

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

##### **1. Sejarah Dannis Collection**

Sejarah berdirinya toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya tak lepas dari kondisi dan situasi pasar busana muslim yang belum ada toko khusus busana muslim beserta perlengkapan ibadah lainnya secara lengkap. Bapak Hilman, pemilik dari toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya, melihat kebutuhan akan gerai muslim serta perlengkapan ibadah dalam satu area, maka didirikanlah toko khusus perlengkapan ibadah umat islam dengan nama toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya dengan nomer toko lantai UG D1-17 pada tanggal 4 April 2007 di kota Surabaya, yang berlokasi di JL. A. Yani Surabaya.<sup>1</sup>

Adapun tujuan didirikannya toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya adalah untuk memenuhi ragam kebutuhan dan perlengkapan ibadah umat muslim dimanapun berada, memenuhi kebutuhan dari perlengkapan umat islam. Sebagai konsistennya menjadi bagian dari gaya muslim yang menjalani perintah Allah untuk berjilbab. Toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya memberikan pilihan bagi keluarga muslim sehingga menyadari betapa

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan pemilik toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya, 13 Mei 2014, jam setengah 3 sore

mudah, menyenangkan dan nyaman tampil islami ataupun khusyu' untuk beribadah.

## **2. Visi toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya:**

Menjadikan perusahaan tumbuh berkualitas, berinovasi tinggi, dan bercitra tinggi dalam menyediakan perlengkapan Islami.

### **Misi toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya:**

- a. Memberikan produk yang berkualitas, up to date, inovatif
- b. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap
- c. Membantu perusahaan dan mempunyai struktur financial yang kokoh, laba yang teratur sehingga perusahaan dapat tumbuh dan berkembang
- d. Memberikan ilmu dan imbalan yang adil kepada karyawan
- e. Menjamin kemitraan yang kokoh dengan semua pihak, dimana secara eksternal adalah memberikan manfaat bagi syiar Islam, dan secara internal memberikan manfaat bagi lingkungan perusahaan.

## **3. Profil Dannis Collection**

**Nama Perusahaan** : Dannis Collection

**Tahun Berdiri** : 4 April 2007

**Nomer Telpon** : (031) 70731079

**Website** : -

**Email** : -

**Pemilik** : Hilman

**Jumlah Karyawan** : Dikelola sendiri bersama istri

#### **4. Letak Geografis**

Dannis Collection yang berlokasi di Royal Plaza Surabaya dengan letak geografis sebagai berikut:

Sebelah Utara : Elzatha

Sebelah Timur : Jalan Raya Ahmad Yani

Sebelah Selatan : Era Boutique

Sebelah Barat : Gita Pelangi

### **B. Penyajian Data**

#### **1. Karakteristik Responden**

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection berikut ini:

##### **a. Jenis Kelamin**

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1****Jenis kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	32.0	32.0	32.0
	Perempuan	34	68.0	68.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

*Sumber: data yang diolah 2014*

Berdasarkan data diatas bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dapat di ketahui tentang jenis kelamin responden pelanggan di toko Dannis Collection yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 34 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pelanggan pada toko Dannis Collection yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

b. Usia responden

Adapun data mengenai usia responden pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17.00	4	8.0	8.0	8.0
	18.00	4	8.0	8.0	16.0
	19.00	1	2.0	2.0	18.0
	20.00	2	4.0	4.0	22.0
	22.00	3	6.0	6.0	28.0
	23.00	3	6.0	6.0	34.0
	24.00	2	4.0	4.0	38.0
	25.00	5	10.0	10.0	48.0
	26.00	4	8.0	8.0	56.0
	27.00	4	8.0	8.0	64.0
	28.00	1	2.0	2.0	66.0
	29.00	1	2.0	2.0	68.0
	30.00	2	4.0	4.0	72.0
	31.00	1	2.0	2.0	74.0
	34.00	1	2.0	2.0	76.0
	35.00	5	10.0	10.0	86.0
	37.00	1	2.0	2.0	88.0
	38.00	1	2.0	2.0	90.0
	40.00	4	8.0	8.0	98.0
	45.00	1	2.0	2.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

*Sumber: data yang diolah 2014*

Berdasarkan data di atas bahwa peran harga terhadap kepuasan pelanggan dapat di ketahui tentang usia responden toko Dannis Collection yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas adalah berusia 25 tahun dan 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pelanggan pada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan yang diambil sebagai responden adalah berusia 25 tahun dan 35 tahun.

c. Pekerjaan responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	14.0	14.0	14.0
	Swasta	24	48.0	48.0	62.0
	Wiraswasta	1	2.0	2.0	64.0
	Tidak bekerja	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

*Sumber: data yang diolah 2014*

Berdasarkan data di atas bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui tentang pekerjaan responden pelanggan di toko Dannis Collection yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah pegawai swasta sebanyak 24 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pelanggan pada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan yang diambil sebagai responden adalah pegawai swasta.

