,666. Dengan demikian seluruh item dianggap reliabel dalam melakukan fungsinya sebagai alat ukur.

C. Penyajian Data

Instrumen penelitian yang terdapat tiga variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). kualitas pelayanan menggunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

angket dengan 9 pertanyaan dan kepuasan pelanggan menggunakan 6 pertanyaan dengan lima alternatif jawaban yang disebarkan kepada 78 responden. Setelah diadakan analisis statistik dengan SPSS 16.0, maka deskripsi data hasil penelitian akan disajikan mengenai *mean* (rata-rata), median, modus, nilai minimum, maksimum serta distribusi frekuensi sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5

Analisis kualitas pelayanan

Statistic

		KUALITAS_PELAYANAN	KEPUASAN_PELANGGAN
N	Valid	78	78
	Missing	0	0
Mean		34.09	34.09
Std. Error of Mean		.883	.883
Median		38.00[a]	38.00[a]
Mode		39	39
Std. Deviation		7.800	7.800
Variance		60.836	60.836
Skewness		-.643	-.643
Std. Error of Skewness		.272	.272
Kurtosis		-.958	-.958

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Std. Error of Kurtosis		.538	.538
Range		27	27
Minimum		18	18
Maximum		45	45
Sum		2659	2659
Percentiles	25	26.64[b]	26.64[b]
	50	38.00	38.00
	75	39.92	39.92

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.

Sumber: Data primer yang sudah diolah

1. **Data tentang kualitas pelayanan**

Berdasarkan Tabel 4.5 maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan secara empiris mempunyai skor rata-rata (*mean*) sebesar 34,09 *median* 38,00 *mode* 39, std.deviasi 7,800 skor minimum 18 dan maximum sebesar 45.

Menurut data penelitian untuk skor kualitas pelayanan secara empiris mempunyai skor maksimal 45 dan skor minimal 18, rentang 27, banyaknya kelas (k = 1+3,3 log.78 = 7,24 = 7), serta panjang kelas (p = 27/7 =3,85 = 4). Berdasarkan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, maka dapat dianalisis dengan mengklasifikasikan dalam tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel 4.6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	18-21	6	7,69%
2	22-25	7	8,97%
3	26-29	13	16,66 %
4	30-33	4	5,12%
5	34-37	7	8,97 %
6	38-41	31	39,74 %
7	42-45	10	12,82%
JUMLAH		**78**	**100%**

Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel 4.6 jika dibandingkan dengan *mean* (rata-rata = 34,09) skor tanggapan responden tentang kualitas pelayanan maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7

Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan

No	Interval	Frekuensi	Persentase	Keterangan
1	86-100	0	-	Baik Sekali
2	71-85	0	-	Baik
3	56-70	0	-	Cukup
4	41-45	13	16,6%	Kurang
5	<40	65	83,3%	Sangat Kurang
Jumlah		**78**	**100%**	

