

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Swalayan

Swalayan menara merupakan salah satu swalayan yang berada di kota Yogyakarta, tepatnya di Jalan Raya Wates. Swalayan Menara didirikan oleh Bapak Taufiqurrahman SE,M.Si dan Ibu Munjiati Munawaroh SE,M.Si. Sebelum mendirikan Swalayan Menara, pemilik sudah menjalankan usaha tanpa toko, dengan menjadi *supplier* beras di beberapa toko beras maupun supermarket di Yogyakarta.

Tahun 1995, berdirilah toko Menara yang menjadi *basecamp* sekaligus gudang beras yang selama ini telah dipasarkan di beberapa toko dan supermarket. Pada saat itu, toko Menara mulai dengan menjual barang-barang kelontong kecil-kecilan untuk memenuhi permintaan masyarakat sekitarnya. Melihat kondisi di wilayah sekitar toko Menara yang mayoritas menjadi pengrajin tahu tempe, pemilik melihat peluang untuk memasarkan kedelai sebagai bahan baku tahu tempe, dengan mendatangkan kedelai lokal dari Wonosari, maupun kedelai impor dari Amerika maupun China.

Perkembangan penjualan kedelai berkembang sangat pesat, dengan penjualan secara kontan. Selanjutnya pemilik ingin meningkatkan omzet dengan membuka penjualan ritang. Pemilik mulai melayani pembeli

dengan piutang, sehingga akhirnya mayoritas pembelian kedelai dengan piutang. Omzet kedelainya pun meningkat drastis dengan penjualan secara piutang, sampai setiap minggunya Pemilik mendatangkan kedelai 1 truk atau sebanyak 25 ton kedelai Amerika dan beberapa ton kedelai lokal, sehingga setiap bulannya omzet kedelai bisa mencapai 120 ton.

Tahun 1997, terjadilah krisis moneter yang berdampak pada kebangkrutan usaha mikro, termasuk pengusaha tahu tempe. Akhirnya terjadilah kredit macet yang melumpuhkan usaha toko Menara. Bahkan hingga saat ini masih banyak piutang yang tidak tertagih, yang banyak disebabkan oleh bermacam-macam faktor, dari yang tidak mampu membayar hingga tidak mau/tidak punya keinginan untuk membayar. Namun, Pemilik usaha merasa harus bangkit dari keterpurukan. Apabila hanya meratapi piutang yang tidak tertagih, tentunya akan hancur pula usaha ini nantinya. Belajar dari pengalaman, akhirnya pemilik memilih usaha yang pembelinya membayar kontan, kalau perlu *supplier* memberi hutang untuk merehab toko kedelai menjadi swalayan, yang dinamakan pula dengan nama Swalayan Menara pada tahun 2003.

Pada awal berdirinya, Swalayan Menara memiliki luas sekitar 63 m persegi, dengan menjual dagangan sekedarnya secukup sisa modal yang pemilik punyai. Sedikit demi sedikit, Swalayan Menara diperluas dengan mengambil sebagian ruangan di rumah pemilik hingga saat ini mencapai 125

Tahun 2006 tepatnya bulan Juni, Swalayan Menara membuka cabang di Delanggu Klaten dengan nama Swalayan Darussalam. Pada awal tahun 2009, Swalayan Menara melakukan ekspansi dengan membeli tanah yang menghadap ke jalan Raya Wates, sehingga luas swalayan sekitar 225 meter persegi.

## 2. Gambaran Umum Responden

Pada penyebaran kuesioner yang berjumlah 100 kuesioner, semua kuesioner kembali dan dapat diolah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran mengenai pengaruh lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Menara.

**Tabel 4.1.**  
**Rincian kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang dibagikan	100
Kuesioner yang tidak kembali	( 0 )
Kuesioner yang kembali dan diolah	100
<b>Tingkat pengembalian kuesioner</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Identifikasi Kuesioner