## 2. Uji Validasi dan Reabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur (kuesioner). Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan SPSS. Kriteria pengukuran yang digunakan adalah:

- a. Apabila  $r$  dihitung  $> r$  table dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut valid
- b. Apabila  $r$  dihitung  $< r$  table dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  table. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $100-2$  atau  $df$  98 dengan  $\alpha$  0,05 di dapat  $r$  table 0,197, jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari  $r$  table dan nilai positif, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan computer program SPSS. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Harga (X)	Pertanyaan 1	0,462	0,266	Valid
	Pertanyaan 2	0,495	0,266	Valid
	Pertanyaan 3	0,425	0,266	Valid
	Pertanyaan 4	0,437	0,266	Valid
	Pertanyaan 5	0,627	0,266	Valid
	Pertanyaan 6	0,601	0,266	Valid
	Pertanyaan 7	0,590	0,266	Valid
	Pertanyaan 8	0,553	0,266	Valid
	Pertanyaan 9	0,385	0,266	Valid
	Pertanyaan 10	0,578	0,266	Valid
	Pertanyaan 11	0,591	0,266	Valid
	Pertanyaan 12	0,596	0,266	Valid
	Pertanyaan 13	0,379	0,266	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pertanyaan 1	0,473	0,266	Valid
	Pertanyaan 2	0,433	0,266	Valid
	Pertanyaan 3	0,621	0,266	Valid
	Pertanyaan 4	0,822	0,266	Valid
	Pertanyaan 5	0,689	0,266	Valid
	Pertanyaan 6	0,669	0,266	Valid
	Pertanyaan 7	0,696	0,266	Valid
	Pertanyaan 8	0,743	0,266	Valid
	Pertanyaan 9	0,727	0,266	Valid
	Pertanyaan 10	0,770	0,266	Valid
	Pertanyaan 11	0,482	0,266	Valid
	Pertanyaan 12	0,549	0,266	Valid
	Pertanyaan 13	0,597	0,266	Valid

*Sumber: data primer yang diolah 2014*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel (0,266) dan bernilai positif. Maka dengan demikian butir pertanyaan tersebut valid.



**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reabilitas Instrumen**

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Harga (X)	Pertanyaan 1	0,7739	Reliabel
	Pertanyaan 2	0,7790	Reliabel
	Pertanyaan 3	0,7762	Reliabel
	Pertanyaan 4	0,7719	Reliabel
	Pertanyaan 5	0,7734	Reliabel
	Pertanyaan 6	0,7620	Reliabel
	Pertanyaan 7	0,7715	Reliabel
	Pertanyaan 8	0,7751	Reliabel
	Pertanyaan 9	0,7895	Reliabel
	Pertanyaan 10	0,7733	Reliabel
	Pertanyaan 11	0,7628	Reliabel
	Pertanyaan 12	0,7639	Reliabel
	Pertanyaan 13	0,7819	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y)	Pertanyaan 1	0,8793	Reliabel
	Pertanyaan 2	0,8806	Reliabel
	Pertanyaan 3	0,8722	Reliabel
	Pertanyaan 4	0,8585	Reliabel
	Pertanyaan 5	0,8684	Reliabel
	Pertanyaan 6	0,8696	Reliabel
	Pertanyaan 7	0,8673	Reliabel
	Pertanyaan 8	0,8644	Reliabel
	Pertanyaan 9	0,8653	Reliabel
	Pertanyaan 10	0,8622	Reliabel
	Pertanyaan 11	0,8806	Reliabel
	Pertanyaan 12	0,8758	Reliabel
	Pertanyaan 13	0,8728	Reliabel

*Sumber: data primer yang diolah 2014*

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui masing-masing item pertanyaan memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ , maka variabel independen (harga) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan) dapat dikatakan reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

