

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Penelitian

##### 1. Deskripsi Objek Penelitian

Penyajian data deskriptif bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik berikut :

##### a. Jenis Kelamin

**Tabel 3**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen %
Laki-Laki	43	46,7
Perempuan	49	53,3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki ada 43 orang atau 46,7 % dan perempuan ada 49 orang atau 53,3%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur yang menjadi responden lebih banyak perempuan dari padawali santri laki-laki.

## b. Usia

**Tabel 4**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persen %
> 30 Tahun	22	23,9
31 Tahun - 40 Tahun	18	19,6
41 Tahun - 50 Tahun	42	45,7
< 50 Tahun	10	10,9
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa usia dibawah 30 tahun ada 22 orang, usia 31 tahun – 40 tahun ada 18 orang, usia 41-50 tahun ada 42 orang dan usia di atas 50 tahun ada 10 orang. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa wali santri pelajar Yayasan Al-ma'had An Nur yang menjadi responden terbanyak adalah wali santri yang berumur 41 – 50 tahun.

## c. Jenjang Pendidikan Terakhir

**Tabel 5**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir**

Jenjang pendidikan terakhir	Jumlah	Persen %
SD / Sederajat	4	4,3
SMP / Sederajat	5	5,4
SMA / Sederajat	46	50
D1/D2/D3	3	3,3
S1/S2/S3	34	37
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa jenjang pendidikan terakhir SD / sederajat ada 4 orang atau 4,3 %, SMP / sederajat ada 5 orang atau 5,4 %, SMA / sederajat ada 46 orang atau 50 %, DI/DII/DIII ada 3 orang atau 3,3% dan S1/S2/S3 ada 34 orang atau 37 % . Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa wali

santri pelajar yayasan Al-Ma'had An Nur yang menjadi responden terbanyak adalah wali santri yang jenjang pendidikan terakhir SMA / sederajat.

d. Jenis Pekerjaan

**Tabel 6**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persen %
Guru / Dosen	17	18,5
PNS	9	9,8
BUMN	2	2,2
Pegawai Swasta	13	14,1
Wiraswasta	18	19,6
Mahasiswa	9	9,8
Pedagang	3	3,3
Pensiunan	1	1,1
Perangkat Desa	1	1,1
Petani	4	4,3
Buruh	3	3,3
Ibu Rumah Tangga	12	13
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan guru / dosen ada 17 orang atau 18,5%, PNS ada 9 orang atau 9,8%, BUMN ada 2 orang atau 2,2%, pegawai swasta ada 13 orang atau 14,1 %, wiraswasta ada 18 orang atau 19,6 %, mahasiswa ada 9 orang atau 9,8%, pedagang ada 3 orang atau 3,3 %, pensiunan ada 1 orang atau 1,1 %, perangkat desa ada 1 orang atau 1,1 %, petani ada 4 orang atau 4,3 %, buruh ada 3 orang atau 3,3 % dan ibu rumah tangga ada 12 orang atau 13 %. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur yang menjadi

responden terbanyak adalah wali santri yang bekerja sebagai wiraswasta.

e. Pendapatan Perbulan

**Tabel 7**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan**

Pendapatan Perbulan	Jumlah	Persen %
>Rp 1.000.000	21	22,8
Rp 1.000.001- Rp 5.000.000	53	57,6
Rp 5.000.001- Rp 10.000.000	11	12
Rp 10.000.001- Rp 50.000.000	5	5,4
< Rp 50.000.001	2	2,2
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa pendapatan perbulan kurang dari Rp 1.000.000 ada 21 orang atau 22,8 %, Rp 500.001 – Rp 1.000001 – Rp 5.000.000 ada 53 orang atau 57,6 %, Rp 5.000.001 – Rp 10.000.000 ada 11 orang atau 12 %, Rp 10.000.001 – Rp 50.000.000 ada 5 orang atau 5,4 % dan Rp lebih dari Rp 50.000.001 ada 2 orang atau 2,2 %. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur yang menjadi responden terbanyak adalah wali santri yang berpenghasilan Rp 1.000.001 – Rp 5.000.000.

## f. Wali Santri Kelas

**Tabel 8**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Wali Santri Kelas**

Wali Santri kelas	Jumlah	Persen %
1 Madrasah Ibtidaiyah (MI)	1	1,1
3 Madrasah Ibtidaiyah (MI)	1	1,1
4 Madrasah Ibtidaiyah (MI)	0	0
5 Madrasah Ibtidaiyah (MI)	3	3,3
6 Madrasah Ibtidaiyah (MI)	3	3,3
7 Madrasah Tsanawiyah (MTs)	33	35,9
9 Madrasah Tsanawiyah (MTs)	20	21,7
10 Madrasah Aliyah (MA)	18	19,6
12 Madrasah Aliyah (MA)	13	14,1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa wali santri kelas 1 MI ada 1 orang atau 1,1 %, 3 MI ada 1 orang atau 1,1 %, 4 MI tidak ada orang atau 0 %, 5 MI ada 3 orang atau 3,3 %, 6 MI ada 3 orang atau 3,3 %, 7 MTs ada 33 orang atau 35,9 %, 9 MTs ada 20 orang atau 21,7 %, 10 MA ada 18 orang atau 19,6 % dan 12 MA ada 13 orang atau 14,1 %. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur yang menjadi responden terbanyak adalah wali santri dari kelas 7 MTs.

## 2. Deskripsi Lokasi Penelitian

### a. Sejarah Yayasan Al-Ma'had An Nur

Seperti yang kita ketahui bahwa kemajuan dalam segala hal sudah bergerak secara dinamis dan cepat, di satu sisi hal tersebut berdampak positif bagi kemajuan umat, bangsa dan negara. Tetapi disisi lain juga sebagai fasilitator atas pengaruh negatif yang tidak

sesuai dengan moral bangsa Indonesia, sehingga pada akhirnya banyaklah penyimpangan yang terjadi di masyarakat.

Dengan alasan inilah seorang tokoh yang bernama KH. Nawawi Abdul Aziz yang merupakan salah satu tokoh yang disegani oleh para *Huffadzul Qur'an* dalam bidang *Tahfidzul Qur'an* dan *Qiro'ah Sab'ah* berusaha membangun tembok untuk membentengi masyarakat dari segala bentuk dampak negatif yang telah menjamur di masyarakat.

Tidak lain dengan niat agar masyarakat dapat menikmati jalan lurus sehingga dapat selamat di dunia dan akhirat. Maka, sekitar tahun 1978 M didirikanlah oleh beliau Pondok Pesantren An Nur yang saat ini telah tumbuh menjadi Yayasan Al Ma'had An Nur. Pendirian Pondok Pesantren ini melewati beberapa periode :

- 1) Periode perintisan (1964-1978)

Perintisan Pondok Pesantren An Nur mengalami proses yang sangat panjang yang dimulai pada tahun 1960 M. Beliau (KH. Nawawi Abdul Aziz) dipercaya untuk menjabat ketua pengadilan Agama Kabupaten Bantul, kemudian sejak bertugas di PA Bantul beliau mengetahui secara persis tentang kehidupan keagamaan di wilayah Bantul, dimana kondisi pada saat itu masih memprihatinkan, melihat kenyataan yang demikian.

Beliau merasa sudah saatnyakah mengamalkan dan mengajarkan ilmu yang pernah didapatkan dari tempahan pondok pondok pesantren yang pernah Beliau terima kepada masyarakat, sehingga pada tahun 1964 M, dengan tekad yang bulat dan mantap Beliau pindah ke Dusun Ngrukem Pendowoharjo Sewon Bantul Yogyakarta yang didampingi istri Beliau (Ibu Nyai. Hj. Walidah Munawwir) dan putra pertama Beliau (KH. ‘Adhim Nawawi).

Walaupun beliau dan keluarga hanya menempati sebuah rumah yang berukuran 7x5 m milik almarhum Bapak KH. Abdul Aziz, Beliau tetap semangat dan ikhlas dalam mengajarkan ilmu agama kepada masyarakat, sehingga dalam waktu yang singkat Beliau telah mulai merintis pengajian-pengajian baik yang bersifat kuliah umum, sorogan, bandongan maupun klasikal.