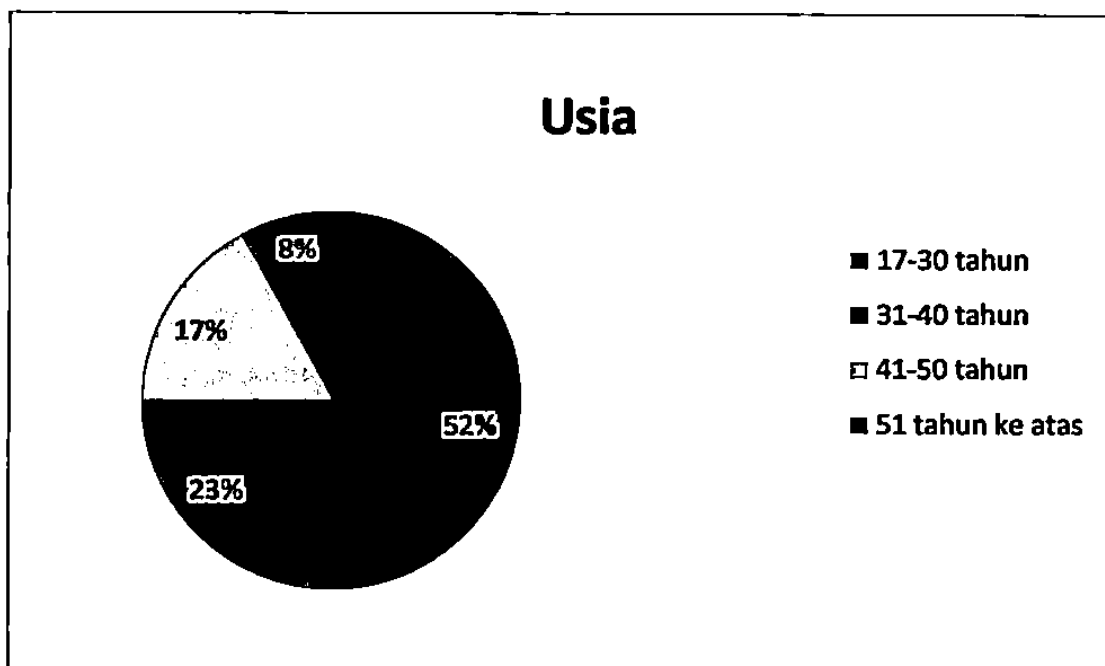
### a. Karakteristik Responden

Berdasarkan tanggapan responden, maka dibawah ini akan dijelaskanterlebih dahulu mengenai identitas responden. Deskripsi

responden konsumen Swalayan Menara Yogyakarta diidentifikasi dengan usia, jenis kelamin, pekerjaan, frekuensi berbelanja

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data responden yang terkumpul, maka hasil identifikasi responden berdasarkan usia ditunjukkan dalam gambar 4.1. berikut ini:



Sumber: data diolah

**Gambar 4.1.**

Usia

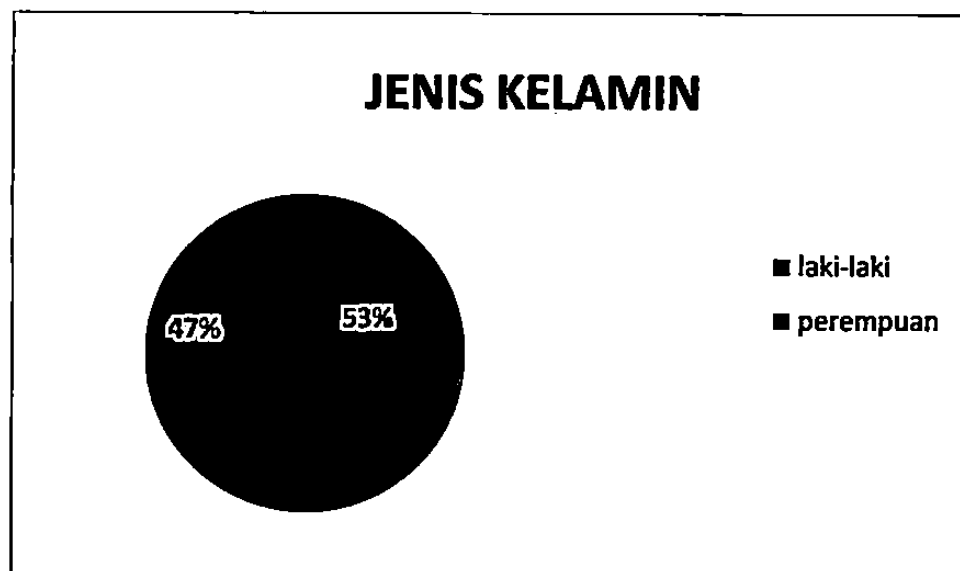
Dari Gambar 4.1. dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berusia 17-30 tahun terdiri dari 52 responden (52%), sementara responden berusia 31-40 tahun terdiri dari 23 responden (23%), responden berusia

41-50 tahun terdiri dari 17 responden (17%), dan responden berusia 51 tahun ke atas terdiri dari 8 responden (51%).

Berdasarkan informasi diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 17-30 tahun (52%).

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang terkumpul, maka hasil identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan dalam gambar 4.2.berikut ini:



Sumber: data diolah

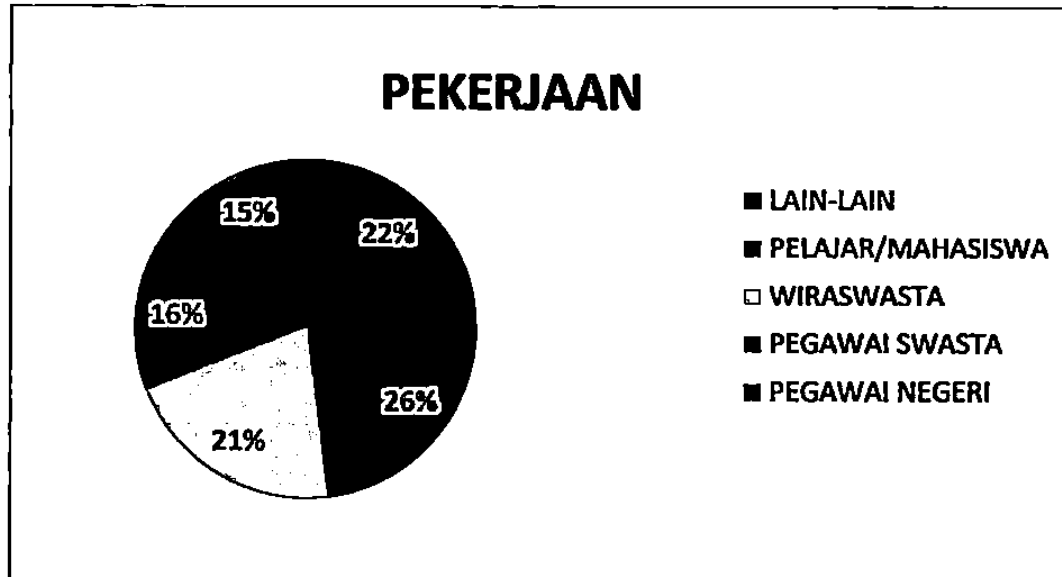
**Gambar 4.2.**  
Jenis Kelamin

Dari Gambar 4.2. dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki terdiri dari 53 responden (53%) dan 47 responden (47%) berjenis kelamin perempuan

Berdasarkan informasi diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki (53%).

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data responden yang terkumpul, maka hasil identifikasi responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan dalam gambar 4.3.berikut ini:



Sumber: data diolah

**Gambar 4.3.**  
Pekerjaan

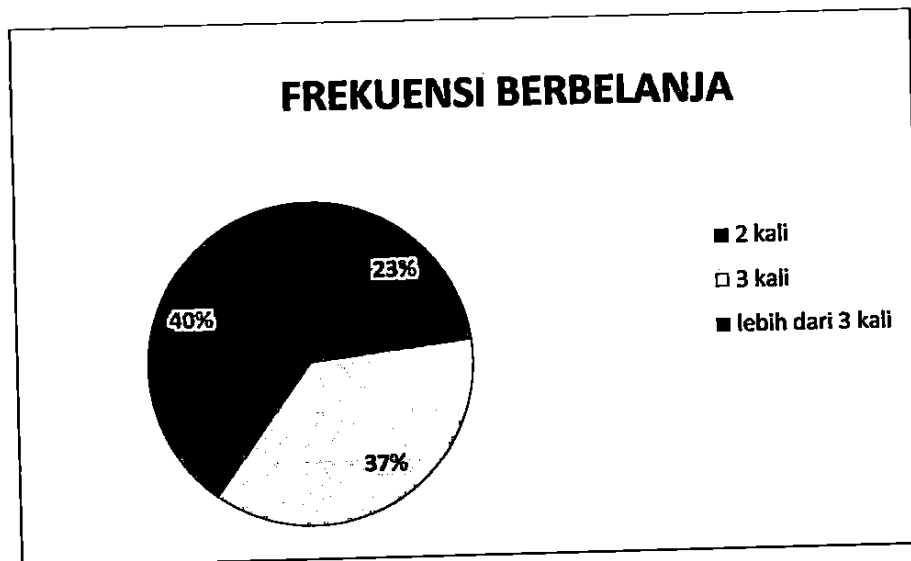
Dari Gambar 4.3. dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa terdiri dari 26 responden (26%), wiraswasta terdiri dari 21 responden (21%), pegawai swasta

terdiri dari 16 responden (16%), pegawai negeri terdiri dari 15 responden (15%), dan pekerjaan lain-lain terdiri dari 22 responden (22%).

Berdasarkan informasi diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa (26%).

#### 4) Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja

Berdasarkan data responden yang terkumpul, maka hasil identifikasi responden berdasarkan frekuensi Berbelanjaditunjukkan dalam gambar 4.4.berikut ini:



Sumber: data diolah

**Gambar 4.4.**  
Frekuensi Berbelanja

Dari gambar 4.4.menunjukkan bahwa frekuensi berbelanja yang dilakukan oleh responden dengan rentang sebanyak lebih dari 3 kali

terdiri dari 40 responden (40%). Sementara frekuensi berbelanja dengan rentang 2 kali berjumlah 23 responden (23%), dan frekuensi berbelanja 3 kali terdiri dari 37 responden (37%).

Berdasarkan informasi diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini pernah berbelanja di Swalayan Menara sebanyak lebih dari 3 kali (40%).

### 3. Karakteristik Variabel Penelitian

#### a. Karakteristik Variabel Lokasi (X1)

##### 1) Lokasi yang mudah terlihat

Jawaban responden terhadap indikator lokasi yang mudah terlihat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2.**  
**Lokasi yang Mudah Terlihat**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	40	40
2	Setuju	46	46
3	Netral	11	11
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu

46% berpandangan setuju terhadap lokasi yang mudah terlihat dan



3% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa lokasi Swalayan Menara mudah terlihat karena berada di pinggir jalan raya.

## 2) Akses mudah dan tidak macet

Jawaban responden terhadap indikator akses mudah dan tidak macet ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3.**  
**Akses Mudah dan Tidak Macet**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	24	24
2	Setuju	62	62
3	Netral	7	7
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 62%, berpendapat setuju terhadap akses mudah dan tidak macet dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa akses menuju Swalayan Menara mudah dan tidak macet.

## 3) Tempat parkir yang memadai

Jawaban responden terhadap indikator tempat parkir yang memadai ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4.**  
**Tempat Parkir yang Memadai**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	24	24
2	Setuju	51	51
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 51%, berpendapat setuju terhadap tempat parkir yang memadai dan 2% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara memiliki tempat parkir yang memadai.