**Tabel 4.6**

Coefficients  
a. Dependent Variable: VAR00002

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	1.000	1.000	

*Sumber: data primer yang diolah 2014*

Dari hasil pengujian multikolinearitas diketahui nilai tolerance kurang dari 0,1 yang berarti variabel independen (harga) tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya 95%. Hasil perhitungan VIF untuk variabel harga jauh dari 10. Jadi dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam regresi.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling

mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.421	6.0061	1.703

a. Predictors: (Constant), Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

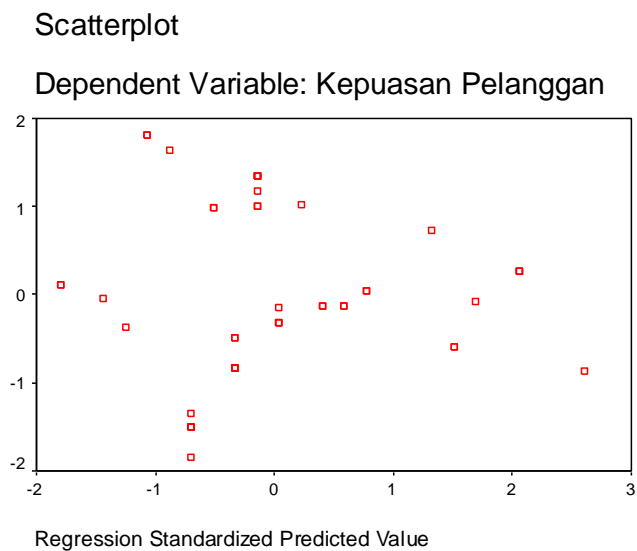
*Sumber: Data primer yang diolah 2014*

Nilai DW sebesar 1,703 nilai akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel 50 (n) dan jumlah variabel independen 1 ( $K = 1$ ), maka dalam tabel DW akan dapat  $DI = 1,50$  dan  $DU = 1,59$ . Berdasarkan tabel keputusan autokorelasi bisa diambil kesimpulan bahwa tidak ada *autokorelasi positif*.<sup>2</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Adapun hasil uji statistik heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>2</sup> Imam Ghazali, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, UNDIP, Semarang, hal 97

**Gambar 4.1**

*Sumber: data yang diolah 2014*

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi.

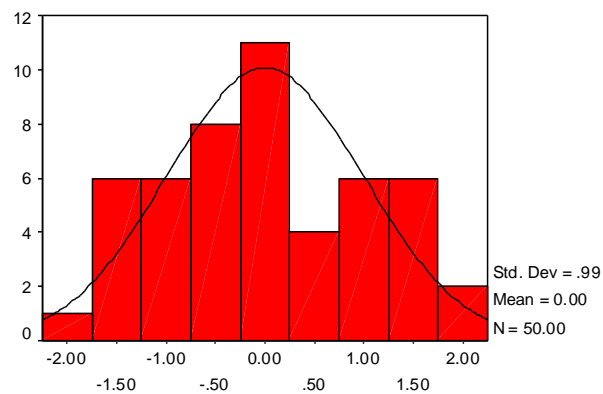
#### d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik.

**Gambar 4.2**

## Histogram

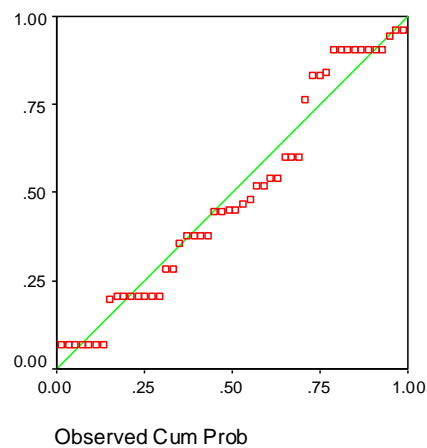
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Regression Standardized Residual

## Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: Kepuasan Pelar

*Sumber: data yang diolah 2014*

Dari grafik histogram atau grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang miring (*skewness*) ke kanan dan normal. Sedangkan pada grafik normal plot

terlihat bahwa menyebar disekitar garis diagonal serta secara acak tersebar dibawah angka 0 pada sumbu Y.