Pengajian/ kuliah umum diselenggarakan setiap senin malam yang sampai saat ini masih berjalan dan dikenal dengan sebutan pengajian *malam selasan* dan setiap jumat pagi. Sedangkan setiap subuh diadakan pengajian dengan sistem sorogan dan klasikal dengan materi Al Qur’an. Sedangkan pada malam hari berlangsung kegiatan belajar di Madrasah Diniyah yang dulu bernama Madrasah Lailiyah Salafiyah An Nur yang sejak tahun 1976 pengelolaannya diserahkan kepada Bapak KH.

Khudlori Abdul Aziz, santri beliau yang merupakan putra asli Dusun Ngrukem.

Seiring dengan bergeraknya waktu, santri yang datang juga semakin banyak sehingga sangatlah perlu untuk membangun asrama bagi semua santri yang ada. Maka dengan segenap kemampuan yang dimiliki, dan atas dukungan dari masyarakat yang dipelopori oleh almarhum Bapak KH. Anwar, dibangunlah asrama Pondok Pesantren An Nur dengan beberapa lokal.

## 2) Periode pertumbuhan

Berhubung kebanyakan santri yang datang pada saat itu adalah putri maka yang pertama dibangun adalah asrama bagi santri putri. Pada hari ahad pon tanggal 18 April 1976 M diadakanlah rapat antara Bapak KH. Nawawi Abdul Aziz, KH. Ahmad Badawi Kholil dan para sesepuh untuk membahas pembangunan tersebut.

Kemudian pada hari ahad tanggal 12 September 1976 M yang bertepatan dengan 17 Ramadhan 1396 H dimulailah pembangunan tersebut yang akhirnya selesai pada bulan April 1978 M, dan sejak saat itulah secara resmi Pondok Pesantren An Nur berdiri. Selang beberapa waktu, jumlah santri putra sudah bertambah banyak sehingga dibangunlah dua kamar (yang

sekarang telah dibongkar dan diganti dengan asrama yang baru berlantai tiga)

### 3) Periode perkembangan

Dari hari ke hari jumlah santri yang belajar di sini mengalami peningkatan yang pesat, sehingga dibutuhkan terobosan-terobosan yang baru untuk mengimbangi jumlah santri yang terus bertambah sehingga terciptalah suasana belajar yang kondusif yang pada akhirnya proses transformasi ilmu agama dapat berjalan dengan lancar.

Wahana pendidikan ini semakin lama semakin dikenal oleh masyarakat sehingga tidaklah mengherankan jika dalam waktu tiga tahun, santri yang belajar di Pondok Pesantren An Nur telah mencapai 300 orang yang 70 persennya adalah penghafal Al-Qur'an. Pada tahun tersebut juga dibangun asrama santri putra berlantai tiga dengan 18 kamar yang dilengkapi dengan mushola, dapur, sumur, kamar mandi dan wc, perpustakaan serta aula.

Sementara itu perkembangan di pendidikan formalnya pada Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA) di mulai pada tahun 2021, untuk memudahkan wali santri terkait administrasi dibuatlah sistem pembayaran dengan model pembayaran terpadu satu pintu (PTSP). Pembaharuan ini juga menggandeng dari pihak ketiga,

Bank Syariah Indonesia sebagai mitra dalam melancarkan sistem tersebut.

**b. Visi dan Misi**

1) Visi

Cerdas, berprestasi, mandiri dan berakhlakul karimah

2) Misi

a) Mencetak generasi Qur'ani yang mampu menjunjung tinggi dan mengamalkan warisan Nabi Muhammad SAW.

b) Membangun pribadi santri dalam ilmu pengetahuan agama sekaligus dalam bidang ilmu pengetahuan umum, sehingga tidak terjadi ketimpangan antara keduanya.

c) Membentuk generasi yang berakhlakul karimah, bertaqwa dan mandiri.

**c. Susunan Kepengurusan PTSP Yayasan Al Ma'had An Nur**

Pelindung : KH. Yasin Nawawi

Ketua PTSP : Mohammad Afif Khoiri

Wakil Ketua PTSP : H Adib

Sekretaris : Anis Zulhan Fadhil

Bendahara : Qowim Musthofa

Staf Sekretaris : Shoimatul Khasanah

Staf Bendahara : Miftahurrohman

Staf Sistem Informasi : Inosensia Lionetta Princilia

Ahmad Sangidu

d. Lembaga Yayasan Al-Ma'had An Nur

**Tabel 9**  
**Lembaga Yayasan Al-Ma'had An Nur**

No.	Nama Lembaga	Tahun Berdiri
1.	Madrasah Diniyah Al-Furqon (MDA)	1989 M
2.	Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ)	1994 M
3.	Madrasah Tsanawiyah (MTs)	1994 M
4.	Madrasah 'Aliyah Umum (MAU)	1997 M
5.	Madrasah 'aliyah Keagamaan (MAK)	1999 M
6.	Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an (STIQ)	2002 M
7.	Madrasah Ibtidaiyah (MI)	2016 M

e. Program Unggulan Yayasan Al-Ma'had An Nur

Program unggulan Pondok Pesantren AN Nur adalah Tahfidzul Qur'an dilengkapi dengan Qira'ah Sab'ah, mengaji al-quran secara *binadzar* dan kajian kitab kuning. Disamping itu, ada kegiatan ekstrakurikuler hadroh, olah vokal, tilawah, kaligrafi, public speaking, puisi, jurnalistik, sepak bola, voli, desain grafis dan fotografi.<sup>89</sup>

## B. Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini, peneliti menganalisis data-data yang telah berhasil dikumpulkan. Data-data tersebut dari angket yang disebar kepada 92 responden. Sebelum pengambilan data sesungguhnya di lapangan, maka diperlukan uji validitas dan reliabilitas penelitian agar memperoleh data yang tepat dan akurat. Sehingga dapat mempresentasikan keadaan yang

---

<sup>89</sup> Center.

sebenarnya. Selanjutnya analisis yang dilakukan adalah melakukan uji prasyarat meliputi 4 komponen, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Setelah uji prasyarat terpenuhi, langkah selanjutnya adalah melakukan uji regresi.

## **1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **a. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Pengujian ini dilakukan untuk menguji keabsahan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment*. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-tabel 0,205, maka item dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,666**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,707**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,646**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,668**	0,205	Valid
Item Pernyataan 5	,625**	0,205	Valid
Item Pernyataan 6	,563**	0,205	Valid
Item Pernyataan 7	,538**	0,205	Valid
Item Pernyataan 8	,669**	0,205	Valid
Item Pernyataan 9	,569**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel kepuasan (Y) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Validitas Keandalan (X<sub>1</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,824**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,823**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,725**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,821**	0,205	Valid
Item Pernyataan 5	,889**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel keandalan (X<sub>1</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 12**  
**Hasil Uji validitas Kredibilitas (X<sub>2</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,831**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,906**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,832**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,852**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel kredibilitas (X<sub>2</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 13**  
**Hasil Uji validitas Bukti Fisik (X<sub>3</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,793**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,869**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,879**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,838**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,873**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel bukti fisik (X<sub>3</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji validitas Daya tangkap (X<sub>4</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,824**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,917**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,917**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,884**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel daya tangkap (X<sub>4</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 15**  
**Hasil Uji validitas Memahami/ Mengetahui (X<sub>5</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,882**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,895**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,882**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,834**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel memahami / mengetahui (X<sub>5</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 16**  
**Hasil Uji validitas Kompetensi (X<sub>6</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,841**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,880**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,792**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,784**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel kompetensi (X<sub>6</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 17**  
**Hasil Uji validitas Mengakses (X<sub>7</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,811**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,777**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,782**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,789**	0,205	Valid
Item Pernyataan 5	,783**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel mengakses (X<sub>7</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 18**  
**Hasil Uji validitas Sikap Sopan dan Santun (X<sub>8</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,835**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,882**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,873**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,879**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel sikap sopan dan santun (X<sub>8</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 19**  
**Hasil Uji validitas Komunikasi (X<sub>9</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,881**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,867**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,860**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,782**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel komunikasi (X<sub>9</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 20**  
**Hasil Uji validitas Keamanan (X<sub>10</sub>)**

No. Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan
Item Pernyataan 1	,835**	0,205	Valid
Item Pernyataan 2	,857**	0,205	Valid
Item Pernyataan 3	,885**	0,205	Valid
Item Pernyataan 4	,848**	0,205	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Pada variabel keamanan (X<sub>10</sub>) terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas/ r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> 0,205, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas berasal dari kata reliability yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, konsistensi dan stabil. Uji reliabilitas dipakai guna menguji konsistensi alat ukur, uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah hasilnya tetap sama meskipun pengukuran dilakukan lagi. Alat kuesioner tidak reliabel dan tidak konsisten dalam pengukuran, sehingga hasilnya tidak dapat dipercaya. Menurut Sekaran (1992), uji reliabilitas yang umum digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach Alpha, yang menetapkan batasan 0,6 untuk reliabilitas yang kurang, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan 0,8 lebih baik.<sup>90</sup> Instrumen penelitian ini dibantu dengan bantuan program SPSS dengan mencari nilai *Cronbach's*

---

<sup>90</sup> Priyatno.