#### 4) Kondisi Lingkungan yang aman

Jawaban responden terhadap indikator kondisi lingkungan yang aman ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5.**  
**Kondisi Lingkungan yang Aman**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	53	53
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	12	12
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
<b>TOTAL</b>		100	100

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 53%, berpendapat setuju terhadap kondisi lingkungan yang aman dan 2% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa lokasi Swalayan Menara berada di kondisi lingkungan yang aman.

**b. Karakteristik Variabel Layout (X2)**

**1) Pencahayaan yang terang**

Jawaban responden terhadap indikator pencahayaan yang terang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6.**  
**Pencahayaan yang Terang**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	25	25
2	Setuju	57	57
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 57%, berpendapat setuju terhadap pencahayaan yang terang dan 3% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara memiliki pencahayaan yang terang.

## 2) Ruang yang bersih

Jawaban responden terhadap indikator ruangan yang bersih ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7.**  
**Ruang yang Bersih**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	29	29
2	Setuju	53	53
3	Netral	13	13
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 53%, berpendapat setuju terhadap ruangan yang bersih dan 5% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa ruangan di Swalayan Menara bersih.

## 3) Penataan produk yang rapi

Jawaban responden terhadap indikator penataan produk yang rapi ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8.**  
**Penataan Produk yang Rapi**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	31	31
2	Setuju	40	40
3	Netral	24	24
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 40%, berpendapat setuju terhadap penataan produk yang rapi dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara menata produk sesuai jenis atau *merk* dengan rapi.

#### 4) Luas lorong yang lebar

Jawaban responden terhadap indikator luas lorong yang lebar ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9.**  
**Luas Lorong yang Lebar**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	23	23
2	Setuju	56	56
3	Netral	12	12
4	Tidak Setuju	7	7
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 56%, berpendapat setuju terhadap luas lorong yang lebar dan 2% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara memiliki luas lorong

### 5) Penataan jarak antar rak yang rapi

Jawaban responden terhadap indikator penataan jarak antar rak yang rapi ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10.**  
**Penataan Jarak Antar Rak yang Rapi**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	14	14
2	Setuju	58	58
3	Netral	18	18
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 58%, berpendapat setuju terhadap penataan jarak antar rak yang rapi dan 2% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara menata jarak antar rak dengan rapi.

### 6) Papan nama swalayan yang terlihat jelas

Jawaban responden terhadap indikator papan nama swalayan yang terlihat jelas ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11.**  
**Papan Nama Swalayan yang Terlihat Jelas**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	23	23
2	Setuju	52	52
3	Netral	22	22
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 52%, berpendapat setuju terhadap papan nama swalayan yang terlihat jelas dan 3% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara memiliki papan nama swalayan yang terlihat jelas.

**7) Papan penunjuk jenis barang yang terlihat jelas**

Jawaban responden terhadap indikator papan penunjuk jenis barang yang terlihat jelas ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12.**  
**Papan Penunjuk Jenis Barang yang Terlihat Jelas**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	26	26
2	Setuju	49	49
3	Netral	17	17
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu

49% berpendapat setuju terhadap papan penunjuk jenis

barang yang terlihat jelas dan 8% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara menyediakan papan penunjuk jenis barang yang terlihat jelas.

**c. Karakteristik Variabel Harga (X3)**

**1) Harga produk yang lebih murah**

Jawaban responden terhadap indikator harga produk yang lebih murah ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13.**  
**Harga Produk yang Lebih Murah**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	48	48
3	Netral	27	27
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 48%, berpendapat setuju terhadap harga produk yang lebih murah dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa harga produk di Swalayan Menara lebih murah daripada swalayan lainnya yang ada di sekitarnya.

**2) Harga produk yang terjangkau**

Jawaban responden terhadap indikator harga produk yang terjangkau ditunjukkan pada tabel berikut ini:



**Tabel 4.14.**  
**Harga Produk yang Terjangkau**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	20	20
2	Setuju	57	57
3	Netral	20	20
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 57%, berpendapat setuju terhadap harga produk yang terjangkau dan 3% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa harga produk di Swalayan Menara terjangkau oleh konsumen.

**3) Harga produk yang sesuai dengan kualitas produk**

Jawaban responden terhadap indikator harga produk yang sesuai dengan kualitas produk ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.15.**  
**Harga Produk yang Sesuai dengan Kualitas Produk**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	13	13
2	Setuju	46	46
3	Netral	35	35
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 46%, berpendapat setuju terhadap harga produk yang sesuai

dengan kualitas produk dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa harga produk di Swalayan Menara sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.

#### 4) Kemudahan dalam pembayaran

Jawaban responden terhadap indikator kemudahan dalam pembayaran ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.16.**  
**Kemudahan dalam Pembayaran**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	19	19
2	Setuju	49	49
3	Netral	26	26
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 49%, berpendapat setuju terhadap kemudahan dalam pembayaran dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara memberikan kemudahan pembayaran (cash/kredit/debit).

#### 5) Pemberian potongan harga

Jawaban responden terhadap indikator pemberian potongan harga ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.17.**  
**Pemberian Potongan Harga**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	41	41
3	Netral	31	31
4	Tidak Setuju	9	9
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 41%, berpendapat setuju terhadap pemberian potongan harga dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara memberikan potongan harga (*discount*) pada *event* tertentu.

