

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words 753 Date February 18,2020

Characters 5388 Exclude Url

0% Plagiarism	100% Unique	0 Plagiarized Sentences	25 Unique Sentences
------------------	----------------	-------------------------------	------------------------

Content Checked For Plagiarism

2. Uji Reliabilitas Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Reliability Statistics Cronbach's Alpha N of Items .893 15 Sumber: hasil perhitungan SPSS v.21 (2019) Dari uji reliabilitas instrument yang telah dilakukan penulis, maka diketahui hasil dari Cronbach's Alpha variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,893. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan reliabel karena jumlah Cronbach's Alpha > dari 0,6. Berdasarkan tabel 3. jika hasil Alpha Cronbach's 0,893 maka dapat dikategorikan sangat reliabel. Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Reliability Statistics Cronbach's Alpha N of Items .893 15 Sumber: hasil perhitungan SPSS v.21 (2019) Dari uji reliabilitas instrument yang telah dilakukan penulis, maka diketahui hasil dari Cronbach's Alpha variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,893. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel karena jumlah Cronbach's Alpha > dari 0,6. Berdasarkan tabel II.3 jika hasil Alpha Cronbach's 0,893 maka dapat dikategorikan sangat reliabel. 3.2. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 1. Uji Koefisien Korelasi Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) serta untuk mengetahui interpretasi koefisien korelasinya. Tabel 5. Uji Koefisien Korelasi Correlations kualitas pelayanan kepuasan pelanggan Kualitas Pelayanan Pearson Correlation 1 .801** Sig. (1-tailed) .000 N 100 100 Kepuasan Pelanggan Pearson Correlation .801** 1 Sig. (1-tailed) .000 N 100 100 **. Correlation is significant at the (1-tailed). Sumber: hasil perhitungan SPSS v.21 (2019) Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,801. Berdasarkan tabel 5 mengenai interpretasi koefisien korelasi dimana 0,80 – 1,000 dikategorikan sangat kuat, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang "sangat kuat" antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Uji Koefisien Determinasi Uji koefisien determinasi dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berikut adalah hasil dari uji koefisien determinasi menggunakan software SPSS versi 21. Tabel 6. Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi Model Summaryb Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1 .801a .642 .638 2.665 a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan Sumber: hasil perhitungan SPSS v.21 (2019) Dari tabel diatas diketahui r² (R Square) sebesar 0,642 (yaitu hasil dari 0,801 x 0,801 = 0,642 atau sebesar 64,2% (hasil dari 0,642 x 100% = 64,2%) Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 64,2% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya yaitu sebesar 35,8% (yaitu hasil dari 100% - 64,2% = 35,8%) dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini wajar karena pelanggan tidak hanya merasa puasa karena pelayanannya saja tetapi bisa juga karena harganya yang murah, kualitas produknya yang bagus, citra merk yang terkenal dan masih banyak lainnya. 3. Uji Persamaan Regresi Uji persamaan regresi sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y). Berikut adalah hasil perhitungan uji regresi linear sederhana yang menggunakan software SPSS versi 21. Tabel 3. 7. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Sederhana Coefficientsa Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig. B Std. Error Beta 1 (Constant) 13.423 3.695 3.633 .000 kualitas pelayanan .779 .059 .801 13.247 .000 a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan Sumber: hasil perhitungan SPSS v.21 (2019) Berdasarkan tabel di atas maka diketahui nilai a = 13.423 dan nilai b = 0.779 dengan rumus persamaan regresi yaitu $Y = a + bX$ maka perhitungannya diketahui sebagai berikut: $Y = 13.423 + 0.779X$ Dimana: Y = kepuasan pelanggan X = kualitas pelayanan Artinya jika konstanta kualitas pelayanan atau X = 0 maka kepuasan pelanggan sebesar 13.423. Jika kualitas pelayanan dinaikan satu tingkatan atau X dikalikan 1 satuan nilai maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 14.202. Hal ini menunjukkan jika Waroeng Steak and Shake cabang Margonda Depok meningkatkan kualitas pelayanannya maka kepuasan pelanggan di Waroeng Steak and Shake cabang Margonda juga akan meningkat. KESIMPULAN Dari penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Waroeng Steak and Shake cabang Margonda Depok, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut: 1. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

kesimpulan antara lain sebagai berikut. 1. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,801 yang mana jika nilai koefisien korelasi sebesar 0,801 – 1,000 dikategorikan sangat kuat. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 64.2% terhadap kepuasan pelanggan, dan sisanya yaitu 35% dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk, dan citra merk. 3. Dari hasil analisis linear sederhana didapatkan persamaan regresi yaitu $Y = 13.423 + 0.779X$. Hal ini menunjukkan a (konstanta) = 13.423. Hal ini menunjukkan jika Waroeng Steak and Shake cabang Margonda meningkatkan kualitas pelayanannya maka kepuasan pelanggan di Waroeng Steak and Shake cabang Margonda juga akan meningkat.

Sources

Similarity