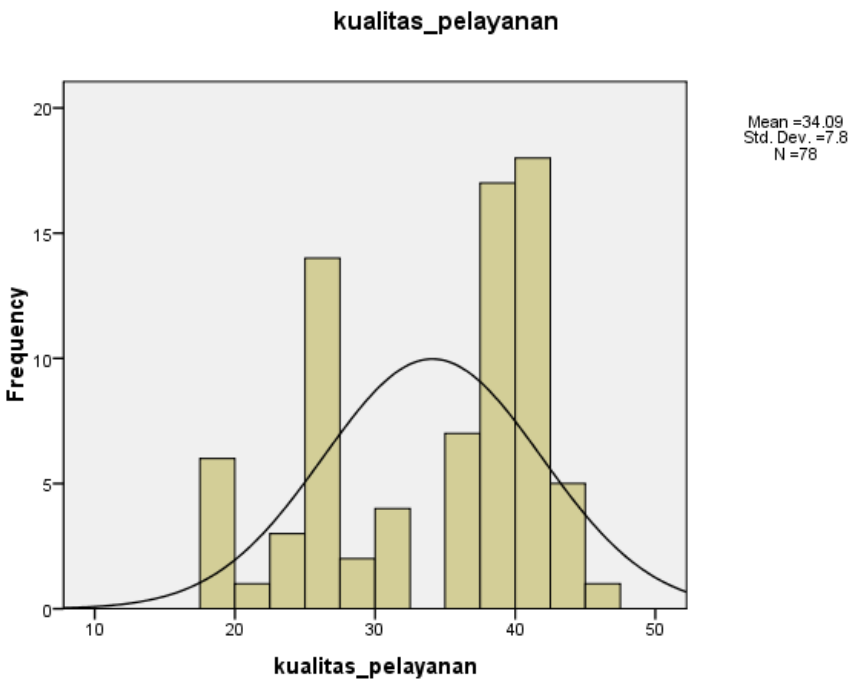
Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 13 responden (16,6%) memiliki kategori nilai kurang, 65 responden (83,3%)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki kategori sangat kurang dari skor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini juga dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai modus 70 yang lebih rendah dari *mean* (rata-rata) 80,00. Sehingga disimpulakan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan termasuk "baik" karena banyak responden yang memiliki nilai sama dengan *mean* (rata-rata). Adapun distribusi frekuensi kualitas pelayanantersebut tergambar dalam grafik histogram pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1

Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Data tentang Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.5 maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan secara empiris mempunyai skor rata-rata (*mean*) sebesar 14,41 *median* 14,00 *mode* 12, std.deviasi 4.247, skor minimum 6 dan maximum sebesar 24.

Menurut data penelitian untuk skor kepuasan pelanggan secara empiris mempunyai skor maksimal 24 dan skor minimal 6, rentang 18, banyaknya kelas (k=1+3,3log.78 = 7,24 = 7), serta panjang kelas (p = 18/7 =2,57=3). Berdasarkan tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan sebagaimana pada lampiran distribusi frekuensi kepuasan pelanggan, maka dapat dianalisis dengan mengklasifikasikan dalam tabel distribusi frekuensi kepuasan pelanggan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi kepuasan pelanggan

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	6-8	5	6,41%
2	9-11	13	16,66%
3	12-14	28	35,89%
4	15-17	12	15,38%
5	18-20	15	19,23%
6	21-23	2	2,56%
7	24-26	3	3,83%
Jumlah		**78**	**100%**

Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Selanjutnya untuk menentukan kualifikasi kepuasan pelanggan yaitu dengan melihat kategorisasi sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.9

Nilai Kategorisasi kepuasan pelanggan

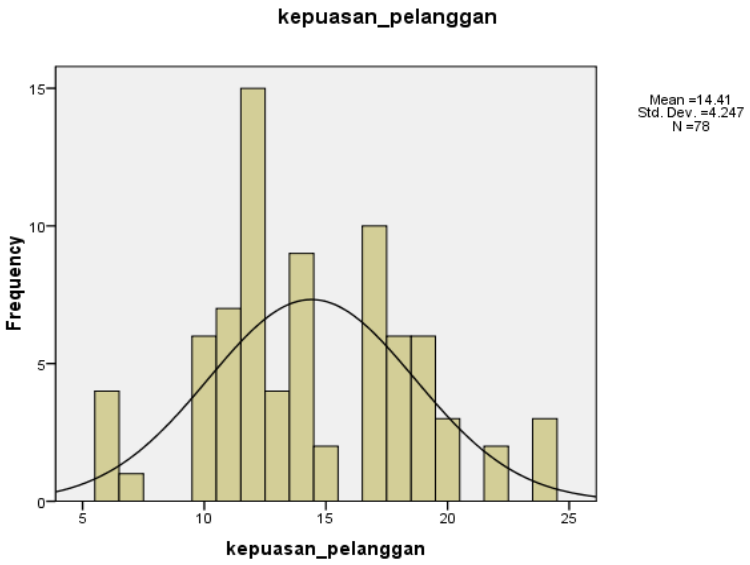
No	Interval	Frekuensi	Persentase	Keterangan
1	86-100	0	-	Baik Sekali
2	71-85	0	-	Baik
3	56-70	0	-	Cukup
4	41-45	0	-	Kurang
5	<40	78	100%	Sangat Kurang
Jumlah		**78**	**100%**	

Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa semua responden (100%) memiliki skor sangat kurang dari skor sikap suka memaafkan.