*Alpha*. Hasil analisis dengan dibantu bantuan SPSS disajikan pada tabel berikut :

1) Uji Reliabilitas Angket Kepuasan

**Tabel 21**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,798	9

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 21 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 9 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,798, nilai ini berada pada 0,700-0,799 masuk pada kategori nilai reliabilitas yang diterima. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 2) Uji Reliabilitas Angket Keandalan

**Tabel 22**  
**Hasil Uji Reliabilitas Keandalan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,875	5

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 22 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 5 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,875, nilai ini berada pada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 3) Uji Reliabilitas Angket Kredibilitas

**Tabel 23**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kredibilitas**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,874	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 23 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 4 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,874, nilai ini berada pada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 4) Uji Reliabilitas Angket Bukti Fisik

**Tabel 24**  
**Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,903	5

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 24 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 5 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,903, nilai ini berada pada lebih atau sama dengan 0,9 masuk pada kategori nilai reabilitas sempurna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 5) Uji Reliabilitas Angket Daya Tangkap

**Tabel 25**  
**Hasil Uji Reliabilitas Daya Tangkap**  
**Reability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 25 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 5 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,906, nilai ini berada pada lebih atau sama dengan 0,9 masuk pada kategori nilai reabilitas sempurna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 6) Uji Reliabilitas Angket Memahami/ Mengetahui

**Tabel 26**  
**Hasil Uji Reliabilitas Memahami/ Mengetahui**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,894	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 26 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 4 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,894, nilai ini berada pada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 7) Uji Reliabilitas Angket Kompetensi

**Tabel 27**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi**

<b>Reability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 27 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 4 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,840, nilai ini berada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 8) Uji Reliabilitas Angket Mengakses

**Tabel 28**  
**Hasil Uji Reliabilitas Mengakses**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,846	5

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 28 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 5 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,846, nilai ini berada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 9) Uji Reliabilitas Angket Sikap Sopan dan Santun

**Tabel 29**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,889	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 29 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 4 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,889, nilai ini berada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 10) Uji Reliabilitas Angket Komunikasi

**Tabel 30**  
**Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 30 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 4 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,870, nilai ini berada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reabilitas baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 11) Uji Reliabilitas Angket Keamanan

**Tabel 31**  
**Hasil Uji Reliabilitas Keamanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,878	4

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka dinyatakan kurang reliabel
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,7, maka dinyatakan dapat diterima
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,8, maka dinyatakan lebih baik
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,9 atau lebih, maka dinyatakan sempurna

Dari tabel 31 dapat diketahui bahwa dari hasil analisis 4 butir pernyataan, maka diperoleh hasil perhitungan nilai reliabilitas data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan skor sebesar 0,878, nilai ini berada 0,800-0,899 masuk pada kategori nilai reliabilitas baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dalam proses pengumpulan data.

## 2. Hasil Angket Kepuasan Pelanggan

Angket keaktifan kepuasan berisi 9 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 32**  
**Hasil Angket Kepuasan**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	37	32.	32	63	36
2.	38	33	36	64	36
3.	36	34	36	65	34
4.	42	35	37	66	37
5.	37	36	28	67	41
6.	36	37	36	68	31
7.	36	38	33	69	44
8.	41	39	31	70	36
9.	37	40	41	71	39
10.	36	41	31	72	32
11.	36	42	26	73	36
12.	42	43	36	74	32
13.	36	44	34	75	34
14.	38	45	36	76	36
15.	32	46	29	77	36
16.	36	47	40	78	37
17.	33	48	36	79	36
18.	37	49	40	80	45
19.	43	50	45	81	43
20.	30	51	41	82	36
21.	36	52	32	83	37
22.	32	53	36	84	36
23.	36	54	31	85	38
24.	40	55	30	86	43
25.	29	56	34	87	45
26.	32	57	36	88	45
27.	32	58	36	89	36
28.	36	59	31	90	36
29.	36	60	45	91	38
30.	42	61	34	92	27
31.	34	62	22		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui

analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 33**  
**Analisis Deskriptif Angket Kepuasan**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		36,02
Median		36,00
Std. Deviation		4,462
Range		23
Minimum		22
Maximum		45

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 33, Kepuasan (Y), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 23. Adapun nilai minimum adalah 22 dan nilai maximum adalah 45. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 37,01 dan standar deviasi sebesar 5,200.

### 3. Hasil Angket Keandalan

Angket keaktifan keandalan berisi 5 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 34**  
**Hasil Angket Keandalan**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	21	32.	18	63	25
2.	17	33	20	64	20
3.	23	34	20	65	18
4.	25	35	20	66	20
5.	22	36	15	67	22
6.	20	37	25	68	18
7.	20	38	17	69	25
8.	15	39	15	70	20
9.	18	40	25	71	21
10.	19	41	20	72	17
11.	21	42	20	73	25
12.	24	43	25	74	15
13.	20	44	23	75	20
14.	20	45	17	76	24
15.	20	46	16	77	17
16.	20	47	15	78	23
17.	20	48	20	79	21
18.	20	49	23	80	23
19.	20	50	25	81	24
20.	16	51	23	82	25
21.	20	52	20	83	22
22.	19	53	23	84	24
23.	24	54	16	85	23
24.	22	55	16	86	24
25.	22	56	20	87	24
26.	25	57	22	88	23
27.	20	58	20	89	25
28.	25	59	20	90	20
29.	20	60	25	91	23
30.	25	61	18	92	24
31.	17	62	22		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 35**  
**Analisis Deskriptif Angket Keandalan**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		20,88
Median		20,00
Std. Deviation		2,983
Range		10
Minimum		15
Maximum		25

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 35, Keandalan ( $X_1$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 10. Adapun nilai minimum adalah 15 dan nilai maximum adalah 25. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 20,88 dan standar deviasi sebesar 2,983.

#### **4. Hasil Angket Kredibilitas**

Angket keaktifan kredibilitas berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 36**  
**Hasil Angket Kredibilitas**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	16	32.	16	63	20
2.	13	33	16	64	16
3.	17	34	16	65	17
4.	20	35	15	66	19
5.	20	36	16	67	17
6.	16	37	20	68	18
7.	16	38	15	69	20
8.	12	39	13	70	17
9.	14	40	20	71	19
10.	16	41	15	72	17
11.	16	42	16	73	20
12.	18	43	20	74	19
13.	16	44	18	75	16
14.	16	45	13	76	20
15.	16	46	12	77	16
16.	16	47	12	78	18
17.	16	48	16	79	17
18.	16	49	19	80	20
19.	16	50	20	81	18
20.	14	51	16	82	20
21.	16	52	16	83	20
22.	14	53	18	84	20
23.	20	54	12	85	18
24.	18	55	14	86	20
25.	17	56	16	87	20
26.	20	57	18	88	20
27.	16	58	16	89	18
28.	19	59	16	90	16
29.	19	60	20	91	20
30.	18	61	19	92	18
31.	12	62	20		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui

analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 37**  
**Analisis Deskriptif Angket Kredibilitas**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		17,09
Median		17,00
Std. Deviation		2,314
Range		8
Minimum		12
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 37, Kepuasan ( $X_2$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 8. Adapun nilai minimum adalah 12 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 17,09 dan standar deviasi sebesar 2,314.

