

Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan *Digital Payment* Dana pada Mahasiswa FEB UM Metro

Al'rafi Fulqi Yusman¹, Yateno²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail: fulqiyusman@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat segala aktivitas manusia menjadi lebih mudah baik di bidang ekonomi dan sosial. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data dan hasil penelitian menunjukkan bahwa : terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan dana di feb um metro, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan dana di feb um metro, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara jaminan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan dana di feb um metro, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara (bukti fisik, keandalan dan jaminan) secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan dana di feb um metro.

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan Jaminan, Kepuasan Konsumen

Abstract

The development of information and communication technology makes all human activities easier, both in the economic and social The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data on respondents who have certain information, allowing researchers to solve problems. In this study, the population was FEB students of Muhammadiyah Metro University. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 75 people. The results showed that : there is a positive and significant influence between physical evidence on customer satisfaction in the use of funds in the February metro, there is a positive and significant influence between reliability on customer satisfaction in the use of funds in the Metro Metro, there is a positive and significant influence between guarantees on customer satisfaction in the use of funds in the Metro Metro, and there is a positive and significant influence between (physical evidence, reliability and assurance) simultaneously on customer satisfaction in the use of funds in the metro February.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Assurance, Customer Satisfaction

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat segala aktivitas manusia menjadi lebih mudah baik di bidang ekonomi dan sosial. Pada perkembangan teknologi saat ini dibutuhkan inovasi-inovasi baru agar semua kegiatan manusia menjadi semakin efisien, aman, cepat dan nyaman, terutama pada bidang perekonomian dunia. *The National Digital Research Centre* (NDRC) menyatakan bahwa *financial technology* adalah suatu inovasi baru gabungan antara layanan keuangan dengan teknologi modern (Hadi, 2017:99).

Industri *financial technology* (*fintech*) merupakan salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer di era digital sekarang ini. Sistem pembayaran berbasis teknologi menjadi salah satu sektor dalam industri *Fintech* yang paling berkembang di Indonesia. Sektor inilah yang kemudian paling diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki akses kepada layanan keuangan. Saat ini para pelaku bisnis mulai menyadari adanya perubahan orientasi, yaitu mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih penting dibandingkan dengan mencari pelanggan baru. Alasan-alasan yang muncul adalah jika perusahaan mencari pelanggan baru, maka *budget* yang diperlukan jauh lebih besar dibandingkan dengan *budget* yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan lama. Untuk mendapatkan pelanggan baru, perusahaan harus mengeluarkan biaya promosi yang besar dan hasilnya pun belum tentu sesuai dengan harapan manajemen. Sebaliknya usaha-usaha untuk mempertahankan pelanggan lama hanya diperlukan biaya yang relative rendah jika dibandingkan dengan bujet promosi. Untuk mempertahankan pelanggan lama salah satunya ialah dengan cara melayani pelanggan lama sebaik mungkin, sehingga mereka merasa puas dengan produk/jasa layanan kita yang mereka pergunakan.

Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat menghubungkan perilaku konsumen, dengan identifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa meliputi *reabilitas*, *responsivitas*, kompetensi, *akses*, kesopanan, komunikasi, *kreadibilitas*, *security*, kemampuan memahami pelanggan, *tangibles*. Dalam riset selanjutnya, ditemukan adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, *kreadibilitas* dan *security* disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Dimensi-dimensi inilah yang harus di perhatikan dalam bisnis, sehingga pengalaman yang dapat mengakibatkan kegagalan tidak terjadi. Tidak sedikit pelanggan beralih ke produk yang sesuai dengan yang di diharapkan. Apabila hal ini terjadi tentunya sangat merugikan perusahaan, dalam kegiatan oprasionalnya, mengingat untuk mendapatkan pelanggan baru lebih besar biayanya, dibandingkan dengan pengorbanan dalam mempertahankan pelanggan-pelanggan lama. Merupakan prioritas utama yang perlu di perhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan ini dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen. Karena itu pihak pemasar di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang di anggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan yang di anggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan oleh perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

DANA sendiri memiliki kontribusi yang sangat besar dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa akan pembayaran secara online yang semakin meningkat. mahasiswa tidak perlu keluar rumah untuk membayar sesuatu yang dia inginkan mahasiswa diberi kemudahan dalam bertransaksi secara mudah dan cepat tanpa perlu keluar rumah, pemahaman ini juga didukung dengan beberapa alasan yaitu, promo menarik di setiap transaksi, mudah untuk membayar tagihan, semakin mudah untuk berbelanja online.

B. Kajian Teoritik

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu hal penting yang senantiasa harus perlu diperhatikan dalam upaya pencapaian keberhasilan suatu perusahaan. Bahkan keberhasilan pemasaran juga kerap digunakan sebagai tolak ukur perusahaan tersebut. Namun kegiatan pemasaran juga tidak lengkap tanpa fungsi perusahaan lainnya, seperti produk, keuangan, dan sumber daya yang dimiliki.

Berbagai definisi pemasaran dikemukakan oleh para ahli, namun pada dasarnya pengertian dan tujuan pemasaran adalah sama. Dalam memberikan pengertian pemasaran, penulis ngutip pendapat dari beberapa ahli pemasaran sebagai berikut : Pemasaran Menurut Kotler dan Keller (2013:6) adalah: “Suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya”.

2. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut bukti fisik. Bukti fisik dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Salah satu bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

3. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang swalayan, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seseorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat. Kehandalan atau *reliability*, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

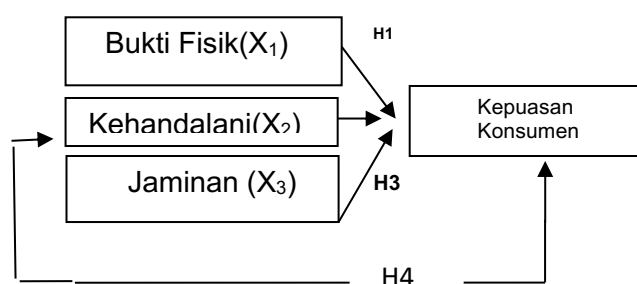
4. Jaminan (*Assurance*)

Perusahaan sekarang ini benar-benar memperhatikan *assurance* yang tak ingin hanya sebagai istilah saja tetapi juga merupakan salah satu bentuk dimensi dari kualitas pelayanan yang sasaran akhirnya berupa kepuasan konsumen atas produk dari perusahaan tersebut. Jaminan atau *assurance*, yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen (Buchari Alma, 2013:284). Jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dalam swalayan kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.

5. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasan (Tjiptono, 2011: 353) berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat. Menurut Oliver, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Churchill & Suprenant, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biasa pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka pemikiran

D. Hipotesis Penelitian

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Bukti Fisik (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam penggunaan *digital payment* pada Mahasiswa FEB UM Metro.

H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Daya Tanggap (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam penggunaan *digital payment* pada Mahasiswa FEB UM Metro.

H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Jaminan(X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam penggunaan *digital payment* pada Mahasiswa FEB UM Metro.

H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Jaminan (X_3) secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam penggunaan *digital payment* pada Mahasiswa FEB UM Metro.

II. Metode Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, (Sugiyono,2016:2). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

A. Oprasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016:38). Adapun variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (Sugiyono 2016:39). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah: X_1 *tangibles* (bukti fisik,), X_2 *reliability* (kehandalan), X_3 *assurance* (jaminan).

a. Variabel X_1 *Tangibles* (bukti fisik)

Definisi Konseptual: *tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang disediakan perusahaan, serta penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Definisi Operasional: meliputi Penampilan dan fitur, Sarana prasarana, dan Fasilitas fisik, yang di ukur menggunakan instrument skala likert dan diberikan kepada konsumen pengguna DANA FEB UM Metro.

b. Variabel X_2 *Reliability* (kehandalan)

Definisi Konseptual: *reliability* atau kehandalan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Definisi Operasional: meliputi ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, pelayanan yang sopan dan, memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, yang di ukur menggunakan instrumen skala likert dan diberikan kepada konsumen pengguna DANA FEB UM Metro.

c. Variabel X_3 *Assurance* (jaminan)

Definisi Konseptual : *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Definisi Operasional : meliputi ketersediaannya fasilitas kewanitaan yang memadai, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan pengetahuan karyawan, dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada konsumen, yang diukur menggunakan instrumen skala likert dan diberikan kepada konsumen pengguna DANA di FEB UM Metro.

2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

a. Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variabel independent (Sugiyono 2016:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y).

- b. Definisi Konseptual : kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
- c. Definisi Operasional: meliputi kepuasan layanan produk sesuai harapan, pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan dan, memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan, yang diukur menggunakan instrumen skala likert dan diberikan kepada konsumen pengguna DANA FEB UM Metro.

III. Hasil Penelitian

A. Uji Validitas

Uji validitas bukti fisik(X_1)

| No soal | r_{hitung} | r_{tabel} | Keputusan |
|---------|--------------|-------------|-------------|
| Item 1 | ,434 | >0.227 | Valid |
| Item 2 | ,490 | >0.227 | Valid |
| Item3 | -,013 | >0.227 | Tidak Valid |
| Item 4 | ,500 | >0.227 | Valid |
| Item 5 | ,556 | >0.227 | Valid |
| Item 6 | ,365 | >0.227 | Valid |
| Item7 | ,324 | >0.227 | Valid |
| Item 8 | ,438 | >0.227 | Valid |
| Item 9 | ,527 | >0.227 | Valid |
| Item 10 | ,271 | >0.227 | Valid |
| Item 11 | ,623 | >0.227 | Valid |
| Item12 | ,285 | >0.227 | Valid |
| Item 13 | ,377 | >0.227 | Valid |
| Item 14 | ,426 | >0.227 | Valid |
| Item 15 | ,485 | >0.227 | Valid |
| Item 16 | ,292 | >0.227 | Valid |
| Item 17 | ,423 | >0.227 | Valid |
| Item 18 | ,299 | >0.227 | Valid |
| Item 19 | ,595 | >0.227 | Valid |
| Item 20 | -,029 | >0.227 | Tidak Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner kualitas produk diperoleh hasil bahwa didapatkan r_{hitung} yang di dapat lebih besar dari r_{tabel} dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebagian item pada uji validitas bukti fisik () layak (valid) dan ada item yang tidak valid yaitu no.3 dan 20 maka item ini tidak digunakan dalam proses selanjutnya.

