

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Profil Perusahaan

Brilink Andi kurniawan merupakan usaha jasa yang bergerak dibidang transaksi keuangan yang memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mempermudah nasabah didalam mendapatkan pelayanan jasa keuangan, brilink menjadi salah satu usaha yang banyak diminati karena membantu nasabah untuk mempermudah berbagai urusan keuangan tanpa harus ke bank.

Didirikan oleh bapak Andi kurniawan, pada awal pendiriannya menggunakan modal 20 juta, usaha didirikan di Aek batu kecamatan Torgamba Labuhanbatu Selatan. Usaha ini dijalankan bapak Andi bersama istrinya tanpa memiliki karyawan, usaha ini didirikan pada tahun 2020 dan sudah berjalan dengan baik sampai hari ini.

Andi kurniawan beroperasi setiap hari mulai jam 10 pagi hingga jam 11 malam, setiap harinya BRilink Andi Kurniawan selalu ramai di kunjungi pelanggan, nasabah memberikan penilaian bahwa dengan brilink mereka akan mengalami bebas antri dan mempermudah segala urusan serta menghemat waktu.

b. Visi dan Misi

Visi dan misi BRllink Andi Kurniawan adalah sebagai berikut :

VISI :

Pelayanan terbaik adalah kunci keberhasilan suatu usaha

Misi :

Prima dalam pelayanan serta mengutamakan kejujuran didalam memberikan pelayanan.

2. Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen BRllink Andi Kurniawan dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat umur.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	40	66,66
Perempuan	20	33,34
Total	60	100 %

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 40 orang atau 66,66%, sedangkan perempuan 20 orang atau 33,34%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase
Sarjana	25	41,66
SMA/ sederajat	35	58,34
Total	60	100 %

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh bahwa responden yang berpendidikan SMA Sederajat yaitu 35 orang atau 41,66%. Sedangkan yang berpendidikan sarjana yaitu 25 orang atau 41,66% .

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
<23 Tahun	37	61,66
>23 Tahun	23	38,34
Total	60	100 %

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah dibawah 23 tahun sebanyak 37 orang atau 61,66%.

3. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Deskriptif Jawaban Responden Selling

Deskriptif tentang seling pada BRILink Andi Kurniawan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Tanggapan responden tentang Selling

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	30	50,0	30	50,0	-	-	-	-	-	-	60	100
2	33	55,0	27	45,0	-	-	-	-	-	-	60	100
3	23	38,3	37	61,7	-	-	-	-	-	-	60	100
4	35	58,3	25	41,7	-	-	-	-	-	-	60	100
5	38	63,3	22	36,7	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2024

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 30 responden atau sebanyak 50,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 30 responden atau sebanyak 50,0% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 33 responden atau sebanyak 55,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 27 responden atau sebanyak 45,0% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 23 responden atau sebanyak 38,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 37 responden atau sebanyak 61,7% menjawab setuju.

4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 35 responden atau sebanyak 58,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 41,7% menjawab setuju.

5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 38 responden atau sebanyak 63,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 22 responden atau sebanyak 36,7% menjawab setuju.

b. Deskriptif jawaban responden tentang Customer relationship management

Deskriptif tentang Customer relationship management pada BRILink Andi

Kurniawan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5
Tanggapan responden tentang Customer relationship management

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
2	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
4	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100
5	35	58,3	25	41,7	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2024

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 35 responden atau sebanyak 58,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 41,7% menjawab setuju

c. Deskriptif jawaban responden tentang Testimoni pelanggan

Deskriptif tentang Testimoni pelanggan pada BRILink Andi Kurniawan dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6
Tanggapan responden tentang Testimoni pelanggan

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100
2	35	58,3	25	41,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
4	21	35,0	39	65,0	-	-	-	-	-	-	60	100
5	28	46,7	32	53,3	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2024

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 35 responden atau sebanyak 58,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 41,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.

4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 21 responden atau sebanyak 35,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 39 responden atau sebanyak 65,0% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 28 responden atau sebanyak 46,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 53,3% menjawab setuju.

d. Deskriptif jawaban responden tentang Kepuasan konsumen

Deskriptif tentang Kepuasan konsumen pada BRILink Andi Kurniawan dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8
Tanggapan responden tentang Kepuasan konsumen

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	22	36,7	38	63,3	-	-	-	-	-	-	60	100
2	29	48,3	31	51,7	-	-	-	-	-	-	60	100
3	34	56,7	26	43,3	-	-	-	-	-	-	60	100
4	27	45,0	33	55,0	-	-	-	-	-	-	60	100
5	40	66,7	20	33,3	-	-	-	-	-	-	60	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2024

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 22 responden atau sebanyak 36,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 38 responden atau sebanyak 63,3% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 29 responden atau sebanyak 48,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 31 responden atau sebanyak 51,7% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 34 responden atau sebanyak 56,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 26 responden atau sebanyak 43,3% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 27 responden atau sebanyak 45,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 33 responden atau sebanyak 55,0% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 40 responden atau sebanyak 66,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 20 responden atau sebanyak 33,3% menjawab setuju.

4. Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Cara yang sering digunakan dalam uji normalitas yaitu :

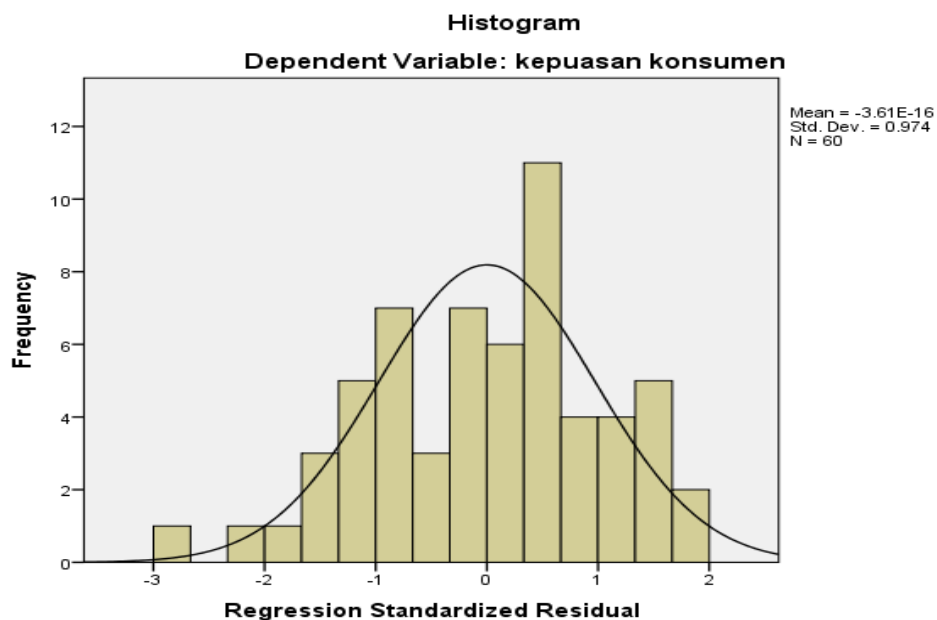
- Tampilan grafik histogram

Tampilan grafik histogram yang memberikan pola distribusi normal akan menyebar secara merata ke kiri dan kekanan.

- grafik Normal PP plot.

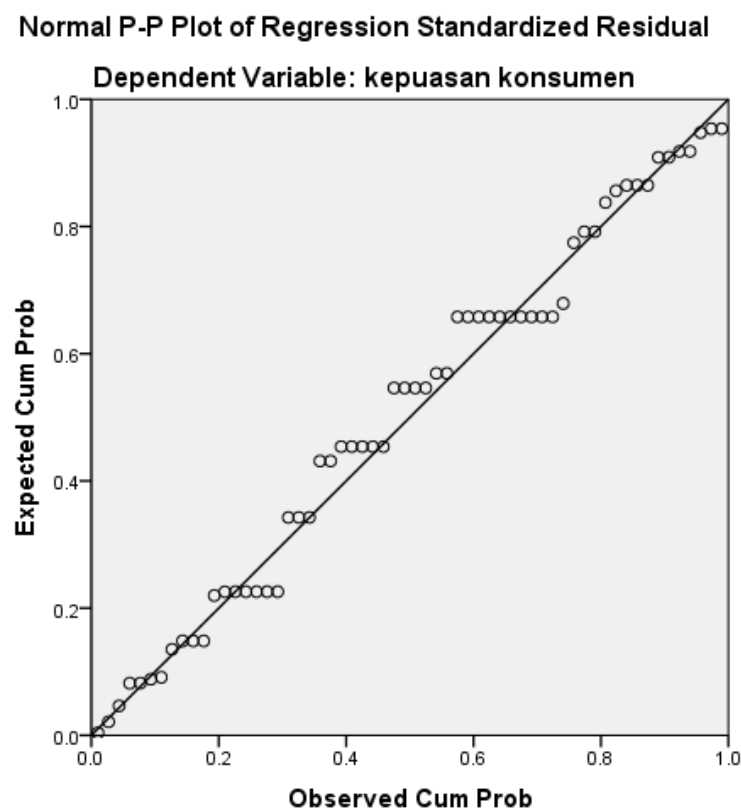
Jika Grafik Normal Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berikut ini adalah grafik histogram dan grafik normal pp plot yang digunakan untuk melihat apakah model regresi bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 4.2
Grafik Histogram

Tampilan grafik histogram diatas memberikan pola distribusi normal Karena menyebar secara merata kekiri dan kekanan, serta terbentuk bentuk lonceng. Hal ini menunjukkan bahwa regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal.



Gambar 4.3

Grafik Normal P-P Plot

Pada Gambar P-P Plot diatas ini terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas, Sehingga menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidak nya variabel independent yang memiliki kemiripan dengan variabel independent lainnya dalam satu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel independent tersebut.