## 5. Hasil Angket Bukti Fisik

Angket keaktifan bukti fisik berisi 5 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 38**  
**Hasil Angket Bukti Fisik**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	15	32.	20	63	25
2.	16	33	19	64	20
3.	21	34	20	65	19
4.	25	35	16	66	22
5.	21	36	21	67	22
6.	20	37	22	68	19
7.	20	38	20	69	25
8.	15	39	16	70	18
9.	18	40	25	71	20
10.	18	41	20	72	19
11.	19	42	20	73	25
12.	22	43	25	74	20
13.	20	44	22	75	23
14.	20	45	16	76	25
15.	20	46	19	77	20
16.	20	47	15	78	20
17.	17	48	20	79	20
18.	21	49	22	80	25
19.	20	50	25	81	24
20.	16	51	17	82	25
21.	19	52	20	83	25
22.	20	53	24	84	25
23.	24	54	22	85	22
24.	20	55	17	86	25
25.	17	56	20	87	25
26.	25	57	19	88	21
27.	20	58	20	89	22
28.	25	59	20	90	19
29.	20	60	25	91	25
30.	23	61	17	92	18
31.	14	62	23		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 39**  
**Analisis Deskriptif Angket Bukti Fisik**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		20,66
Median		20,00
Std. Deviation		2,940
Range		11
Minimum		14
Maximum		25

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 39, Bukti fisik ( $X_3$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 11. Adapun nilai minimum adalah 14 dan nilai maximum adalah 25. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 20,66 dan standar deviasi sebesar 2,940.

## 6. Hasil Angket Daya Tangkap

Angket keaktifan daya tangkap berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 40**  
**Hasil Angket Daya Tangkap**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	15	32.	16	63	20
2.	15	33	16	64	17
3.	18	34	16	65	15
4.	20	35	14	66	18
5.	19	36	16	67	17
6.	16	37	16	68	11
7.	16	38	15	69	20
8.	12	39	13	70	16
9.	15	40	20	71	14
10.	15	41	15	72	14
11.	16	42	16	73	20
12.	17	43	20	74	13
13.	16	44	19	75	16
14.	16	45	13	76	20
15.	16	46	16	77	16
16.	16	47	12	78	18
17.	16	48	16	79	16
18.	16	49	9	80	20
19.	16	50	20	81	19
20.	17	51	15	82	20
21.	15	52	16	83	20
22.	15	53	18	84	20
23.	20	54	10	85	17
24.	16	55	16	86	20
25.	19	56	16	87	20
26.	20	57	18	88	16
27.	16	58	16	89	20
28.	20	59	16	90	16
29.	16	60	20	91	20
30.	18	61	13	92	13
31.	9	62	10		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 41**  
**Analisis Deskriptif Angket Daya Tangkap**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		16,42
Median		16,00
Std. Deviation		2,698
Range		11
Minimum		9
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 41, Daya Tangkap ( $X_4$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 11. Adapun nilai minimum adalah 9 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 16,42 dan standar deviasi sebesar 2,698.

## 7. Hasil Angket Memahami/ Mengetahui

Angket keaktifan memahami / mengetahui berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 42**  
**Hasil Angket Memahami/ Mengetahui**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	13	32.	16	63	20
2.	15	33	15	64	16
3.	17	34	16	65	15
4.	20	35	15	66	18
5.	20	36	16	67	17
6.	16	37	16	68	12
7.	16	38	18	69	20
8.	12	39	14	70	16
9.	16	40	20	71	12
10.	13	41	14	72	14
11.	16	42	16	73	20
12.	16	43	20	74	13
13.	16	44	17	75	19
14.	16	45	13	76	20
15.	15	46	16	77	16
16.	16	47	12	78	16
17.	15	48	16	79	15
18.	16	49	10	80	20
19.	16	50	20	81	19
20.	14	51	17	82	20
21.	16	52	14	83	20
22.	15	53	19	84	18
23.	19	54	18	85	18
24.	15	55	16	86	20
25.	14	56	16	87	20
26.	20	57	18	88	20
27.	16	58	16	89	20
28.	16	59	16	90	16
29.	16	60	20	91	20
30.	18	61	13	92	12
31.	18	62	12		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 43**  
**Analisis Deskriptif Angket Memahami/ Mengetahui**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		16,46
Median		16,00
Std. Deviation		2,496
Range		10
Minimum		10
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 43, Memahami / mengetahui ( $X_5$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 10. Adapun nilai minimum adalah 10 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 16,46 dan standar deviasi sebesar 2,496.

### **8. Hasil Angket Kompetensi**

Angket keaktifan kompetensi berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 44**  
**Hasil Angket Kompetensi**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	14	32.	18	63	20
2.	15	33	16	64	17
3.	18	34	16	65	15
4.	20	35	16	66	19
5.	19	36	16	67	18
6.	16	37	17	68	13
7.	16	38	15	69	18
8.	12	39	14	70	15
9.	16	40	20	71	15
10.	15	41	14	72	14
11.	16	42	16	73	20
12.	16	43	20	74	13
13.	16	44	17	75	16
14.	16	45	16	76	20
15.	15	46	16	77	15
16.	16	47	12	78	17
17.	13	48	16	79	16
18.	15	49	18	80	20
19.	16	50	20	81	19
20.	17	51	17	82	20
21.	16	52	15	83	20
22.	14	53	17	84	20
23.	20	54	16	85	18
24.	16	55	16	86	20
25.	12	56	17	87	20
26.	18	57	16	88	20
27.	16	58	16	89	20
28.	16	59	17	90	16
29.	14	60	20	91	20
30.	19	61	14	92	15
31.	13	62	12		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 45**  
**Analisis Deskriptif Angket Kompetensi**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		21,26
Median		21,00
Std. Deviation		2,269
Range		8
Minimum		12
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 45, Kompetensi ( $X_6$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 8. Adapun nilai minimum adalah 12 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 21,26 dan standar deviasi sebesar 2,269

## 9. Hasil Angket Mengakses

Angket keaktifan mengakses berisi 5 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 46**  
**Hasil Angket Mengakses**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	20	32.	20	63	25
2.	16	33	20	64	20
3.	24	34	20	65	18
4.	19	35	24	66	23
5.	19	36	23	67	19
6.	20	37	25	68	17
7.	20	38	15	69	21
8.	15	39	22	70	20
9.	23	40	25	71	23
10.	18	41	18	72	23
11.	24	42	20	73	25
12.	22	43	25	74	22
13.	20	44	23	75	20
14.	20	45	16	76	25
15.	17	46	20	77	20
16.	20	47	23	78	22
17.	20	48	20	79	20
18.	24	49	22	80	25
19.	20	50	25	81	25
20.	18	51	23	82	25
21.	20	52	20	83	25
22.	19	53	24	84	25
23.	25	54	21	85	24
24.	19	55	20	86	25
25.	20	56	20	87	25
26.	23	57	21	88	21
27.	20	58	20	89	21
28.	20	59	20	90	20
29.	20	60	25	91	25
30.	20	61	15	92	22
31.	24	62	21		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 47**  
**Analisis Deskriptif Angket Mengakses**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		21,26
Median		20,00
Std. Deviation		2,668
Range		10
Minimum		15
Maximum		25

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 47, Mengakses ( $X_7$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 10. Adapun nilai minimum adalah 15 dan nilai maximum adalah 25. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 21,26 dan standar deviasi sebesar 2,668.

#### **10. Hasil Angket Sikap Sopan dan Santun**

Angket keaktifan sikap sopan dan santun berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 48**  
**Hasil Angket Sikap Sopan dan Santun**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	13	32.	16	63	20
2.	19	33	16	64	18
3.	18	34	16	65	15
4.	20	35	18	66	18
5.	20	36	16	67	18
6.	16	37	18	68	13
7.	16	38	17	69	19
8.	12	39	13	70	20
9.	16	40	20	71	17
10.	16	41	15	72	16
11.	16	42	16	73	20
12.	17	43	20	74	16
13.	16	44	19	75	17
14.	16	45	15	76	20
15.	16	46	16	77	16
16.	16	47	12	78	17
17.	16	48	16	79	16
18.	19	49	16	80	20
19.	16	50	20	81	20
20.	14	51	18	82	20
21.	16	52	16	83	20
22.	16	53	18	84	20
23.	20	54	17	85	17
24.	17	55	16	86	20
25.	18	56	16	87	20
26.	20	57	17	88	16
27.	16	58	16	89	20
28.	19	59	16	90	16
29.	16	60	20	91	20
30.	16	61	15	92	16
31.	12	62	20		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 49**  
**Analisis Deskriptif Angket Sikap Sopan dan Santun**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		17,03
Median		16,00
Std. Deviation		2,122
Range		8
Minimum		12
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 49, sikap sopan dan santun ( $X_8$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 8. Adapun nilai minimum adalah 12 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 17,03 dan standar deviasi sebesar 2,122.