Uji validitas kehandalan(X_2)

| No soal | r_{hitung} | r_{tabel} | Keputusan |
|---------|--------------|-------------|-----------|
| Item 1 | ,625 | >0.227 | Valid |
| Item 2 | ,444 | >0.227 | Valid |
| Item3 | ,468 | >0.227 | Valid |
| Item 4 | ,507 | >0.227 | Valid |
| Item 5 | ,466 | >0.227 | Valid |
| Item 6 | ,441 | >0.227 | Valid |
| Item7 | ,600 | >0.227 | Valid |
| Item 8 | ,556 | >0.227 | Valid |
| Item 9 | ,537 | >0.227 | Valid |
| Item 10 | ,552 | >0.227 | Valid |
| Item 11 | ,418 | >0.227 | Valid |
| Item12 | ,438 | >0.227 | Valid |
| Item 13 | ,508 | >0.227 | Valid |
| Item 14 | ,418 | >0.227 | Valid |
| Item 15 | ,420 | >0.227 | Valid |
| Item 16 | ,409 | >0.227 | Valid |
| Item 17 | ,276 | >0.227 | Valid |
| Item 18 | ,253 | >0.227 | Valid |
| Item 19 | ,497 | >0.227 | Valid |
| Item 20 | ,474 | >0.227 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner kehandalan diperoleh hasil bahwa didapatkan r_{hitung} yang di dapat lebih besar dari r_{tabel} dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebagian hasil item pada uji validitas Diskon () layak (valid).

Uji validias variabel jaminan

| No soal | r_{hitung} | r_{tabel} | Keputusan |
|---------|--------------|-------------|-------------|
| Item 1 | ,325 | >0.227 | Valid |
| Item 2 | ,437 | >0.227 | Valid |
| Item3 | ,139 | >0.227 | Tidak Valid |
| Item 4 | ,419 | >0.227 | Valid |
| Item 5 | ,478 | >0.227 | Valid |
| Item 6 | ,431 | >0.227 | Valid |

| | | | |
|---------|-------|--------|-------------|
| Item7 | ,234 | >0.227 | Valid |
| Item 8 | ,272 | >0.227 | Valid |
| Item 9 | ,254 | >0.227 | Valid |
| Item 10 | -,076 | >0.227 | Tidak Valid |
| Item 11 | ,310 | >0.227 | Valid |
| Item12 | ,270 | >0.227 | Valid |
| Item 13 | ,384 | >0.227 | Valid |
| Item 14 | ,269 | >0.227 | Valid |
| Item 15 | ,240 | >0.227 | Valid |
| Item 16 | ,309 | >0.227 | Valid |
| Item 17 | ,281 | >0.227 | Valid |
| Item 18 | ,301 | >0.227 | Valid |
| Item 19 | ,268 | >0.227 | Valid |
| Item 20 | ,287 | >0.227 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner jaminan diperoleh hasil bahwa didapatkan r_{hitung} yang di dapat lebih besar dari r_{tabel} dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebagian item pada uji validitas Jaminan () layak (valid) dan ada 2 item yang tidak valid yaitu no.3 dan 10 maka item ini tidak digunakan dalam proses selanjutnya.

Uji validitas kepuasan konsumen (Y)

| No soal | r_{hitung} | r_{tabel} | Keputusan |
|---------|--------------|-------------|-----------|
| Item 1 | ,267 | >0.227 | Valid |

| | | | |
|---------|------|--------|-------------|
| Item 2 | ,405 | >0.227 | Valid |
| Item3 | ,267 | >0.227 | Valid |
| Item 4 | ,451 | >0.227 | Valid |
| Item 5 | ,242 | >0.227 | Valid |
| Item 6 | ,249 | >0.227 | Valid |
| Item7 | ,429 | >0.227 | Valid |
| Item 8 | ,357 | >0.227 | Valid |
| Item 9 | ,327 | >0.227 | Valid |
| Item 10 | ,535 | >0.227 | Valid |
| Item 11 | ,493 | >0.227 | Valid |
| Item12 | ,104 | >0.227 | Tidak Valid |
| Item 13 | ,457 | >0.227 | Valid |
| Item 14 | ,421 | >0.227 | Valid |
| Item 15 | ,266 | >0.227 | Valid |
| Item 16 | ,265 | >0.227 | Valid |
| Item 17 | ,347 | >0.227 | Valid |
| Item 18 | ,346 | >0.227 | Valid |
| Item 19 | ,240 | >0.227 | Valid |
| Item 20 | ,297 | >0.227 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner keputusan pembelian diperoleh hasil bahwa didapatkan r_{hitung} yang di dapat lebih besar dari r_{tabel} dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebagian item pada uji validitas kepuasan pembelian(Y) layak (valid) dan dapat dijadikan alat ukur penelitian dan ada 1 item yang tidak valid yaitu no. 12 maka tidak di ikut sertakan dalam proses selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur ini dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas bukti fisik (x1)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,807 | 18 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa uji reliabilitas variabel bukti fisik sebesar 0,807 lebihbesar dari 0,600 dengan dengan item pertanyaan 18 yang dinyatakan valid, maka dengan ini variabel bukti fisik dapat dikatakan reliabel atau memenuhi syarat.