Hal ini juga dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggandengan skor modus 59 yang lebih tinggi dari *mean* (rata-rata) 51,27. Sehingga disimpulkan n sikap suka memaafkan termasuk "tinggi" karena banyak responden yang memiliki skor di atas *mean* (rata-rata). Adapun distribusi frekuensi sikap suka memaafkan tersebut gambar dalam grafik histogram pada gambar:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.2

Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan

D. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji Linieritas

Teknik pengujian linieritas yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji linieritas dari ANOVA sebagaimana hasil analisis SPSS di lampiran, dengan dengan ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan jika nilai sig. (*2 tailed*) lebih kecil dari *level of significant* ($\alpha = 0{,}05$) maka hubungan bersifat linier.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.10

Rangkuman Uji Linieritas

No	Hubungan antar Variabel	F *hitung*	F*tabel*	Sig. (2 tailed)	α = 0,05	Keterangan
1	X atas Y	10.009	3,11	0,004	0,05	Linier

Sumber : Data primer yang sudah diolah

Dari Tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa seluruh pengaruh antar variabel X atas Y bersifat linier.

E. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian akan dilakukan untuk masing-masing hipotesis secara berturut-turut dengan melihat koefisien korelasi dan kekuatan pengaruh, signifikansi koefisien korelasi, persamaan regresi yang terbentuk, koefisien determinasi dan arah pengaruh sebagai berikut.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KBIH di Mojokerto**

   Berdasarkan analisis data dengan bantuan program SPSS *versi 16.0 for windows* sebagaimana di lampiran, maka Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan KBIH di Mojokerto dapat dijelaskan dalam rangkuman tabel 4.11 berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.11

Koefesien Determinasi X_1 atas Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.341[a]	.116	.105	7.380	.116	10.009	1	76	.002	.663

a. Predictors: (Constant), kepuasan_pelanggan

b. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Selanjutnya untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas (X) mempunyai pengaruh dengan variabel terikat (Y), maka dilakukan uji serempak (uji F) dan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat, maka dilakukan uji parsial (uji t).

Untuk membuktikan hipotesis 1, maka digunakan uji F dan hasil analisis program SPSS adalah sebagaimana tabel 4.20 Model Summary diatas dan tabel 4.12 ANOVA[b] berikut:

Tabel 4.12

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.135	1	545.135	10.009	.002[a]
	Residual	4139.236	76	54.464		
	Total	4684.372	77			

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.135	1	545.135	10.009	.002[a]
	Residual	4139.236	76	54.464		
	Total	4684.372	77			

a. Predictors: (Constant), kepuasan_pelanggan

b. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Tabel 4.13

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel	**R**	**R *Square***	**Persamaan Regresi**	**Harga F**	**Sig. (*2 tailed*) α = 0,05**
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	0,341	0,116	$\hat{Y}$ = 25.062+0,627	10.009	0,002

Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Berdasarkan tabel 4.12 dan 4.13 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi (r_{xy}) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,341 dan F_{hitung} (F_{Change}) = 10.009 dan F_{tabel} = 3,11 dengan p-value = 0,002 < 0,05. Dengan demikian koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan pelanggan adalah signifikan. Adapun kriteria kekuatan pengaruh dapat dikonsultasikan pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14

Interpretasi Koefisien Korelasi[2]

Besarnya nilai r (interval koefisien)	Interprestasi
0,800 s/d 1,000	Tinggi
0,600 s/d 0,800	Cukup
0,400 s/d 0,600	Agak rendah
0,200 s/d 0,400	Rendah
0,000 s/d 0,200	Sangat rendah

Sumber: Moh. Mahmud Sani (2012)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa r_{hitung} (0,341) berkorelasi positif dengan derajat rendah. Pengaruh tersebut berlaku untuk sampel sebesar 78 siswa. Ketentuannya adalah tolak Ha jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan terima Ha jika $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Dari tabel 4.18 dibawah ini nanti diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 8,429 sedangkan t_{tabel} adalah 1,658 Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (8,429>1,658) oleh karena itu Ha diterima. Ini berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan. Karena korelasi adalah positif.