## 11. Hasil Angket Komunikasi

Angket keaktifan komunikasi berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 50**  
**Hasil Angket Komunikasi**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	14	32.	17	63	20
2.	20	33	16	64	17
3.	19	34	16	65	16
4.	20	35	13	66	18
5.	18	36	16	67	18
6.	16	37	19	68	12
7.	16	38	17	69	20
8.	12	39	14	70	20
9.	16	40	20	71	17
10.	16	41	13	72	16
11.	16	42	16	73	20
12.	18	43	20	74	13
13.	16	44	18	75	19
14.	16	45	16	76	20
15.	16	46	16	77	16
16.	16	47	12	78	17
17.	16	48	16	79	16
18.	19	49	17	80	20
19.	16	50	20	81	19
20.	14	51	16	82	20
21.	16	52	16	83	20
22.	16	53	16	84	20
23.	20	54	12	85	18
24.	17	55	16	86	20
25.	20	56	16	87	17
26.	20	57	18	88	20
27.	16	58	16	89	18
28.	20	59	16	90	20
29.	16	60	20	91	17
30.	18	61	13	92	15
31.	14	62	18		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 51**  
**Analisis Deskriptif Angket Komunikasi**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		17,03
Median		16,50
Std. Deviation		2,260
Range		8
Minimum		12
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 51, Komunikasi ( $X_9$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 8. Adapun nilai minimum adalah 12 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 17,03 dan standar deviasi sebesar 2,260.

## 12. Hasil Angket Keamanan

Angket keaktifan keamanan berisi 4 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 responden. Setelah ditabulasi, hasilnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini :

**Tabel 52**  
**Hasil Angket Keamanan**

Responden	Skor	Responden	Skor	Responden	Skor
1.	13	32.	16	63	20
2.	20	33	16	64	16
3.	17	34	16	65	20
4.	20	35	17	66	18
5.	17	36	20	67	17
6.	16	37	20	68	14
7.	16	38	15	69	20
8.	12	39	11	70	16
9.	14	40	20	71	16
10.	16	41	11	72	15
11.	20	42	16	73	20
12.	20	43	20	74	12
13.	16	44	19	75	17
14.	16	45	14	76	20
15.	16	46	16	77	16
16.	16	47	12	78	16
17.	16	48	16	79	16
18.	17	49	17	80	20
19.	16	50	20	81	20
20.	17	51	17	82	20
21.	16	52	16	83	20
22.	16	53	17	84	19
23.	20	54	16	85	18
24.	16	55	16	86	19
25.	13	56	16	87	20
26.	20	57	17	88	20
27.	16	58	16	89	16
28.	20	59	16	90	19
29.	16	60	20	91	16
30.	17	61	16	92	16
31.	14	62	17		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Setelah dilakukan penyekoran, hasilnya kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 29, untuk mengetahui analisis deskriptif statistiknya. Hasilnya analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 53**  
**Analisis Deskriptif Angket Keamanan**

Statistics		
		Kepuasan
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		16,95
Median		16,00
Std. Deviation		2,327
Range		9
Minimum		11
Maximum		20

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 53, Keamanan ( $X_{10}$ ), memiliki nilai sebaran data (*range*) adalah 9. Adapun nilai minimum adalah 11 dan nilai maximum adalah 20. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 16,95 dan standar deviasi sebesar 2,327.

### C. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi untuk melihat pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$ ,  $X_7$ ,  $X_8$ ,  $X_9$ ,  $X_{10}$  terhadap  $Y$ , yang diperlukan terlebih dahulu adalah uji prasyarat analisis data. Uji prasyarat yang perlu dilakukan tersebut adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Jika keempat asumsi tersebut berhasil dibuktikan, maka kemudian baru bisa dilakukan uji regresi.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas ialah mengevaluasi kenormalan distribusi variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi. Menurut Ghozali (2009),

Distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal merupakan model regresi yang baik. Secara deskripsi, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* yang sudah distandarkan. Secara statistik uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis *explore* dan menggunakan nilai signifikansi pada kolom *kolmogorov-Smirnov*. Adapun hasil uji normalitas tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 54**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.58099616
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.065
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.034 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Kaidah : “ Jika nilai probability sig. 2 tailed  $\geq 0,05$  maka distribusi data normal. Dan jika nilai probability sig. 2 tailed  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal. <sup>91</sup>

<sup>91</sup> Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Dari output uji normalitas yang telah dianalisis dengan program SPSS 29 di atas, dapat dilakukan pengambilan keputusan yaitu “ Keseluruhan variabel yang diolah dengan metode *Kolmogorov- Smirnov* dengan *Unstandardized Residual* memiliki nilai *Asymp. Sig. 2 tailed* sebesar  $0,034 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data keseluruhan variabel berdistribusi tidak normal. Maka dari itu peneliti menindaklanjuti hasil output tersebut dengan transformasi data dengan melakukan Log. Pada variabel Y. Selanjutnya dilakukan pengujian kembali, adapun hasil uji normalitas tersebut adalah sebagai berikut :

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.93683248
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.069
	Negative	-.075
Test Statistic		.200 <sup>c,d</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)		
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah : “ Jika nilai probability sig. 2 tailed  $\geq 0,05$  maka distribusi data normal. Dan jika nilai probability sig. 2 tailed  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal. <sup>92</sup>

<sup>92</sup> Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Dari output uji normalitas yang telah dianalisis dengan program SPSS 29 di atas, dapat dilakukan pengambilan keputusan yaitu “ Keseluruhan variabel yang diolah dengan metode *Kolmogorov- Smirnov* dengan *Unstandardized Residual* memiliki nilai *Asymp. Sig. 2 tailed* sebesar  $0,200 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data keseluruhan variabel berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetes apakah model regresi diketahui adanya keterkaitan antar variabel bebas/independen (ghozali, 2009). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi keterkaitan antara variabel independen. Jika variabel bebas saling bekerja sama, maka variabel ini tidak *ortogonal*. Variabel *ortogonal* adalah variabel bebas yang nilai keterkaitan antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Deteksi untuk memahami ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini dapat dilaksanakan dengan cara menilai nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *tolerance*. Gejala multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 serta nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Adapun hasil uji multikolinearitas tersebut sebagai berikut :

**Tabel 55**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		
<b>Collinearity Statistics</b>		
<b>Model</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>
Keandalan	,228	4,391
Kredibilitas	,260	3,854
Bukti Fisik	,216	4,638
Daya Tangkap	,272	3,672
Memahami / Mengetahui	,246	4,059
Kompetensi	,236	4,245
Mengakses	,600	1,667
Sikap Sopan dan Santun	,228	4,390
Komunikasi	,232	4,315
Keamanan	,340	2,945
a. Dependent Variable: Kepuasan		

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Dari output uji multikolinearitas yang telah dianalisis dengan program SPSS 29, dapat dilakukan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Variabel keandalan ( $X_1$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar 0,228 > 0,10 dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar 4,391 < 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel keandalan tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Variabel kredibilitas ( $X_2$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar 0,260 > 0,10 dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar 3,584 < 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel kredibilitas tidak terjadi multikolinearitas.
- c. Variabel bukti Fisik ( $X_3$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar 0,216 > 0,10 dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar 4,638 <

- 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel bukti fisik tidak terjadi multikolinearitas.
- d. Variabel daya tangkap ( $X_4$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,272 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $3,672 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel daya tangkap tidak terjadi multikolinearitas.
- e. Variabel memahami/ mengetahui ( $X_5$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,246 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $4,059 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel memahami/ mengetahui tidak terjadi multikolinearitas.
- f. Variabel kompetensi ( $X_6$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,236 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $4,245 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel kompetensi tidak terjadi multikolinearitas.
- g. Variabel mengakses ( $X_7$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,600 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $1,667 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel mengakses tidak terjadi multikolinearitas.
- h. Variabel sikap sopan dan santun ( $X_8$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,228 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $4,390 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel sikap sopan dan santun tidak terjadi multikolinearitas.