Tabel 15 Uji Reliabilitas Kehandalan (X2)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,866 | 20 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa uji reliabilitas variabel bukti fisik sebesar 0,866 lebih besar dari 0,600 dengan dengan item pertanyaan 20 yang dinyatakan valid, maka dengan ini variabel bukti fisik dapat dikatakan reliabel atau memenuhi syarat.

Tabel 16 Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (X3)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,720 | 18 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa uji reliabilitas variabel bukti fisik sebesar 0,733 lebih besar dari 0,600 dengan dengan item pertanyaan 17 yang dinyatakan valid, maka dengan ini variabel bukti fisik dapat dikatakan reliabel atau memenuhi syarat.

Tabel 17 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,767 | 19 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa uji reliabilitas variabel bukti fisik sebesar 0,767 lebih besar dari 0,600 dengan dengan item pertanyaan 17 yang dinyatakan valid, maka dengan ini variabel bukti fisik dapat dikatakan reliabel atau memenuhi syarat.

Tabel 18 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | r_{α} | r_{kritis} | Kriteria |
|-------------------|--------------|--------------|----------|
| Bukti fisik | 0,807 | 0,600 | Reliabel |
| Kehandalan | 0,866 | 0,600 | Reliabel |
| Jaminan | 0,720 | 0,600 | Reliabel |
| Kepuasan konsumen | 0,767 | 0,600 | Reliabel |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel tersebut uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Jadi hasil instrumen bukti fisik didapatkan hasil sebesar (0,807), kehandalan didapatkan hasil sebesar (0,866), jaminan didapatkan hasil sebesar (0,720) dan kepuasan konsumen didapatkan hasil sebesar (0,767). Karena nilainya di atas 0,600 hal ini berarti item item pertanyaan variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, kepuasan konsumen dapat dikatakan reliabel dan terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

C. Frekuensi data kuisioner

1. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik.

Data variabel bukti fisik diperoleh hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 20 butir pertanyaan yang skornya menggunakan metode skala likert dengan bobot nilai 1 sampai 5 dan diperoleh rentang skor empirik antara 46 sampai 85. Nilai rata-rata 65,7 nilai median 65 nilai modus 61.

Dari hasil uji coba pada variabel bukti fisik (x1) banyaknya data (n) adalah 75 dan nilai terbesar adalah 85 serta nilai terkecil adalah 47, sehingga rentang (R) dari tabel tersebut adalah 38. Banyaknya kelas interval (K) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + (3,3 \log n) \\
 &= 1 + (3,3 \log 75) \\
 &= 1 + (3,3 \times 1,875) \\
 &= 1 + 6,18 \\
 &= 7,18 \text{ (dibulatkan menjadi 8)}
 \end{aligned}$$

Panjang kelas (P)

$$P = J/k = 38/8 = 4,75 \text{ dibulatkan menjadi 5}$$

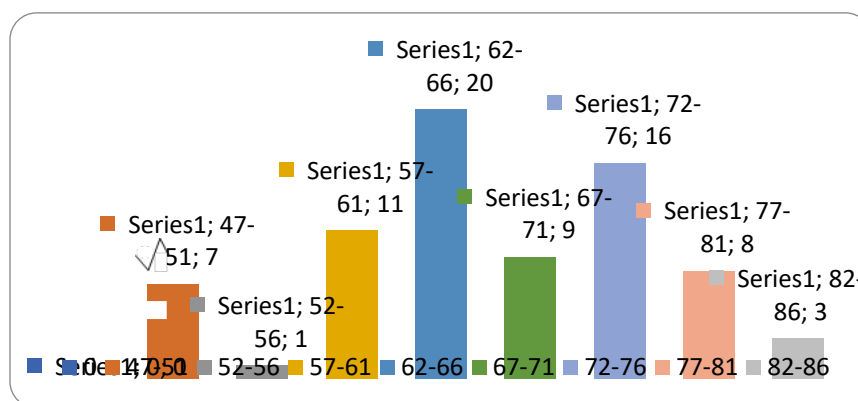
Dengan menggunakan rumus didapat kelas sebanyak 8 dan panjang kelas sebanyak 5. Distribusi skor frekuensi variabel bukti fisik dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 19 Tabel Distribusi Frekuensi Skor Variabel bukti fisik (X1)

| NO | Kelas Interval | Frekuensi Absolut | Frekuensi Relatif % |
|-----------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 | 47-51 | 7 | 7% |
| 2 | 52-56 | 1 | 1% |
| 3 | 57-61 | 11 | 11% |
| 4 | 62-66 | 20 | 20% |
| 5 | 67-71 | 9 | 9% |
| 6 | 72-76 | 16 | 16% |
| 7 | 77-81 | 8 | 8% |
| 8 | 82-86 | 3 | 3% |
| Jumlah | | 75 | 75% |

Sumber : Data Diolah Penulis, (2020)

Pada tabel dapat dilihat bahwa sebaran frekuensi skor variabel Bukti Fisik (X1) hasil tertinggi terletak pada skor 61-65 sebesar 20 (20%) serta hasil terendah terdapat pada skor 52-56 sebesar 1 (1%).