#### 4. Data Harga

**Tabel 4.8**  
**Pertanyaan untuk Variabel Harga**

No	Pertanyaan tentang harga	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga produk yang ditetapkan di toko Dannis Collection sudah sesuai dengan kualitas barang.	4%	38%	14%	26%	18%
2	Harga produk yang ditawarkan di toko Dannis Collection lebih murah dibanding toko lain.	14%	28%	12%	26%	20%
3	Harga produk yang ditawarkan Dannis Collection terjangkau.	6%	10%	28%	22%	34%
4	Harga tiap produk bervariasi.	40%	38%	6%	14%	2%
5	Harga lebih murah daripada produk lain.	0%	0%	0%	54%	46%
6	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produknya sehingga konsumen tertarik untuk membelinya.	4%	26%	12%	30%	28%
7	Harga yang ditawarkan Dannis Collection bersaing dengan toko busana muslim lain yang sejenis.	0%	2%	0%	46%	52%
8	Harga cenderung murah dibanding tempat lain.	8%	26%	12%	26%	28%
9	Harga cenderung mahal dibanding tempat lain.	0%	8%	6%	54%	32%
10	Sering diadakan diskon.	4%	8%	2%	52%	34%
11	Diskon mempengaruhi minat anda didalam berbelanja di Dannis Collection.	0%	10%	14%	44%	32%
12	Semakin murah harga diproduk Dannis Collection biasanya menjadi pilihan utama saya dan Dannis Collection salah satu diantaranya.	4%	2%	4%	48%	42%
13	Harga produk Dannis sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat.	0%	12%	0%	42%	46%

Penjelasan dari tabel diatas:

1. 4% responden menyatakan sangat setuju, 38% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 26% responden menyatakan tidak setuju, dan 18% menyatakan sangat tidak setuju harga produk yang ditetapkan di toko Dannis Collection sudah sesuai dengan kualitas barang. Dari total 50 responden.

2. 14% responden menyatakan sangat setuju, 28% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan kurang setuju, 26% responden menyatakan tidak setuju, 20% responden menyatakan sangat tidak setuju harga produk yang ditawarkan di toko Dannis Collection lebih murah dibanding toko lain. Dari total 50 responden.
3. 6% responden menyatakan sangat setuju, 10% responden menyatakan setuju, 28% responden menyatakan kurang setuju, 22% responden menyatakan tidak setuju, 34% responden menyatakan sangat tidak setuju harga produk yang ditawarkan Dannis Collection terjangkau. Dari total 50 responden.
4. 40% responden menyatakan sangat setuju, 38% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 14% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan sangat tidak setuju harga tiap produk bervariasi. Dari total 50 responden.
5. 54% responden menyatakan tidak setuju, 46% responden menyatakan sangat tidak setuju harga lebih murah daripada toko lain. Dari total 50 responden.
6. 4% responden menyatakan sangat setuju, 26% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan tidak setuju, 28% responden menyatakan sangat tidak setuju harga yang ditawarkan sesuai

dengan produknya sehingga konsumen tertarik untuk membelinya. Dari total 50 responden.

7. 2% responden menyatakan setuju, 46% responden menyatakan tidak setuju, 52% responden menyatakan sangat tidak setuju harga yang ditawarkan Dannis Collection bersaing dengan toko busana muslim lain yang sejenis. Dari total 50 responden.
8. 8% responden menyatakan sangat setuju, 26% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan kurang setuju, 26% responden menyatakan tidak setuju, 28% responden menyatakan sangat tidak setuju harga cenderung murah dibanding tempat lain. Dari total 50 responden.
9. 8% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan tidak setuju, 32% responden menyatakan sangat tidak setuju harga cenderung mahal dibanding tempat lain. Dari total 59 responden.
10. 4% responden menyatakan sangat setuju, 8% responden menyatakan setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 52% responden menyatakan tidak setuju, 34% responden menyatakan sangat tidak setuju sering diadakan diskon. Dari total 50 responden.
11. 10% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 32% responden menyatakan sangat tidak setuju diskon



mempengaruhi minat anda didalam berbelanja di Dannis Collection. Dari total 50 responden.

12. 4% responden menyatakan sangat setuju, 2% responden menyatakan setuju, 4% responden menyatakan kurang setuju, 48% responden menyatakan tidak setuju, 42% responden menyatakan sangat tidak setuju semakin murah harga diproduk Dannis Collection biasanya menjadi pilihan utama saya dan Dannis Collection salah satu diantaranya. Dari total 50 responden.

13. 12% responden menyatakan setuju, 42% responden menyatakan tidak setuju, 46% responden menyatakan sangat tidak setuju harga produk Dannis Collection sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat. Dari total 50 responden.