Perhitungan uji independen antar variabel bebas dapat dilihat dari hasil analisis collinearity statistik.

Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance > 0.10$ dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF < 10$). Hasil pengujian untuk uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Uji Multikolnearitas

Coefficients^a

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)	.197		
1 Selling	.020	.443	2.259
customer relationship management	.465	.530	3.478
testimoni pelanggan	.441	.530	3.160

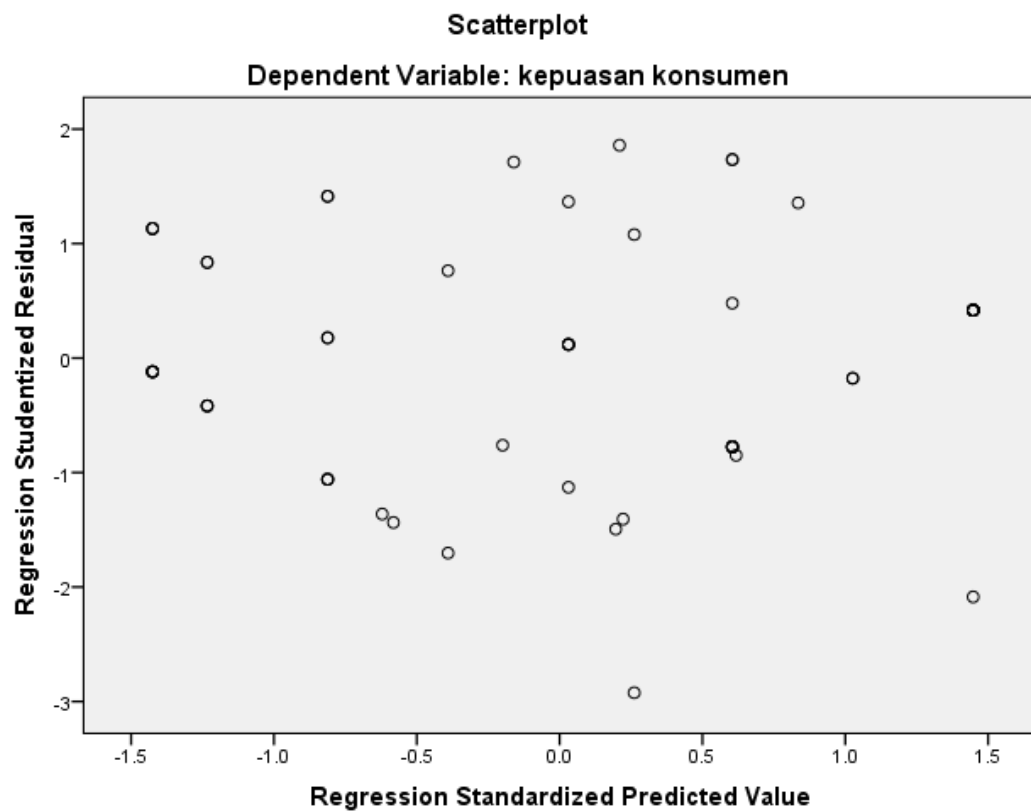
Sumber : Data Primer diolah, 2024

Tabel 4.9 di atas memperlihatkan nilai tolerance variabel kualitas pelayanan adalah 0,254 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,944 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel Customer relationship management adalah 0,229

lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,133 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel Testimoni pelanggan adalah 0,132 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 2,562 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel fasilitas adalah 0,225 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,234 lebih kecil dari 10. Hal ini berarti tidak terjadi problem multikolinearitas atau korelasi yang tinggi antar faktor yang terbentuk.

c. Uji Heteroskedaritas

Uji heteroskedaritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak mengalami gejala heteroskedaritas, dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain, hal ini disebut homoskedasritas. Hasil pengujian heteroskedaritas dengan menggunakan metode gambar dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut :



Gambar 4.4
Uji Heteroskedaritas

Berdasarkan Gambar 4.4 terlihat bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol,serta tidak membentuk pola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi hipotesis penelitian ini tidak terdapat unsur heteroskedaritas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.811	1.387		1.306
1 Selling	.238	.099	.261	2.398
customer relationship management	.154	.346	.308	2.736
testimoni pelanggan	.170	.348	.323	2.775

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2024

Berdasarkan Tabel 4.10 maka dapat dibuat persamaan yaitu :

$$Y = 1,811 + 0,238 + 0,154 + 0,170$$

1. Koefisien regresi selling menunjukkan hubungan positif terhadap Kepuasan konsumen dengan nilai koefisien sebesar 0,238. Berarti setiap peningkatan selling sebesar 0,238 akan meningkatkan Kepuasan konsumen sebesar 0,238.
2. Koefisien regresi Customer relationship management menunjukkan hubungan positif terhadap Kepuasan konsumen dengan nilai koefisien sebesar 0,154. Berarti setiap peningkatan Customer relationship