Gambar Histogram Skor Variabel bukti fisik (x1)

Berdasarkan distribusi frekuensi tersebut dapat digambarkan dalam bentuk histogram sebagai berikut :

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (x2)

Data variabel kehandalan diperoleh hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 20 butir pertanyaan yang skornya menggunakan metode skala likert dengan bobot nilai 1 sampai 5 dan diperoleh rentang skor empirik antara 38 sampai 81. Nilai rata-rata 81, nilai median 59 nilai modus 56. Dari hasil uji coba pada variabel kehandalan (x2) banyaknya data (n) adalah 75 dan nilai terbesar adalah 81 serta nilai terkecil adalah 38, sehingga rentang (R) dari tabel tersebut adalah 42. Banyaknya kelas interval (K) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + (3,3 \log n) \\
 &= 1 + (3,3 \log 75) \\
 &= 1 + (3,3 \times 1,875) \\
 &= 1 + 6,18 \\
 &= 7,18 \text{ (dibulatkan menjadi 8)}
 \end{aligned}$$

Panjang kelas (P)

$$P = J/K = 43/8 = 5,375 \text{ Dibulatkan menjadi 5.}$$

Dengan menggunakan rumus didapat kelas sebanyak 8 dan panjang kelas sebanyak 5. Distribusi skor frekuensi variabel kehandalan dapat dilihat tabel sebagai berikut :

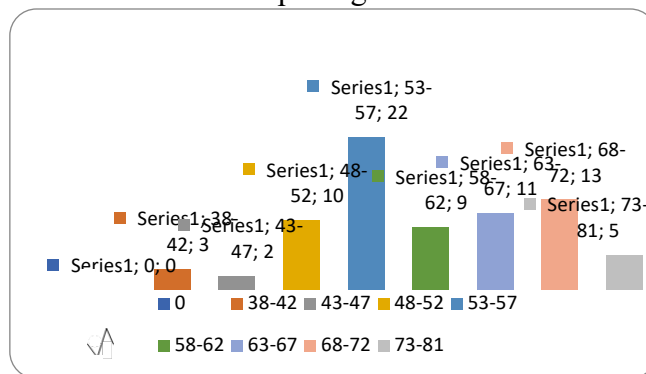
Tabel 20 Tabel Distribusi Frekuensi Skor Variabel Diskon (X2)

| NO | Kelas Interval | Frekuensi Absolut | Frekuensi Relatif % |
|----|----------------|-------------------|---------------------|
| 1 | 38-42 | 3 | 3% |
| 2 | 43-47 | 2 | 2% |
| 3 | 48-52 | 10 | 10% |

| | | | |
|--------|-------|----|-----|
| 4 | 53-57 | 22 | 22% |
| 5 | 58-62 | 9 | 9% |
| 6 | 63-67 | 11 | 11% |
| 7 | 68-72 | 13 | 13% |
| 8 | 73-81 | 5 | 5% |
| Jumlah | | 75 | 75% |

Sumber : Data Diolah Penulis, (2020)

Pada tabel dapat dilihat bahwa sebaran frekuensi skor variabel kehandalan (X2) hasil tertinggi terletak pada skor 53-57 sebesar 22 (22%) dan hasil terendah terdapat pada skor 43-47 sebesar 2 (2%). Berdasarkan distribusi frekuensi tersebut dapat digambarkan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar Histogram Skor Variabel kehandalan (x2)

b. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.

Data Jaminan diperoleh hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 20 butir pertanyaan yang skornya menggunakan metode skala likert dengan bobot nilai 1 sampai 5 dan diperoleh rentang skor empirik antara 44 sampai 80. Nilai rata-rata 60,63, nilai median 62, nilai modus 56. Dari hasil uji coba pada variabel Jaminan (x3) banyaknya data (n) adalah 75 dan nilai terbesar adalah 80 serta nilai terkecil adalah 44, sehingga rentang (R) dari tabel tersebut adalah 36. Banyaknya kelas interval (K) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + (3,3 \log n) \\
 &= 1 + (3,3 \log 75) \\
 &= 1 + (3,3 \times 1,875) \\
 &= 1 + 6,18 \\
 &= 7,18 \text{ (dibulatkan menjadi 8)}
 \end{aligned}$$

Panjang kelas (P)

$$P = J/K = 36/8 = 4,5 \text{ Dibulatkan menjadi 5.}$$

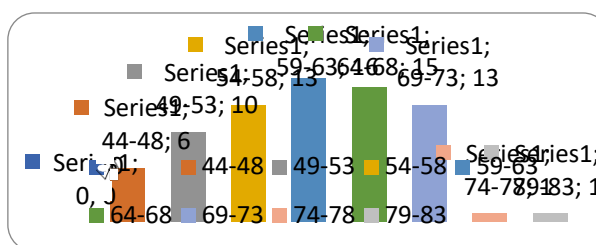
Dengan menggunakan rumus didapat kelas sebanyak 8 dan panjang kelas sebanyak 5. Distribusi skor frekuensi variabel tagline Jaminan dapat dilihat tabel 4.16 sebagai berikut :