**d. Karakteristik Variabel Kelengkapan Produk (X4)**

**1) Tersedia banyak variasi produk**

Jawaban responden terhadap indikator tersedia banyak variasi produk ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.18.**  
**Tersedia Banyak Variasi Produk**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	22	22
2	Setuju	56	56
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 56%, berpendapat setuju terhadap tersedia banyak variasi produk dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara menjual produk dengan banyak variasi (jenis).

## 2) Produk jarang kosong

Jawaban responden terhadap indikator produk jarang kosong ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.19.**  
**Produk Jarang Kosong**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	53	53
3	Netral	18	18
4	Tidak Setuju	10	10
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 53%, berpendapat setuju terhadap produk jarang kosong dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara menjual ketersediaan

### 3) Tersedia berbagai macam merk

Jawaban responden terhadap indikator tersedia berbagai macam merk ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.20.**  
**Tersedia Berbagai Macam Merk**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	24	24
2	Setuju	53	53
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	8	8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 53%, berpendapat setuju terhadap tersedia berbagai macam merk dan 8% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara menyediakan berbagai macam merk produk.

#### e. Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan (X5)

##### 1) Kesesuaian jam operasional

Jawaban responden terhadap indikator kesesuaian jam

**Tabel 4.21.**  
**Kesesuaian Jam Operasional**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	19	19
2	Setuju	48	48
3	Netral	29	29
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 48%, berpendapat setuju terhadap kesesuaian jam operasional dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa Swalayan Menara buka tepat pada waktunya (sesuai jam operasional yang telah ditentukan).

## 2) Kecepatan dan Ketepatan dalam melayani konsumen

Jawaban responden terhadap indikator kecepatan dan ketepatan dalam melayani konsumen ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.22.**  
**Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Melayani Konsumen**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	15	15
2	Setuju	54	54
3	Netral	26	26
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu

54% berpendapat setuju terhadap kecepatan dan ketepatan dalam

melayani konsumen dan 5% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Swalayan Menara cepat dan tepat dalam melayani konsumen.

### 3) Antrian kasir yang tidak lama

Jawaban responden terhadap indikator antrian kasir yang tidak lama ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.23.**  
**Antrian Kasir yang Tidak Lama**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	17	17
2	Setuju	55	55
3	Netral	23	23
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 55%, berpendapat setuju terhadap antrian kasir yang tidak lama dan 5% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa antrian kasir di Swalayan Menara tidak lama.

### 4) Ketanggapan terhadap keluhan konsumen

Jawaban responden terhadap indikator ketanggapan terhadap

ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.24.**  
**Ketanggapan Terhadap Keluhan Konsumen**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	13	13
2	Setuju	51	51
3	Netral	31	31
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 51%, berpendapat setuju terhadap ketanggapan terhadap keluhan konsumen dan 5% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Swalayan Menara tanggap terhadap keluhan konsumen.

#### 5) Keramahan dalam melayani konsumen

Jawaban responden terhadap indikator keramahan dalam melayani konsumen ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.25.**  
**Keramahan dalam Melayani Konsumen**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	22	22
2	Setuju	55	55
3	Netral	18	18
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		100	100



Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 55%, berpendapat setuju terhadap keramahan dalam melayani konsumen dan 5% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Swalayan Menara ramah dalam melayani konsumen.

**6) Kemampuan memahami keinginan konsumen dengan baik**

Jawaban responden terhadap indikator kemampuan memahami keinginan konsumen dengan baik ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.26.**  
**Kemampuan Memahami Keinginan Konsumen dengan Baik**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	25	25
2	Setuju	61	61
3	Netral	9	9
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 61%, berpendapat setuju terhadap kemampuan memahami keinginan konsumen dengan baik dan 5% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Swalayan Menara mampu memahami keinginan konsumen

### 7) Kemampuan mengenal konsumen reguler

Jawaban responden terhadap indikator kemampuan mengenal konsumen reguler ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.27.**  
**Kemampuan Mengenal Konsumen Reguler**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	17	17
2	Setuju	53	53
3	Netral	23	23
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 53%, berpendapat setuju terhadap kemampuan mengenal konsumen reguler dan 2% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa karyawan Swalayan Menara mampu mengenal konsumen reguler.

### 8) Kondisi bangunan yang baik

Jawaban responden terhadap indikator kondisi bangunan yang baik ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.28.**  
**Kondisi Bangunan yang Baik**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	15	15
2	Setuju	61	61
3	Netral	23	23
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 61%, berpendapat setuju terhadap kondisi bangunan yang baik dan 1% tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa kondisi bangunan Swalayan Menara baik.

**f. Karakteristik Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

**1) Kepuasan konsumen terhadap lokasi**

Jawaban responden terhadap indikator kepuasan konsumen terhadap lokasi ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.29.**  
**Kepuasan Konsumen Terhadap Lokasi**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	22	22
2	Setuju	55	55
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	7	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 55%, berpendapat setuju terhadap kepuasan konsumen terhadap lokasi dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa konsumen merasa puas atas lokasi yang dipilih oleh Swalayan Menara.