- i. Variabel komunikasi ( $X_9$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,232 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $4,315 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel komunikasi tidak terjadi multikolinearitas.
- j. Variabel Keamanan ( $X_{10}$ ) pada kolom tolerance memiliki nilai sebesar  $0,340 > 0,10$  dan pada kolom VIF memiliki nilai sebesar  $2,945 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel keamanan tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan mengetes apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan metode glejser dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai absolute residualnya terhadap variabel dependen. Apabila terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas, akan mengakibatkan sebuah keraguan (ketidakakuratan pada suatu hasil analisis regresi). Adapun hasil uji heteroskedastisitas tersebut sebagai berikut :

**Tabel 56**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>	
<b>Model</b>	<b>Sig.</b>
Keandalan	,387
Kredibilitas	,533
Bukti Fisik	,320
Daya Tangkap	,827
Memahami / Mengetahui	,143
Kompetensi	,691
Mengakses	,185
Sikap Sopan dan Santun	,443
Komunikasi	,721
keamanan	,707
a. Dependent Variabel : Kepuasan	

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Kaidah : “ Jika signifikansi ( $>0,05$ ) maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi ( $<0,05$ ) maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas).

Dari output uji heteroskedastisitas yang telah dianalisis dengan program SPSS 29, dapat dilakukan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Variabel keandalan ( $X_1$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,387 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel keandalan tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Variabel kredibilitas ( $X_2$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,533 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel kredibilitas tidak terjadi heteroskedastisitas.

- c. Variabel bukti fisik ( $X_3$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,320 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel bukti fisik tidak terjadi heteroskedastisitas.
- d. Variabel daya tangkap ( $X_4$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,827 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel daya tangkap tidak terjadi heteroskedastisitas.
- e. Variabel memahami/ mengetahui ( $X_5$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,143 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel memahami/ mengetahui tidak terjadi heteroskedastisitas.
- f. Variabel kompetensi ( $X_6$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,691 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel kompetensi tidak terjadi heteroskedastisitas.
- g. Variabel mengakses ( $X_7$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,185 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel mengakses tidak terjadi heteroskedastisitas.
- h. Variabel sikap sopan dan santun ( $X_8$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,443 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel sikap sopan dan santun tidak terjadi heteroskedastisitas.
- i. Variabel komunikasi ( $X_1$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,721 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel komunikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

- j. Variabel keamanan ( $X_{10}$ ) memiliki nilai sig. sebesar  $0,707 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel keamanan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **D. Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan perlu dilakukan uji statistik terhadap data yang telah terkumpul. Apakah data yang terkumpul mendukung hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini. Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan hipotesis regresi linier berganda dipakai guna menelaah pengaruh antara variabel independen (keandalan, Kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami/ mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi serta keamanan) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wali santri. Maka, dalam uraian di bawah ini peneliti akan menjelaskan hasil uji regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS versi 29. Adapun sebagai berikut:

##### **a. Merumuskan Hipotesis**

- i.  $H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8, b_9, b_{10} \neq 0$ , ada pengaruh keandalan ( $X_1$ ), kredibilitas ( $X_2$ ), bukti fisik ( $X_3$ ), daya tangkap ( $X_4$ ), memahami / mengetahui ( $X_5$ ), kompetensi ( $X_6$ ), mengakses ( $X_7$ ), sikap sopan dan santun ( $X_8$ ), komunikasi ( $X_9$ ), keamanan ( $X_{10}$ ) terhadap tingkat kepuasan wali santri ( $Y$ ) secara parsial.
- ii.  $H_o : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8, b_9, b_{10} = 0$ , tidak ada pengaruh keandalan ( $X_1$ ), kredibilitas ( $X_2$ ), bukti fisik ( $X_3$ ), daya tangkap ( $X_4$ ),

memahami / mengetahui ( $X_5$ ), kompetensi ( $X_6$ ), mengakses ( $X_7$ ), sikap sopan dan santun ( $X_8$ ), komunikasi ( $X_9$ ), keamanan ( $X_{10}$ ) terhadap tingkat kepuasan wali santri ( $Y$ ) secara parsial.

b. Menentukan Nilai Kritis / Taraf Nyata

Rumus : $df = n-1-k$ ( $n-1-10$ ), dengan $\alpha = 0,05/2 = 0,025$
---

Keterangan :

$n$  : Sampel

$k$  : Jumlah Variabel Bebas

$\alpha$  : Taraf nyata

Dengan demikian dapat kita ketahui *degree of freedom* tersebut dengan persamaan berikut :

$$Df = (0,05/2 : n-1-k)$$

$$\alpha = 5 \% = (0,025 : 92-1-10)$$

$$= 0,025 : 81$$

$$= 1,989$$

c. Mencari t Hitung (Uji Statistik)

**Tabel 57**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	20,273	3,856		5,257	,001
	Keandalan	,767	,280	,513	2,745	,007
	Kredibilitas	-,043	,338	-,022	-,127	,899
	Bukti Fisik	-,400	,291	-,264	-1,373	,174
	Daya Tangkap	-,118	,283	-,071	-,417	,678
	Memahami/ mengetahui	,313	,321	,175	,974	,333
	Kompetensi	,825	,361	,419	2,283	,025
	Mengakses	-,031	,193	-,019	-,163	,871
	Sikap Sopan dan Santun	-,545	,393	-,259	-1,387	,169
	Komunikasi	-,021	,366	-,011	-,057	,955
	Keamanan	,129	,293	,067	,440	,661
a. Dependen Variabel : Kepuasan						

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dapat dirumuskan dengan persamaan linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10}$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_{10}$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Keandalan

X <sub>2</sub>	= Kredibilitas
X <sub>3</sub>	= Bukti fisik
X <sub>4</sub>	= Daya Tangkap
X <sub>5</sub>	= Memahami/ mengetahui
X <sub>6</sub>	= Kompetensi
X <sub>7</sub>	= Mengakses
X <sub>8</sub>	= Sikap sopan dan santun
X <sub>9</sub>	= Komunikasi
X <sub>10</sub>	= Keamanan

Berdasarkan tabel 57, diketahui nilai konstanta serta koefisien regresi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>7</sub>, X<sub>8</sub>, X<sub>9</sub> dan X<sub>10</sub>. Dengan demikian berdasarkan rumusan regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi baru untuk menjelaskan pengaruh variabel keandalan, kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami/ mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi serta keamanan terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 20,273 + 0,767X_1 - 0,043X_2 - 0,400X_3 - 0,118X_4 + 0,313X_5 + 0,825X_6 - 0,031X_7 - 0,545X_8 - 0,021X_9 + 0,129X_{10}$$

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar (B) 20,273 maka bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 20,273.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  bernilai (+) sebesar 0,767, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_1$  meningkat satu satuan maka variabel Y juga akan meningkat sebesar 0,767.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  bernilai (-) sebesar -0,043, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_2$  meningkat satu satuan maka variabel Y akan menurun sebesar 0,043.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_3$  bernilai (-) sebesar -0,400, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_3$  meningkat satu satuan maka variabel Y akan menurun sebesar 0,400.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_4$  bernilai(-) sebesar 0,118, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_4$  meningkat satu satuan maka variabel Y juga akan menurun sebesar 0,118.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_5$  bernilai(+) sebesar 0,313, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_5$  meningkat satu satuan maka variabel Y juga akan meningkat sebesar 0,313.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_6$  bernilai(+) sebesar 0,825, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_6$  meningkat satu satuan maka variabel Y juga akan meningkat sebesar 0,825.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_7$  bernilai(-) sebesar 0,031, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_7$  meningkat satu satuan maka variabel  $Y$  juga akan menurun sebesar 0,031.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_8$  bernilai (-) sebesar -0,545, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_8$  meningkat satu satuan maka variabel  $Y$  akan menurun sebesar 0,545.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_9$  bernilai(-) sebesar 0,021, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_9$  meningkat satu satuan maka variabel  $Y$  juga akan menurun sebesar 0,021.