Tabel 21 Tabel Distribusi Frekuensi Skor Variabel Jaminan (x₃)

| NO | Kelas Interval | Frekuensi Absolut | Frekuensi Relatif % |
|--------|----------------|-------------------|---------------------|
| 1 | 44-48 | 6 | 6% |
| 2 | 49-53 | 10 | 10% |
| 3 | 54-58 | 13 | 13% |
| 4 | 59-63 | 16 | 16% |
| 5 | 64-68 | 15 | 15% |
| 6 | 69-73 | 13 | 13% |
| 7 | 74-78 | 1 | 3% |
| 8 | 79-83 | 1 | 1% |
| Jumlah | | 75 | 75% |

Sumber : Data Diolah Penulis, (2020)

Pada tabel dapat dilihat bahwa sebaran frekuensi skor variabel Jaminan (x₃) hasil tertinggi terletak pada skor 59-63 sebesar 16 (16%) dan hasil terendah terdapat pada skor 74-78 dan 79-83 sebesar 1 (1%). Berdasarkan distribusi frekuensi tersebut dapat digambarkan dalam bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar Histogram Skor Variabel Jaminan (x₃)

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan konsumen (Y)

Data variabel kepuasan konsumen diperoleh hasil jawaban responden terhadap instrumen yang terdiri dari 20 butir pertanyaan yang skornya menggunakan metode skala likert dengan bobot nilai 1 sampai 5 dan diperoleh rentang skor empirik antara 38 sampai 78. Nilai rata-rata 62,09, nilai median 62 , nilai modus 57. Dari hasil uji coba pada variabel kepuasan konsumen (Y) banyaknya data (n) adalah 75 dan nilai terbesar adalah 78 serta nilai terkecil adalah 38, sehingga rentang (R) dari tabel tersebut adalah 36. Banyaknya kelas interval (K) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + (3,3 \log n) \\
 &= 1 + (3,3 \log 75) \\
 &= 1 + (3,3 \times 1,875)
 \end{aligned}$$

$$= 1 + 6,18$$
$$= 7,18 \text{ (dibulatkan menjadi 8)}$$

Panjang kelas (P)

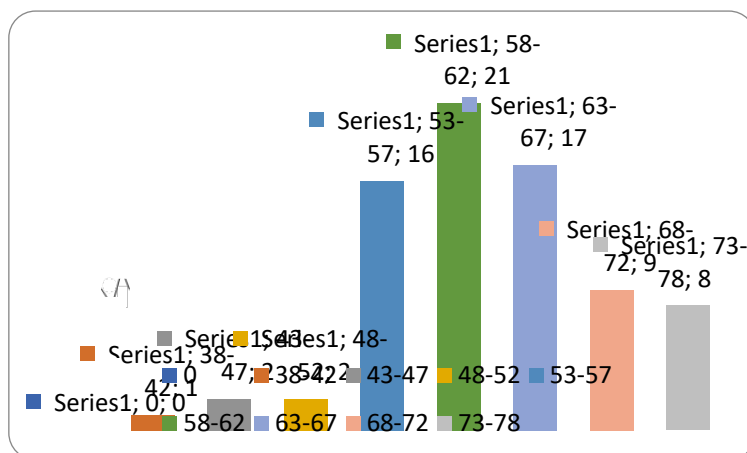
$$P = J/K = 40/8 = 5 \text{ Dibulatkan menjadi 5.}$$

Dengan menggunakan rumus didapat kelas sebanyak 8 dan panjang kelas sebanyak 5. Distribusi skor frekuensi variabel kepuasan konsumen dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 22 Tabel Distribusi Frekuensi Skor Variabel kepuasan konsumen (Y)

| NO | Kelas Interval | Frekuensi Absolut | Frekuensi Relatif % |
|-----------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 | 38-42 | 1 | 1% |
| 2 | 43-47 | 2 | 2% |
| 3 | 48-52 | 2 | 2% |
| 4 | 53-57 | 16 | 16% |
| 5 | 58-62 | 21 | 21% |
| 6 | 63-67 | 17 | 17% |
| 7 | 68-72 | 9 | 9% |
| 8 | 73-78 | 8 | 8% |
| Jumlah | | 75 | 75% |

Pada tabel dapat dilihat bahwa sebaran frekuensi skor variabel kepuasan konsumen (Y) hasil tertinggi terletak pada skor 58-62 sebesar 21 (21%) dan hasil terendah terdapat pada skor 38-42 sebesar 1 (1%) dan skor 72-76 sebesar 1 (1%). Berdasarkan distribusi frekuensi tersebut dapat digambarkan dalam bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar Histogram Skor Variabel kepuasan konsumen (Y)

D. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji ini menggunakan teknik analisis Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05. Apabila nilai hasil uji signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut memiliki distribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai hasil uji signifikansi kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Berikut disajikan hasil uji normalitas:

Tabel 23 Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 75 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 4,10908338 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,086 |
| | Positive | ,086 |
| | Negative | -,052 |
| Test Statistic | | ,086 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji normalitas *kolmogorov-smirnov* nilai *asymp.sig (2-tailed)* diketahui bahwa nilai signifikansi untuk nilai bukti fisik, kehandalan, jaminan dan Kepuasan konsumen yaitu sebesar 0,200. Dari hasil tersebut nilai *asymp sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant 5 % (0,050)*. Hal ini berarti data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal.