## 5. Data Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4.9**  
**Pertanyaan untuk Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan tentang kepuasan pelanggan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa nyaman pada saat pegawai memberikan pelayanan.	0%	6%	14%	44%	36%
2	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan oleh toko Dannis Collection di Royal Plaza .	0%	10%	10%	64%	16%
3	Saya selalu berminat untuk kembali membeli busana muslim di Dannis Collection .	2%	20%	36%	30%	12%
4	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza.	0%	18%	14%	46%	22%
5	Karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan/konsumen.	4%	12%	14%	44%	26%
6	Karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza ramah dalam melayani pelanggan.	0%	14%	10%	30%	46%
7	Karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza tanggap terhadap keluhan pelanggan.	2%	14%	18%	56%	10%
8	Karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza selalu siap untuk membantu pelanggan.	0%	16%	24%	46%	14%
9	Pelayanan yang diberikan di toko Dannis Collection di Royal Plaza sudah sesuai harapan/memuaskan.	0%	18%	20%	42%	20%
10	Karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza berpenampilan bersih, rapi, dan menarik.	2%	12%	16%	44%	26%
11	Fasilitas di toko Dannis Collection di Royal Plaza lengkap dan sesuai dengan harapan.	2%	34%	34%	22%	8%
12	Fasilitas di toko Dannis Collection di Royal Plaza bersih dan nyaman.	2%	12%	8%	64%	14%
13	Pelanggan merasa toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza adalah toko dengan reputasi yang baik.	0%	8%	18%	64%	10%

Penjelasan dari tabel diatas:

1. 6% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 36% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya merasa nyaman pada saat pegawai memberikan pelayanan. Dari total 50 responden.

2. 10% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan kurang setuju, 64% tidak setuju, 16% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan oleh Dannis Collection di Royal Plaza. Dari total 50 responden.
3. 2% responden menyatakan sangat setuju, 20% responden menyatakan setuju, 36% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan tidak setuju, 12% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya selalu berminat untuk kembali membeli busana muslim di Dannis Collection. Dari total 50 responden.
4. 18% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 46% responden menyatakan tidak setuju, 22% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di toko Dannis Collection di royal Plaza. Dari total 50 responden.
5. 4% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 26% responden menyatakan sangat tidak setuju, karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan/konsumen. Dari total 50 responden.

6. 14% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan tidak setuju, 46% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza ramah dalam melayani pelanggan. Dari total 50 responden.
7. 2% responden menyatakan sangat setuju, 14% responden menyatakan setuju, 18% responden menyatakan kurang setuju, 56% responden menyatakan tidak setuju, 10% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza tanggap terhadap keluhan pelanggan. Dari total 50 responden.
8. 16% responden menyatakan setuju, 24% responden menyatakan kurang setuju, 46% responden menyatakan tidak setuju, 14% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza selalu siap untuk membantu pelanggan. Dari total 50 responden.
9. 18% responden menyatakan setuju, 20% responden menyatakan kurang setuju, 42% responden menyatakan tidak setuju, 20% responden menyatakan sangat tidak setuju pelayanan yang diberikan di toko Dannis Collection di Royal Plaza sudah sesuai harapan/memuaskan. Dari total 50 responden.

10. 2% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan setuju, 16% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 26% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza berpenampilan bersih, rapi, dan menarik. Dari total 50 responden.

11. 2% responden menyatakan sangat setuju, 34% responden menyatakan setuju, 34% responden menyatakan kurang setuju, 22% responden menyatakan tidak setuju, 8% responden menyatakan sangat tidak setuju fasilitas di toko Dannis Collection di Royal Plaza lengkap dan sesuai dengan harapan. Dari total 50 responden.

12. 2% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan setuju, 8% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan tidak setuju, 14% responden menyatakan sangat tidak setuju fasilitas di toko Dannis Collection di Royal Plaza bersih dan nyaman. Dari total 50 responden.

13. 8% responden menyatakan setuju, 18% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan tidak setuju, 10% responden menyatakan sangat tidak setuju pelanggan merasa toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza adalah toko dengan reputasi yang baik. Dari total 50 responden.

### C. Pengujian Hipotesis

1. **H1:** harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.
2. **H0:** harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

### D. Analisis Data

#### 1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS menunjukkan bahwa variabel independen hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 42% sedang yang 58% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai presentase kontribusi variabel harga terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan didapat nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Tabel 4. 10**

<b>Model Summary</b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.421	6.0061	1.703

a. Predictors: (Constant), Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Data Primer yang diolah 2014*

Dari hasil tampilan output SPSS 17.0 menunjukkan besarnya adjusted  $R^2$  adalah 0,433,  $H_A$  ini berarti kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga hanya sebesar 42% sedangkan sisanya (100% - 42% = 58%) di jelaskan oleh variabel lain.