Nilai koefisien regresi variabel  $X_{10}$  bernilai(+) sebesar 0,129, bisa diartikan dengan asumsi *ceteris paribus* bahwa jika variabel  $X_{10}$  meningkat satu satuan maka variabel  $Y$  juga akan meningkat sebesar 0,129.

d. Nilai  $t$  Hitung Pada Kurva Distribusi  $t$



**Gambar 4.**  
**Grafik Poligon Two Tailed**

Dari grafik di atas diketahui bahwasanya penelitian ini menggunakan uji *two tailed* atau hipotesis tidak langsung, dengan demikian daerah yang diarsir menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $5\% / 2 = 0,025$ . Selain itu dalam grafik tersebut menunjukkan bahwa nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,989, dengan demikian dapat disimpulkan jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau di luar daerah penerimaan  $H_0$  maka  $H_a$  ditolak, berlaku juga sebaliknya.

e. Membuat Kesimpulan

Adapun langkah yang terakhir yaitu membuat kesimpulan dengan ketentuan sebagai berikut :

Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

- 1) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh keandalan terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,007 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,745 >$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 2) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh kredibilitas terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,899 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,127 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
- 3) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,174 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-1,373 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
- 4) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh daya tangkap terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,678 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,417 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tangkap tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
- 5) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh memahami / mengetahui terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,333 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,974 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan

Ha ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa memahami / mengetahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

- 6) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh kompetensi terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,025 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,283 >$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan.
- 7) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh mengakses terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,871 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,163 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mengakses tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
- 8) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh sikap sopan dan santun terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,169 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-1,387 >$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap sopan dan santun tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
- 9) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,955 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,057 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

10) Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,661 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,440 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1, 989686$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

#### E. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 58**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,597 <sup>a</sup>	,356	,276	3,796
a. Predictors: (Constant), keandalan, kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami / mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi dan keamanan.				

*Sumber : Data primer yang diolah (2024)*

Hasil uji ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8, X_9, X_{10}$  dan  $Y$  bersifat kuat, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,597. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah 0,276. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan, kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami / mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi dan keamanan memberikan pengaruh sebesar 27,6 % terhadap kepuasan wali santri. Adapun sisanya sebesar 72,4% kepuasan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## F. Pembahasan

Adapun hasil pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh keandalan terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh keandalan terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,007 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,745 >$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek dkk (2019)<sup>93</sup>, yang berarti bahwa semakin pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji-janji yang telah dijanjikan sebelumnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wali santri. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan konsep Parasuraman dan Berry (1998) dalam penelitian Neli, dkk (2020)<sup>94</sup>, yang bisa diartikan kemampuan perusahaan akan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali akan meningkatkan kepuasan. Hal ini berkaitan dengan kepercayaan wali santri artinya PTSP harus mampu untuk menjaga konsistensi sehingga dapat dipercayai satu aspek yaitu pelayanan. Ketika satu aspek ini dipercaya maka

---

<sup>93</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>94</sup> Jarot Tri Bowo Santoso Neli Muna Amalia, DWP Suchatiningsih, "Pengaruh Bukti Fisik Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes," *Jurnal Edukasi Akunting dan Bisnis*, 1 (2020), 170–80.

selain aspek keandalan ini juga akan tumbuh, ini adalah hal yang sangat baik bagi PTSP Yayasan Al Ma'had An Nur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata-rata nilai 4. Supaya variabel keandalan ( $X_1$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ), maka indikator kapasitas unit dalam memberikan pelayanan untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada butir pernyataan kecepatan admin PTSP dalam melayani wali santri untuk kedepannya lebih ditingkatkan.

Keandalan merupakan profitabilitas suatu bagian atau kerangka kerja untuk melaksanakan peran yang telah ditentukan dalam rentan waktu yang telah ditentukan dalam keadaan yang dimaksudkan untuk dikerjakan<sup>95</sup>. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kadek, dkk (2019)<sup>96</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Neli, dkk (2020)<sup>97</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Badan Usaha Milik Desa.

## 2. Pengaruh kredibilitas terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji Hipotesis yaitu pengaruh kredibilitas terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,899 > 0,05$  dan nilai t hitung -

---

<sup>95</sup> Kholid.

<sup>96</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>97</sup> Neli Muna Amalia, DWP Suchatiningih.

0,127 < nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek, dkk (2019)<sup>98</sup> yang bisa diartikan bahwa ketika pegawai PTSP bersikap adil dan jujur dalam melayani wali santri, penelitian ini juga tidak sejalan dengan konsep Tubbs dan Moss (2010) dalam penelitian Tehubijuluw (2019)<sup>99</sup> yang menyatakan bahwa kredibilitas berarti kesediaan kita untuk mempercayai sesuai yang dikatakan dan dilakukan seseorang. hal itu tidak menjadi patokan bahwa wali santri puas dengan pelayanan. Tetapi wali santri akan puas ketika keahlian individu karyawan dapat memecahkan permasalahan yang dialami.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel kredibilitas ( $X_2$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan (Y), maka indikator bersikap adil dalam setiap usaha menarik kepercayaan lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan memberikan informasi kepada wali santri untuk kedepannya lebih ditingkatkan.

Kredibilitas merupakan kepercayaan individu yang diberikan oleh orang lain yang terhadap mentabilitas, kapasitas dan penguasaanya.<sup>100</sup> Hasil

---

<sup>98</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>99</sup> Tehubijuluw Za Zachrias, "Profesionalisme, Responsivitas dan Kredibilitas Pegawai Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Fenafafan Kabupaten Buru Selatan," 2019.

<sup>100</sup> "Pentingnya Kredibilitas Bagi Pustakawan."

ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Untung S dan Rully T (2010)<sup>101</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. Pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji Hipotesis yaitu pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,174 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-1,373 <$  nilai t tabel  $1,989686$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan konsep Lupiyoadi (2009) dalam penelitian Paisal (2013)<sup>102</sup> yang menyebutkan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya. Hal ini menunjukkan bahwa wali santri tidak terlalu memperhatikan fasilitas yang telah diberikan guna meningkatkan kepuasan wali santri, mereka berfikir bahwasanya rasa kepercayaan yang diamanahkan dan bertanggung jawab, hal itu sudah cukup untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang

---

<sup>101</sup> Untung Sriwidodo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10 (2010), 164–73.

<sup>102</sup> Paisal, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 11 (2013).

diberikan dan ketika keahlian individu karyawan dapat memecahkan permasalahan yang dialami.

Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel bukti fisik ( $X_3$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan (Y), maka pada pernyataan penyediaan kelengkapan fasilitas fisik untuk lebih ditingkatkan.

Bukti fisik adalah bukti yang harus terlihat dengan mata telanjang mengenai organisasi atau barang itu sendiri.<sup>103</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Paisal (2013)<sup>104</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Pengaruh daya tangkap terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh daya tangkap terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,678 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,417 < \text{nilai t tabel } 1,989686$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tangkap tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek, dkk (2019)<sup>105</sup> yang bisa diartikan bahwa semakin pegawai dapat membantu wali santri terkait informasi atau kebutuhan lain para wali santri, justru tidak menjadi tolak ukur meningkatnya kepuasan.

---

<sup>103</sup> Populix.

<sup>104</sup> Paisal.

<sup>105</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan konsep Lupiyoadi (2009) dalam penelitian Paisal (2013)<sup>106</sup> yang menyebutkan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan. Mereka berfikir bahwasanya rasa kepercayaan yang diamanahkan dan bertanggung jawab, hal itu sudah cukup untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan dan ketika keahlian individu karyawan dapat memecahkan permasalahan yang dialami.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel daya tangkap ( $X_4$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan (Y), maka indikator keinginan untuk membantu pelanggan dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan kecepatan dan ketanggapan dalam mengatasi keluhan wali santri untuk kedepannya lebih ditingkatkan.

Daya tangkap adalah ketanggapan dengan teknik penyampaian yang responsif dan disertai menggunakan teknik pengungkapan yang masuk akal dan juga sederhana.<sup>107</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Vivi Ristanti (2011)<sup>108</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel daya tangkap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

---

<sup>106</sup> Paisal.

<sup>107</sup> Fahtira.

<sup>108</sup> Muchsin dan endi Rekarti Vivi Ristanti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9 (2011).