2. Uji Lineritas

Uji linearitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear. Kriteria hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dikatakan linear, jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hasil uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 24 Hasil uji linieritas Bukti fisik dan Kepuasan konsumen

| ANOVA Table | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Bukti Fisik * Kepuasan Konsumen | Between Groups | (Combined) | 2089,867 | 27 | 77,402 | ,857 | ,661 |
| | | Linearity | 255,126 | 1 | 255,126 | 2,824 | ,100 |
| | | Deviation from Linearity | 1834,741 | 26 | 70,567 | ,781 | ,748 |
| | Within Groups | | 4246,800 | 47 | 90,357 | | |
| | Total | | 6336,667 | 74 | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari output diatas hasil uji linearitas dapat kita lihat pada *output ANOVA*. Dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,900. >0.05 yang artinya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel bukti fisik (X_1) dengan variabel kepuasan konsumen (Y) diketahui F_{hitung} 0,781 dan di peroleh nilai F_{tabel} pada pembilang 26 dan penyebut 47 sebesar 1,74. Karena F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa antara Bukti fisik dan Kepuasan konsumen terdapat hubungan linear.

Tabel 25 Hasil Uji Linearitas Kehandalan Dan Kepuasan Konsumen

| ANOVA Table | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Kehandalan * Kepuasan Konsumen | Between Groups | (Combined) | 4278,830 | 27 | 158,475 | 3,633 | ,000 |
| | | Linearity | 3624,427 | 1 | 3624,427 | 83,100 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 654,403 | 26 | 25,169 | ,577 | ,933 |
| | Within Groups | | 2049,917 | 47 | 43,615 | | |
| | Total | | 6328,747 | 74 | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari output diatas hasil uji linearitas dapat kita lihat pada *output ANOVA*. Dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada *Deviation from Linearity* sebesar

„506 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel kehandalan (X₁) dengan variabel kepuasan konsumen (Y) diketahui F_{hitung} 0,781 dan di peroleh nilai F_{tabel} pada pembilang 26 dan penyebut 47 sebesar 1,74. Karena F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa antara kehandalan dan kepuasan konsumen terdapat hubungan linear.

Tabel 26 Hasil Uji Linearitas Jaminan dan Kepuasan konsumen

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------|----------|-------------|----------|-------------|-------------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. | |
| Jaminan * Kepuasan Konsumen | Between Groups | (Combined) | 2573,970 | 27 | 95,332 | 2,125 | ,012 |
| | | Linearity | 1561,636 | 1 | 1561,636 | 34,801 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 1012,334 | 26 | 38,936 | ,868 | ,645 |
| | Within Groups | | 2109,017 | 47 | 44,873 | | |
| | Total | | 4682,987 | 74 | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Dari output diatas hasil uji linearitas dapat kita lihat pada *output ANOVA*. Dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada *Deviation from Linearity* sebesar 0.967 > 0.05 yang artinya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel jaminan (X₁) dengan variabel kepuasan konsumen (Y) diketahui F_{hitung} 0,781 dan di peroleh nilai F_{tabel} pada pembilang 26 dan penyebut 47 sebesar 1,74. Karena F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa antara Jaminan dan Kepuasan konsumen terdapat hubungan linear.

E. Uji Persamaan (Uji Analisis Regresi Linear Berganda)

Analisis ini digunakan untuk menentukan hubungan antara dependen dengan variabel-variabel independennya. Apabila variabel independennya mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen berhubungan positif atau negatif, penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$: a + b_{1X_1} + b_{2X_2} + b_{3X_3} + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen
= Bukti fisik

= Kehandalan

X₃ = Jaminan

a = Konstanta (nilai Y apabila X₂, X₃, X_n = 0)

Tabel 27 Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,882 | 5,190 | | ,555 | ,580 |
| | Bukti Fisik | ,162 | ,060 | ,198 | 2,689 | ,009 |
| | Kehandalan | ,569 | ,060 | ,693 | 9,513 | ,000 |
| | Jaminan | ,237 | ,075 | ,248 | 3,173 | ,002 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

$$b_{2x_2} + b_{3x_3} + e$$

$$Y = 2,882 + 0,162 + 0,569 + 0,237 + e$$

Persamaan Regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2,882, artinya jika bukti fisik, Kehandalan dan jaminan adalah 0, maka Kepuasan konsumen nilainya sebesar 2,882.
2. Koefisien regresi variabel bukti fisik x1 sebesar 0,162 yang artinya jika bukti fisik mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan konsumen meningkat sebesar 16,2% dengan asumsi variabel lainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi kenaikan antara bukti fisik (x1) dengan Kepuasan konsumen (y), semakin naik bukti fisik maka Kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
3. Koefisien regresi variabel kehandalan x2 sebesar 0,569 yang artinya jika kehandalan mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan konsumen meningkat sebesar 56,9% dengan asumsi variabel lainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi kenaikan antara kehandalan (x2) dengan kepuasan konsumen (y), semakin naik kehandalan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
4. Koefisien regresi variabel jaminan x3 sebesar 0,237 yang artinya jika jaminan mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan konsumen meningkat sebesar 23,7% dengan asumsi variabel lainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi kenaikan antara jaminan (x3) dengan kepuasan konsumen(y), semakin naik jaminan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

F. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh langsung atau tidak terhadap variabel dependennya. Uji ini menggunakan t_{hitung} 1.992 apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis alternatif diterima. Apabila variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 28 Uji Parsial (Uji T)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,882 | 5,190 | | ,555 | ,580 |
| | Bukti Fisik | ,162 | ,060 | ,198 | 2,689 | ,009 |
| | Kehandalan | ,569 | ,060 | ,693 | 9,513 | ,000 |
| | Jaminan | ,237 | ,075 | ,248 | 3,173 | ,002 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel 4.15 Hasil Uji T

| Variabel | T _{hitung} | T _{tabel} | Kesimpulan |
|-------------|---------------------|--------------------|-------------|
| Bukti Fisik | 2,689 | 1,992 | Berpengaruh |
| Kehandalan | 9,513 | 1,992 | Berpengaruh |
| Jaminan | 3,173 | 1,992 | Berpengaruh |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan uji t untuk variabel bukti fisik diperoleh sebesar 2,689 dengan signifikansi 0,009. nilai $2,689 > 1,992$ dengan nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Berdasarkan uji t untuk variabel kehandalan diperoleh sebesar 9,513 dengan signifikansi 0,00. nilai $9,513 > 1,992$ dengan nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Berdasarkan uji t untuk jaminan diperoleh sebesar 3,173 dengan signifikansi 0,00. nilai $3,173 > 1,992$ dengan nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan dan jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

2. Uji Signifikansi (Uji F)

Untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan dan jaminan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan konsumen, digunakan uji F-hitung. Apabila probabilitas tingkat signifikansi uji F-hitung lebih kecil dari tingkat signifikansi tertentu yakni 5%, maka pengaruh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan dan jaminan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen adalah signifikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel:

Tabel 29 Hasil Pengujian (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3018,329 | 3 | 1006,110 | 57,172 | ,000 ^h |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----|--------|--|
| | Residual | 1249,458 | 71 | 17,598 | |
| | Total | 4267,787 | 74 | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik | | | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan uji F untuk variabel kualitas produk, diskon dan tagline “gratis ongkir” diperoleh sebesar 57,172 dengan nilai signifikansi 0.000. Diperoleh nilai F tabel dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% $\alpha=5%$ nilai $df_1=3$ dan $(df_2)= (n-k-1)= 75-3-1=71$ maka nilai F_{tabel} adalah 2,34. nilai 57,172 > 2,73 dengan nilai signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (x1), kehandalan (x2) dan jaminan (x3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen pada mahasiswa FEB universitas muhamadiyah Metro.

3. Uji Koefisien Determinasi (Uji)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan untuk menerangkan variasi variabel dependen. Dapat dilihat perhitungan pada tabel berikut ini :

Tabel 30 Hasil Koefisien Determinasi (Uji)

| Model Summary ^b | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,841 ^a | ,707 | ,695 | 4,19500 |
| a. Predictors: (Constant), Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen | | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS.

Berdasarkan nilai R square sebesar 0,707 yang dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel bukti fisik, kehandalan dan jaminan memberikan kontribusi yang cukup kuat pada variabel terikat yaitu kepuasan konsumen sebesar 70,7% dan sisanya 29,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

IV. Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Electronic Money DANA* (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro).Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen oleh karena itu pihak DANA harus lebih memperhatikan setiap pengelolaan akun yang baik agar mendorong konsumen muncul kepuasan konsumen saat memakainya.
2. Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen oleh karena itu pihak perusahaan harus memperhatikan masalah keandalan karena masyarakat yang tidak belum mengerti dengan aplikasi merasa mudah atau handal dalam penggunaannya.
3. Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen oleh karena itu pihak perusahaan harus menjamin pada setiap konsumen bahwa apabila saldo yang tiba tiba terpotong atau akun yang tidak bisa digunakan dapat kembali seperti semula, agar masyarakat yang memakai aplikasi dana ini merasa puas oleh jaminan tersebut.
4. Secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, dan Jaminan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa FEB universitas muhammadiyah metro.

B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pihak DANA disarankan untuk memberikan bukti fisik disetiap transaksi agar mudah di pantau kemabali oleh pihak DANA setelah melakukan transaksi.
2. Pihak DANA disarankan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi ataupun menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen yang menggunakan aplikasi dana merasa senang dan handal dengan aplikasi yang mudah di gunakan oleh pihak konsumen. Sehingga pada akhirnya dapat mendorong munculnya pembelian di masa mendatang.
3. Pihak DANA disarankan untuk menjamin di setiap transaksi maupun dalam hal top-up saldo, sehingga konsumen tidak perlu khawatir ketika sewaktu waktu saldo yang tidak digunakan terpotong sendiri maka pihak Dana akan menggantinya seperti semula dan akan memberikan voucher khusus kepada konsumen yang kehilangan saldo tersebut.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Refisi. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Edisi 7. Semarang : Universitas Diponegora.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, dkk.(2011). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- <https://m.liputan6.com/bisni/read3559895/mengenal-dana-dompert-digital-dengan-tingkat-kemanan-sekelas-perbankan> (accessed 15.10.2020)
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank_indonesia (accessed 15.10.2020)