**Tabel 4.11**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1321.004	1	1321.004	36.620	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1731.496	48	36.073		
	Total	3052.500	49			

a. Predictors: (Constant), Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Data Primer yang diolah 2014*

Dari tabel diatas ditunjukkan dengan hasil perhitungan menghasilkan F hitung sebesar 36,620 dengan nilai signifikansi 0,000, karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima dan menolak  $H_o$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak ada pengaruh antara variabel harga dengan kepuasan pelanggan” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternative yang berbunyi “ada pengaruh antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan”.

**Tabel 4.12****Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.894	6.960		.847	.401		
	Harga	.954	.158	.658	6.051	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Data primer yang diolah 2014*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel sebesar 0,954 dengan nilai konstanta sebesar 5,894 sehingga persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,894 + 0,954X$$

Dimana:

Y = Kepuasan pelanggan

X = Harga

- Konstanta sebesar 5,894 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka variabel dependen sebesar 5,894
- Koefisien regresi sebesar 0,954 menyatakan bahwa jika variabel independen (harga) naik 1%, maka variabel dependen (kepuasan pelanggan) akan naik 95,4%. Sebaliknya jika variabel independen (harga) turun 1%, maka variabel dependen (kepuasan pelanggan) akan turun 95,4%.



## 2. Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji empiris pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan nilai t hitung 6,051 dan p value (sig) sebesar 0,000 yang dibawah alpha 5%. Artinya bahwa harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.”

Nilai beta adalah *Understandardized Coefficients* variabel harga menunjukkan angka sebesar 0,954, yang artinya adalah besaran pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 95%.

Koefisien regresi sebesar 0,954 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena memiliki tanda +) 1% harga maka akan menambah kepuasan pelanggan sebesar 95%, demikian pula jika terjadi sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga merupakan variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## E. Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (harga) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan sebagai berikut.

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya (P value < 0,05) harga merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam kepuasan pelanggan. Semakin baik harga yang diberikan, pelanggan akan semakin menunjukkan

rasa puasnya kepada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya. Ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan.

Untuk variabel harga, pada pertanyaan no:

1. 4% responden menyatakan sangat setuju, 38% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 26% responden menyatakan tidak setuju, dan 18% menyatakan sangat tidak setuju harga produk yang ditetapkan di toko Dannis Collection sudah sesuai dengan kualitas barang. Dari total 50 responden.
2. 14% responden menyatakan sangat setuju, 28% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan kurang setuju, 26% responden menyatakan tidak setuju, 20% responden menyatakan sangat tidak setuju harga produk yang ditawarkan di toko Dannis Collection lebih murah dibanding toko lain. Dari total 50 responden.
3. 6% responden menyatakan sangat setuju, 10% responden menyatakan setuju, 28% responden menyatakan kurang setuju, 22% responden menyatakan tidak setuju, 34% responden menyatakan sangat tidak setuju harga produk yang ditawarkan Dannis Collection terjangkau. Dari total 50 responden.
4. 40% responden menyatakan sangat setuju, 38% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 14% responden

menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan sangat tidak setuju harga tiap produk bervariasi. Dari total 50 responden.

5. 54% responden menyatakan tidak setuju, 46% responden menyatakan sangat tidak setuju harga lebih murah daripada toko lain. Dari total 50 responden.
6. 4% responden menyatakan sangat setuju, 26% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan tidak setuju, 28% responden menyatakan sangat tidak setuju harga yang ditawarkan sesuai dengan produknya sehingga konsumen tertarik untuk membelinya. Dari total 50 responden.
7. 2% responden menyatakan setuju, 46% responden menyatakan tidak setuju, 52% responden menyatakan sangat tidak setuju harga yang ditawarkan Dannis Collection bersaing dengan toko busana muslim lain yang sejenis. Dari total 50 responden.
8. 8% responden menyatakan sangat setuju, 26% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan kurang setuju, 26% responden menyatakan tidak setuju, 28% responden menyatakan sangat tidak setuju harga cenderung murah dibanding tempat lain. Dari total 50 responden.
9. 8% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan tidak setuju, 32% responden menyatakan sangat tidak setuju harga cenderung mahal dibanding tempat lain. Dari total 59 responden.