5. Pengaruh memahami / mengetahui terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh memahami / mengetahui terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,333 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,974 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa memahami / mengetahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian kadek, dkk (2019)<sup>109</sup> yang menunjukkan pegawai PTSP ingin mengetahui kebutuhan wali santri tidak menjadi patokan untuk meningkatkan kepuasan wali santri. Penelitian ini juga sejalan dengan konsep Lupiyoadi (2009) dalam penelitian Paisal (2013)<sup>110</sup> yang memberikan arti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan tidak menjadi tolak ukur juga. Mereka berfikir bahwasanya rasa kepercayaan yang diamanahkan dan bertanggung jawab, hal itu sudah cukup untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel memahami / mengetahui ( $X_5$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ), maka indikator

---

<sup>109</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>110</sup> Paisal.

berusaha untuk mengetahui kebutuhan wali santri untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan mudah memahami tipikal wali santri untuk kedepannya lebih ditingkatkan.

Memahami / mengetahui adalah suatu tingkat kemampuan yang menginginkan bahwa seseorang dapat memahami arti atau gagasan, keadaan dan kenyataan yang diketahuinya.<sup>111</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Paisal (2013)<sup>112</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel memahami / mengetahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 6. Pengaruh kompetensi terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh kompetensi terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,025 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,283 >$  nilai t tabel  $1,989686$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep Kravetz (2004) dalam penelitian Ni Made Anggraeni (2021)<sup>113</sup>, dapat diartikan bahwa kompetensi menggambarkan kemampuan kerja seseorang, dari kompetensi yang dimiliki pada individu, perusahaan/ instansi dapat mengetahui kemampuan seseorang dalam bertanggung jawab, menyelesaikan masalah dan

---

<sup>111</sup> Mushlihin.

<sup>112</sup> Paisal.

<sup>113</sup> Ni Made Anggraeni, "Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas 2 Negara," *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan politik*, 1.2 (2021).

mentransfer informasi kepada orang lain terkait tugas apa yang dikerjakan. Hasil ini menunjukkan pegawai melakukan segala usaha dalam pemenuhan permintaan dari wali santri, pengetahuan yang dikuasai oleh para pegawai dan keterampilan dalam menunjang berjalannya aktivitas menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kepuasan wali santri.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel kompetensi ( $X_6$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan (Y), maka indikator memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan pegawai PTSP memiliki pengetahuan yang luas untuk kedepannya lebih ditingkatkan.

Kompetensi adalah kesanggupan untuk menindaklanjuti suatu hal dan yang dapat berdampak pada kemajuan seluruh bagian organisasi. <sup>114</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Anggraeni (2021)<sup>115</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 7. Pengaruh mengakses terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh mengakses terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,871 > 0,05$  dan nilai t hitung -  $0,163 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil

---

<sup>114</sup> "Pengertian Kompetensi, Jenis dan Cara Meningkatkan."

<sup>115</sup> Anggraeni.

penelitian ini menunjukkan bahwa variabel mengakses tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil ini bertentangan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek, dkk (2019)<sup>116</sup>, dapat diartikan bahwasannya tidak ada pengaruh dari akses layanan terhadap kepuasan wali santri, hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan konsep Mayer (2009) dalam penelitian Reni dan Haryani (2023)<sup>117</sup> yang dapat diartikan bahwa kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Hal tersebut tidak menjadi tolak ukur meningkatnya kepuasan wali santri, yang artinya wali santri tidak begitu memperdulikan bagaimana layanan itu dapat di akses. Hal ini menjadi lumrah dikarenakan proses pembayaran di PTSP yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia dengan pembaruan teknologi dan fitur-fiturnya sudah merata di banyak sistem pembayaran dalam segala hal.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel mengakses ( $X_7$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ), maka indikator kemudahan dan pendekatan untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan tampilan aplikasi BSI Mobile untuk kedepannya lebih ditingkatkan agar mudah difahami.

---

<sup>116</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>117</sup> Reni Kristiani Podengge dan Haryani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang," *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1 (2023), 70–89.

Mengakses adalah keringanan yang diberikan kepada individu atau masyarakat guna mendapatkan data publik yang dibutuhkannya.<sup>118</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kadek Iis Listyana Dewi, dkk (2019)<sup>119</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel mengakses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kasnaini, dkk (2019)<sup>120</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel mengakses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

8. Pengaruh sikap sopan dan santun terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh sikap sopan dan santun terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,0169 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-1,387 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1, 989686$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap sopan dan santun tidak berpengaruh terhadap kepuasan secara signifikan.

Hasil ini bertentangan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek, dkk (2019)<sup>121</sup> di mana dapat diartikan bahwasannya pegawai yang sopan dan ramah mempengaruhi tingkat kepuasan wali santri, hasil penelitian ini juga bertentangan dengan konsep Boediardja (2011)

---

<sup>118</sup> Hartati.

<sup>119</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>120</sup> Reza Aril Ahri Kasnaini, Sukri Pallutturi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Tammamala Soppeng," *Jurnal Mitra Sehat*, 8 (2018).

<sup>121</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

dalam penelitian Ikhsan dan La Ode (2020)<sup>122</sup> yang menunjukkan keramahan dan sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Hal ini disebabkan oleh terbiasanya orang-orang khususnya wali santri merasakan kesopanan dan kesantunan dari pegawai instansi layanan seperti rumah sakit, minimarket, bank dan lainnya. Sehingga lambat laun mereka merasa bahwa tidak ada yang spesial dalam kesantunan dan kesopanan para pegawai.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel sikap sopan dan santun ( $X_8$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ), maka indikator sikap / perilaku untuk membangun koneksi untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan mendengarkan keluhan wali santri untuk kedepannya lebih diperhatikan dan ditingkatkan.

Sikap sopan dan santun adalah keputusan hidup yang muncul dari hasil kerja sama suatu pertemuan di depan umum dan dianggap sebagai prasyarat kerja sama. <sup>123</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kadek, dkk (2019)<sup>124</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel sikap sopan dan santun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

---

<sup>122</sup> La Ode Ali Imran Ahmad Muhammad Ikhsan Akbar, "Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara," *Jurnal Kesehatan*, 1 (2020).

<sup>123</sup> "Membentuk Sikap Sopan Santun Sejak Dini."

<sup>124</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

#### 9. Pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,955 > 0,05$  dan nilai t hitung -  $0,057 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil ini bertentangan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek, dkk (2019)<sup>125</sup> dapat diartikan ketika komunikasi terjalin baik, hal itu menjadi ukuran bahwa wali santri merasakan puas dengan pelayanan. Tetapi mereka akan puas ketika kepercayaan yang mereka berikan terpenuhi. Apabila sekedar berkomunikasi dengan pegawai, hal itu tidak berpengaruh akan kepuasan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel komunikasi ( $X_9$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ), maka indikator kemampuan layanan untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan kemudahan berkomunikasi untuk kedepannya lebih diperhatikan dan ditingkatkan.

Komunikasi adalah saat individu / beberapa individu, kelompok dan masyarakat membuat serta memakai data untuk berinteraksi dengan yang lainnya.<sup>126</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kadek,

---

<sup>125</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>126</sup> Wikipedia.

dkk (2019)<sup>127</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 10. Pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar

Hasil uji hipotesis yaitu pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan menunjukkan hasil uji t sebesar  $0,661 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,449 <$  nilai t tabel 1, 989686. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan secara signifikan.

Hasil ini bertentangan dengan konsep Tjiptono (1998) dalam penelitian Kadek, dkk (2019)<sup>128</sup>. Hal ini dapat terjadi karena wali santri berfikir bahwa tingkat tindak kriminal instansi lingkup kepesantrenan rendah apalagi sudah bekerja sama dengan pihak Bank Syariah Indonesia. Hal inilah yang membuat banyak wali santri masih tidak merasakan fasilitas keamanan yang di sediakan sehingga kepuasan wali santri pun tidak muncul.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki rata rata nilai 4. Supaya variabel keamanan ( $X_{10}$ ) ini lebih memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan (Y), maka indikator pelayanan harus bebas dari resiko dan bahaya untuk lebih ditingkatkan. Lebih spesifiknya pada pernyataan memberikan keamanan informasi untuk lebih ditingkatkan.

---

<sup>127</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>128</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

Keamanan merupakan suatu kondisi yang terbebas dari risiko.<sup>129</sup> Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kadek, dkk (2019)<sup>130</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ibnu dan Tia (2022)<sup>131</sup> yang mendapatkan hasil bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di e-commerce.

---

<sup>129</sup> "Keamanan."

<sup>130</sup> Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

<sup>131</sup> Tia Chisca Anggraeni Ibnu Cahyo Ramadhan, "Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1 (2022).