## 2) Kepuasan konsumen terhadap tata letak (*layout*)

Jawaban responden terhadap indikator kepuasan konsumen terhadap tata letak (*layout*) ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.30.**  
**Kepuasan Konsumen Terhadap Tata Letak (*Layout*)**

SKOR	KRITERIA	JML. RESP.	% RESP.
1	Sangat Setuju	25	25
2	Setuju	51	51
3	Netral	12	12
4	Tidak Setuju	9	9
5	Sangat Tidak Setuju	3	3
<b>TOTAL</b>		100	100

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 51%, berpendapat setuju terhadap kepuasan konsumen terhadap tata letak (*layout*) dan 3% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa konsumen merasa puas atas tata letak (*layout*) yang disusun oleh Swalayan Menara.

### 3) Kepuasan konsumen terhadap harga

Jawaban responden terhadap indikator kepuasan konsumen terhadap harga ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.31.**  
**Kepuasan Konsumen Terhadap Harga**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	20	20
2	Setuju	61	61
3	Netral	12	12
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 61%, berpendapat setuju terhadap kepuasan konsumen terhadap harga dan 2% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa konsumen merasa puas atas harga yang ditetapkan oleh Swalayan Menara.

### 4) Kepuasan konsumen terhadap kelengkapan produk

Jawaban responden terhadap indikator kepuasan konsumen terhadap kelengkapan produk ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.32.**  
**Kepuasan Konsumen Terhadap Kelengkapan Produk**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	21	21
2	Setuju	63	63
3	Netral	11	11
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu 63%, berpendapat setuju terhadap kepuasan konsumen terhadap kelengkapan produk dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa konsumen merasa puas atas kelengkapan produk di Swalayan Menara.

**5) Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan**

Jawaban responden terhadap indikator kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.33.**  
**Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan**

<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA</b>	<b>JML. RESP.</b>	<b>% RESP.</b>
1	Sangat Setuju	19	19
2	Setuju	59	59
3	Netral	15	15
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar dari responden yaitu

59% berpendapat setuju terhadap kepuasan konsumen terhadap

kualitas pelayanan dan 1% sangat tidak setuju. Data pada tabel di atas menunjukkan responden setuju bahwa konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Swalayan Menara.

## B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Pada penyebaran kuesioner, responden diberikan 32 pernyataan yang mewakili setiap variabel. Hasil data diuji dengan validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS 16.

### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.34.**

#### **Hasil Uji Validitas**

No.	Instrumen Pernyataan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
1	Lokasi 1	0,001	Valid
2	Lokasi 2	0,000	Valid
3	Lokasi 3	0,000	Valid
4	Lokasi 4	0,000	Valid
5	Layout 1	0,000	Valid
6	Layout 2	0,000	Valid

7	Layout 3	0,000	Valid
8	Layout 4	0,000	Valid
9	Layout 5	0,000	Valid
10	Layout 6	0,000	Valid
11	Layout 7	0,000	Valid
12	Harga 1	0,000	Valid
13	Harga 2	0,000	Valid
14	Harga 3	0,000	Valid
15	Harga 4	0,000	Valid
16	Harga 5	0,000	Valid
17	Kelengkapan Produk 1	0,000	Valid
18	Kelengkapan Produk 2	0,000	Valid
19	Kelengkapan Produk 3	0,000	Valid
20	Kualitas Pelayanan 1	0,000	Valid
21	Kualitas Pelayanan 2	0,000	Valid
22	Kualitas Pelayanan 3	0,000	Valid
23	Kualitas Pelayanan 4	0,000	Valid
24	Kualitas Pelayanan 5	0,000	Valid
25	Kualitas Pelayanan 6	0,000	Valid
26	Kualitas Pelayanan 7	0,000	Valid
27	Kualitas Pelayanan 8	0,000	Valid



28	Kepuasan 1	0,000	Valid
29	Kepuasan 2	0,000	Valid
30	Kepuasan 3	0,000	Valid
31	Kepuasan 4	0,000	Valid
32	Kepuasan 5	0,000	Valid

Sumber: data diolah

Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa 32 instrumen pernyataan yang mewakili 6 variabel dinyatakan valid dengan nilai signifikan < 0,05.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.35.**

### Hasil Uji Reliabilitas Lokasi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.881	4

Dari tabel 4.35. di atas menunjukkan bahwa *output* SPSS variabel lokasi memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,881 dimana  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.36.**

**Hasil Uji Reliabilitas Tata Letak (*Layout*)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.858	7

Sumber: data diolah

Dari tabel 4.36. di atas menunjukkan bahwa *output* SPSS variabel *layout* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,858 dimana  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.37.**

**Hasil Uji Reliabilitas Harga**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.849	5

Sumber: data diolah

Dari tabel 4.37. di atas menunjukkan bahwa *output* SPSS variabel harga memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,849 dimana  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.38.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kelengkapan Produk**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.754	.753	3

Sumber: data diolah

Dari table 4.38. di atas menunjukkan bahwa *output* SPSS variabel kelengkapan produk memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,753 dimana  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.39.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.829	.832	8

Dari tabel 4.39. di atas menunjukkan bahwa *output* SPSS variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,832 dimana > 0,60 dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.40.**

**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen**

**Reliability Kepuasan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.635	.668	5

Sumber: data diolah

Dari tabel 4.40. di atas menunjukkan bahwa *output* SPSS variabel kepuasan konsumen memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,668 dimana > 0,60 dan dinyatakan reliabel.