10. 4% responden menyatakan sangat setuju, 8% responden menyatakan setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 52% responden menyatakan tidak setuju, 34% responden menyatakan sangat tidak setuju sering diadakan diskon. Dari total 50 responden.
11. 10% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 32% responden menyatakan sangat tidak setuju diskon mempengaruhi minat anda didalam berbelanja di Dannis Collection. Dari total 50 responden.
12. 4% responden menyatakan sangat setuju, 2% responden menyatakan setuju, 4% responden menyatakan kurang setuju, 48% responden menyatakan tidak setuju, 42% responden menyatakan sangat tidak setuju semakin murah harga diproduk Dannis Collection biasanya menjadi pilihan utama saya dan Dannis Collection salah satu diantaranya. Dari total 50 responden.
13. 12% responden menyatakan setuju, 42% responden menyatakan tidak setuju, 46% responden menyatakan sangat tidak setuju harga produk Dannis Collection sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat. Dari total 50 responden.

Untuk variabel kepuasan pelanggan, pada pertanyaan no:

1. 6% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 36% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya merasa nyaman pada saat pegawai memberikan pelayanan. Dari total 50 responden.

2. 10% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan kurang setuju, 64% tidak setuju, 16% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan oleh Dannis Collection di Royal Plaza. Dari total 50 responden.
3. 2% responden menyatakan sangat setuju, 20% responden menyatakan setuju, 36% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan tidak setuju, 12% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya selalu berminat untuk kembali membeli busana muslim di Dannis Collection. Dari total 50 responden.
4. 18% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 46% responden menyatakan tidak setuju, 22% responden menyatakan sangat tidak setuju, saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di toko Dannis Collection di royal Plaza. Dari total 50 responden.
5. 4% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 26% responden menyatakan sangat tidak setuju, karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan/konsumen. Dari total 50 responden.
6. 14% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan tidak setuju, 46% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza ramah dalam melayani pelanggan. Dari total 50 responden.

7. 2% responden menyatakan sangat setuju, 14% responden menyatakan setuju, 18% responden menyatakan kurang setuju, 56% responden menyatakan tidak setuju, 10% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza tanggap terhadap keluhan pelanggan. Dari total 50 responden.
8. 16% responden menyatakan setuju, 24% responden menyatakan kurang setuju, 46% responden menyatakan tidak setuju, 14% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza selalu siap untuk membantu pelanggan. Dari total 50 responden.
9. 18% responden menyatakan setuju, 20% responden menyatakan kurang setuju, 42% responden menyatakan tidak setuju, 20% responden menyatakan sangat tidak setuju pelayanan yang diberikan di toko Dannis Collection di Royal Plaza sudah sesuai harapan/memuaskan. Dari total 50 responden.
10. 2% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan setuju, 16% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan tidak setuju, 26% responden menyatakan sangat tidak setuju karyawan di toko Dannis Collection di Royal Plaza berpenampilan bersih, rapi, dan menarik. Dari total 50 responden.
11. 2% responden menyatakan sangat setuju, 34% responden menyatakan setuju, 34% responden menyatakan kurang setuju, 22% responden menyatakan tidak setuju, 8% responden menyatakan sangat tidak setuju

fasilitas di toko Dannis Collection di Royal Plaza lengkap dan sesuai dengan harapan. Dari total 50 responden.

12. 2% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan setuju, 8% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan tidak setuju, 14% responden menyatakan sangat tidak setuju fasilitas di toko Dannis Collection di Royal Plaza bersih dan nyaman. Dari total 50 responden.

13. 8% responden menyatakan setuju, 18% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan tidak setuju, 10% responden menyatakan sangat tidak setuju pelanggan merasa toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza adalah toko dengan reputasi yang baik. Dari total 50 responden.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pada variabel harga masing-masing item pertanyaan sebagai besar dijawab setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya yang ditunjukkan P value 0,000 yang lebih kecil dari signifikan 5%, sehingga pada akhirnya harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 50 responden pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya adanya bukti untuk menolak  $H_0$  bahwa harga tidak

mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya. Dan menerima H1 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* dapat dijelaskan oleh nilai *P value* sebesar 0,000 pada tabel anova, dimana lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, ini artinya variabel harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa dua (H2) yang berbunyi secara terdapat pengaruh yang signifikan antara harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.