[2] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.15

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.062	2.973		8.429	.000	19.140	30.984					
	kepuasan_pelanggan	.627	.198	.341	3.164	.002	.232	1.021	.341	.341	.341	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Kemudian untuk menjelaskan koefisien korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat dilihat dari *print out* program SPSS pada lampiran. Adapun ringkasan koefisien korelasi sebagaimana tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16

Ringkasan Koefisien Korelasi

N	**Korelasi**	**Dikontrol**	**Notasi**	**Koefisien Korelasi**	**t_{hitung}**	**t_{tabel}**	
						α = 0,05	**α = 0,01**
88	X dan Y	X	$R_{x.y1}$	0,341	8,429	1,658	8,429

Sumber : Data Primer yang sudah diolah

Adapun persamaan regresi yang terbentuk dari analisis data sebagaimana tabel 4.18 adalah: $\hat{Y}=_{25.062+0,627}$ Dari persamaan regresi tersebut diketahui bahwa variabel bebas bertanda positif, ini berarti bahwa variabel bebas memiliki hubungan searah dengan variabel terikatnya. Artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) ditingkatkan satu satuan maka akan berdampak pada meningkatnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,627 satuan. Sedangkan konstanta sebesar 25.062 menyatakan bahwa jika tidak ada pengaruh variabel bebas (X) maka kualitas pelayanan adalah 25.062.

Adapun besarnya koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,116. Ini artinya variabel pengaruh kualitas pelayanan memberikan konstribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,6 % selebihnya 88,4% dipengaruhi variabel atau faktor lainnya yang belum diteliti.

Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis kerja (Ha) yang berbunyi: "adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Al-Rahmah di Mojokerto", dapat diterima atau terbukti kebenarannya, sedangkan hipotesis null (Ho) ditolak.

F. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Lovelock, dikutip dalam jurnal Novianti dan Artanti bahwa: para pelanggan akan cukup terpuaskan selama penyelenggaraan yang dirasakan berada diantara zona toleransi yaitu diatas tingkat layanan memadai.

Lupoyadi, dikutip dalam jurnal Novianti dan Artanti bahwa: salah satu cara dalam menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketiks kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa.[3]

Hal ini terbukti dari hasil penelitian secara empirik menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berdasarkan tabel 4.11 dan 4.12 dapat dijelaskan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah 0,341 dan F_{hitung} (F_{Change}) = 10.009 dan F_{tabel} = 3,11, $F_{hitung} > F_{tabel}$ (10.009 > 3,11), demikian juga dengan taraf signifikansi p-*value*= 0,002 lebih kecil dari α = 0,05 (0,002 < 0,05). Dengan demikian koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan.

Berdasarkan tabel 4.15 tentang *Coefficients*[a] dan 4.16 tentang ringkasan koefisien korelasi diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 8.429 sedangkan t_{tabel} adalah 1,658. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (8.429 > 1,658) oleh karena itu Ha diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi (*R Square*) adalah 11,6%. Ini artinya variabel tingkat kualitas pelayanan memberikan konstribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,6% selebihnya 88,4,% dipengaruhi variabel atau faktor lainnya yang belum diteliti seperti tata tertib sekolah, lingkungan sekolah, teman sebaya atau variabel lainnya.

Ini berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan yang rendah. Karena korelasi adalah positif, maka

[3] Rifky Novianti dan Yessy Artanti, 2015, "*pengaruh kualitas pelayanan terhadapWord of Mouth (WOM) melalui kepuasan sebagai variabel intervening",* vol.1, no.1, hal. 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dengan kepuasan pelanggan KBIH Al-Rahmah di Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id