### C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesa)

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian Hipotesis ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (lokasi, *layout*, harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.41**  
**Hasil Perhitungan Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	.301	.997		.301	.764
Lokasi	.269	.066	.307	4.086	.000
Layout	.104	.046	.170	2.238	.028
Harga	.220	.061	.275	3.586	.001
kelengkapanproduk	.066	.109	.053	.600	.550
kualitaspelayanan	.208	.054	.328	3.854	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Model Persamaan:

$$Y = 0,307X_1 + 0,170X_2 + 0,275X_3 + 0,053X_4 + 0,328X_5$$

Persamaan regresi di atas dapat disimpulkan:

- a. Lokasi ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,307. Hal ini menjelaskan bahwa semakin strategis lokasi Swalayan Menara maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya.
- b. Tata Letak (*Layout*) ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,170. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik susunan *layout* di Swalayan Menara maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya.

- c. Harga (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,275. Hal ini menjelaskan bahwa semakin terjangkau harga yang ditetapkan oleh pihak Swalayan Menara maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya.
- d. Kelengkapan produk (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,053. Hal ini menjelaskan bahwa semakin lengkap produk yang tersedia di Swalayan Menara maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya.
- e. Kualitas pelayanan (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,328. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Swalayan Menara maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya. Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen karena memiliki nilai *Standart Coefisient Beta* yang tertinggi.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

H1 : Lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

**Tabel 4.42.**  
**Hasil Uji Simultan**  
**ANOVA**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	365.156	5	73.031	22.039	.000 <sup>a</sup>
Residual	311.484	94	3.314		
Total	676.640	99			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, lokasi, harga, layout, kelengkapan produk

b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan table 4.42. dapat diketahui bahwa uji F dengan menggunakan SPSS, diperoleh nilai F sebesar 22.039 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dibanding dengan taraf signifikan sebesar 5% (0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen (lokasi, *layout*, harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) secara serempak (simultan). Hasil dari penelitian ini menunjang hipotesis satu diterima bahwa lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan secara serempak (simultan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Menara Yogyakarta.

### 3. Uji Parsial (Uji t)

H2: Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa tingkat signifikan variabel lokasi (X1) sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dibanding taraf signifikan sebesar 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis dua diterima yang berarti variabel lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara Yogyakarta.

H3 : Tata Letak (*Layout*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa tingkat signifikan variabel *layout* (X2) sebesar 0,028 dimana angka tersebut lebih kecil dibanding taraf signifikan sebesar 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tiga diterima yang berarti variabel tata letak (*layout*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara Yogyakarta.



H4 : Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa tingkat signifikan variabel harga(X3) sebesar 0,001 dimana angka tersebut lebih kecil dibanding taraf signifikan sebesar 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis empat diterima yang berarti variabel harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara Yogyakarta.

H5: Kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa tingkat signifikan variabel kelengkapan produk(X4) sebesar 0,550 dimana angka tersebut lebih besar dibanding taraf signifikan sebesar 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis lima ditolak yang berarti variabel kelengkapan produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara Yogyakarta.

H6 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa tingkat signifikan variabel kualitas pelayanan(X5) sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dibanding taraf signifikan sebesar 0,05. Hal tersebut menunjukkan

bahwa hipotesis enam diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara Yogyakarta.

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Adjusted R square* yang bertujuan untuk mengetahui presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya pengaruh variabel independen ditunjukkan dengan angka nol sampai satu. Semakin besar nilai *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa hubungan variabel independen terhadap variabel dependen semakin sempurna. Hasil koefisien *Adjusted R Square* ditunjukkan pada tabel 4.42. sebagai berikut :

**Tabel 4.43.**  
**Model Summary**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.540	.515	1.820

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, lokasi, harga, layout, kelengkapan produk

Berdasarkan tabel 4.42. diperoleh nilai adjusted R Square sebesar 0,515 dimana angka tersebut berkisar antara nol sampai satu. Hal ini menunjukkan bahwa 51,5% kepuasan konsumen berbelanja di Swalayan Menara Yogyakarta dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lokasi, tata letak

sisanya ( $100\% - 51,5\% = 48,5\%$ ) kepuasan konsumen berbelanja di Swalayan Menara Yogyakarta dipengaruhi oleh hal-hal atau variabel lain.

#### D. Pembahasan (Interpretasi)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 melalui uji F diperoleh probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Artinya probabilitas 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $\text{Sig} < \alpha$ ), hal ini berarti bahwa variabel independen yaitu lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mendukung penelitian-penelitian terdahulu, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2011) yang menyebutkan bahwa lokasi, *layout*, harga, produk, dan pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa kepuasan konsumen di Swalayan Menara dipengaruhi oleh penempatan lokasi, penyusunan *layout*, penetapan harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 melalui uji t, diperoleh hasil bahwa variable lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,000, sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $\text{Sig} < \alpha$ ). Tanda positif menunjukkan bahwa semakin strategis lokasi yang ditetapkan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil

penelitian tersebut mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sume (2007) yang menyatakan bahwa lokasi mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa kepuasan konsumen di Swalayan Menara dipengaruhi oleh pemilihan lokasi yang mudah dilihat, akses menuju swalayan yang mudah, tempat parkir yang memadai, serta kondisi lingkungan sekitar yang aman. Hasil jawaban responden melalui kuesioner dapat diketahui dengan jelas bahwa kepuasan konsumen Swalayan Menara lebih dipengaruhi oleh kondisi lingkungan di sekitar Swalayan Menara yang aman. Sebagian besar responden (53%) menyatakan konsumen setuju terhadap kondisi lingkungan sekitar Swalayan Menara yang aman. Berdasarkan kritik dan saran konsumen menyatakan bahwa Swalayan Menara sudah berada di lokasi yang aman dan strategis, dimana konsumen bisa dengan mudah menuju Swalayan tersebut serta tempat parkir yang memadai.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 melalui uji t, diperoleh hasil bahwa variabel tata letak (*layout*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,028, sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $\text{Sig} < \alpha$ ). Tanda positif menunjukkan bahwa semakin baik susunan *layout* semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mendukung logika peneliti yang menyatakan bahwa penyusunan *layout* yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut sesuai dengan kritik dan saran konsumen yang menyatakan bahwa

mereka tidak merasa kesulitan untuk menemukan barang yang mereka butuhkan di Swalayan Menara. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen di Swalayan Menara dipengaruhi oleh susunan *layout* yang baik, dari segi pencahayaan, kebersihan, penataan produk yang rapi, luas lorong yang lebar, papan nama Swalayan dan papan penunjuk jenis barang yang terlihat jelas. Hasil jawaban responden melalui kuesioner dapat diketahui dengan jelas bahwa kepuasan konsumen Swalayan Menara lebih dipengaruhi oleh penataan jarak antar rak yang rapi. Sebagian besar responden (58%) konsumen setuju terhadap penataan jarak antar rak yang rapi di Swalayan Menara Yogyakarta. Hal tersebut membuat konsumen merasakan kemudahan karena penyusunan *layout* di Swalayan Menara.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 melalui uji t, diperoleh hasil bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,001 sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $\text{Sig} < \alpha$ ). Tanda positif menunjukkan bahwa semakin terjangkau harga yang ditetapkan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wati (2012) yang menyatakan bahwa harga mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat mendukung penjelasan bahwa kepuasan konsumen di Swalayan Menara dipengaruhi oleh penetapan harga yang murah dibanding Swalayan lainnya, harga yang terjangkau, harga yang sesuai dengan kualitas produk, kemudahan

dalam pembayaran, serta adanya potongan harga (*discount*). Hasil jawaban responden melalui kuesioner dapat diketahui dengan jelas bahwa kepuasan konsumen Swalayan Menara lebih dipengaruhi oleh penetapan harga produk yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Sebagian besar responden (46%) menyatakan konsumen setuju terhadap penetapan harga produk yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan oleh Swalayan Menara Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 5 melalui uji t, diperoleh hasil bahwa variabel kelengkapan produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,550 sehingga lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ( $\text{Sig} < \alpha$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut bisa disebabkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Swalayan Menara bukan dari variabel kelengkapan produk, namun lebih menekankan pada variabel lainnya yaitu variabel kualitas pelayanan, lokasi, harga dan *layout*. Dalam Penelitian ini, Variabel kelengkapan produk diukur dengan beberapa indikator yaitu menjual produk dengan banyak variasi, menjaga ketersediaan produk (produk jarang kosong), dan menyediakan berbagai macam *merk* produk. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan konsumen setuju (53%) dan sangat setuju (18%) dengan pernyataan bahwa Swalayan Menara menjaga ketersediaan produk sehingga

produk jarang kosong. Konsumen juga menyatakan setuju (56%) dan sangat setuju (22%) dengan pernyataan bahwa Swalayan Menara menjual produk dengan banyak variasi, serta konsumen menyatakan setuju (53%) dan sangat setuju (24%) dengan pernyataan bahwa Swalayan Menara menyediakan berbagai macam *merk* produk. Namun, hal tersebut tetap saja tidak mempengaruhi kepuasan konsumen, karena berdasarkan hasil nilai signifikansi yang lebih besar dari taraf signifikansi, sehingga dapat terlihat bahwa kepuasan konsumen di Swalayan Menara lebih dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yaitu variabel kualitas pelayanan, lokasi, harga, dan *layout*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 6 melalui uji t, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,000 sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $\text{Sig} < \alpha$ ). Tanda positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dibyantoro (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil tersebut sesuai dengan teori Irawan (2004) yang menyatakan bahwa salah satu faktor pendorong kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen di Swalayan Menara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari swalayan buka sesuai jam operasionalnya, antrian kasir yang

tidak lama, karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen, karyawan ramah terhadap konsumen, serta karyawan mampu mengenali konsumen reguler. Hasil jawaban responden melalui kuesioner dapat diketahui dengan jelas bahwa kepuasan konsumen Swalayan Menara lebih dipengaruhi oleh sikap karyawan yang tanggap terhadap keluhan konsumen. Sebagian besar responden (51%) menyatakan konsumen setuju terhadap sikap karyawan yang tanggap terhadap keluhan konsumen di Swalayan Menara Yogyakarta. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Swalayan Menara sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Variabel kualitas pelayanan ini merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Menara, terlihat dari *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,328 yang merupakan angka tertinggi dibanding variabel bebas lainnya. Hasil tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2012) yang menyatakan bahwa variabel pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen