

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

###### **a. Profil**

Universitas Labuhanbatu (ULB) merupakan sebuah universitas hasil penyatuan dari sejumlah sekolah tinggi, Sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE), Sekolah tinggi ilmu hukum (STIH), Sekolah tinggi ilmu pertanian (STIPER), Sekolah tinggi ilmu keguruan dan ilmu pendidikan (STKIP), dan Akademi manajemen informatika dan komputer (AMIK).

Universitas Labuhanbatu berdiri sejak tahun 1998 oleh yayasan Universitas Labuhanbatu (Y-ULB) yayasan ini didirikan di Rantauprapat, Sumatera utara sejak tanggal 12 desember 1998, yang bergerak dalam usaha mendirikan, membina dan mengelola perguruan tinggi di Labuhanbatu. Universitas Labuhanbatu menempati lahan kampus seluas 3,3 ha di Jln. S.M. Raja No.126 kota Rantauprapat, Labuhanbatu, Sumatera utara.

Dalam perkembangan berikutnya pada tahun 2018 sesuai dengan tuntutan perubahan zaman dan pradigma baru tentang pendidikan tinggi, Sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE), Sekolah tinggi ilmu hukum (STIH), Sekolah tinggi ilmu pertanian (STIPER), Sekolah tinggi ilmu keguruan dan ilmu pendidikan (STKIP), dan Akademi manajemen informatika dan komputer (AMIK) digabung menjadi universitas labuhanbatu yang saat ini menaungi 4 fakultas yaitu fakultas ekonomi dan bisnis, fakultas sains dan teknologi, fakultas ilmu keguruan dan pendidikan,

dan fakultas hukum yang telah disahkan oleh Kementerian Ristekdikti RI dalam keputusan menteri riset teknologi dan pendidikan tinggi republik Indonesia dengan nomor SK 658/KPT/II/2019 tentang izin penggabungan sekolah tinggi, pada tanggal 29 juli 2019 di Jakarta tentang pendirian Universitas Labuhanbatu disertai dengan penambahan 3 program studi baru yaitu Sistem informasi-S-1, Teknologi Informasi S-1 dan akuntansi S-1.

Universitas labuhanbatu merupakan perguruan tinggi swasta yang cukup ternama di provinsi Sumatera utara dan berada di bawah naungan Kopertis Wilayah 1.

#### **b. Visi dan Misi**

Visi dan misi Universitas Labuhanbatu adalah sebagai berikut :

##### **VISI :**

Menjadi universitas yang menghasilkan lulusan yang kreatif dan mandiri yang berbasis kewirausahaan di tingkat nasional tahun 2035.

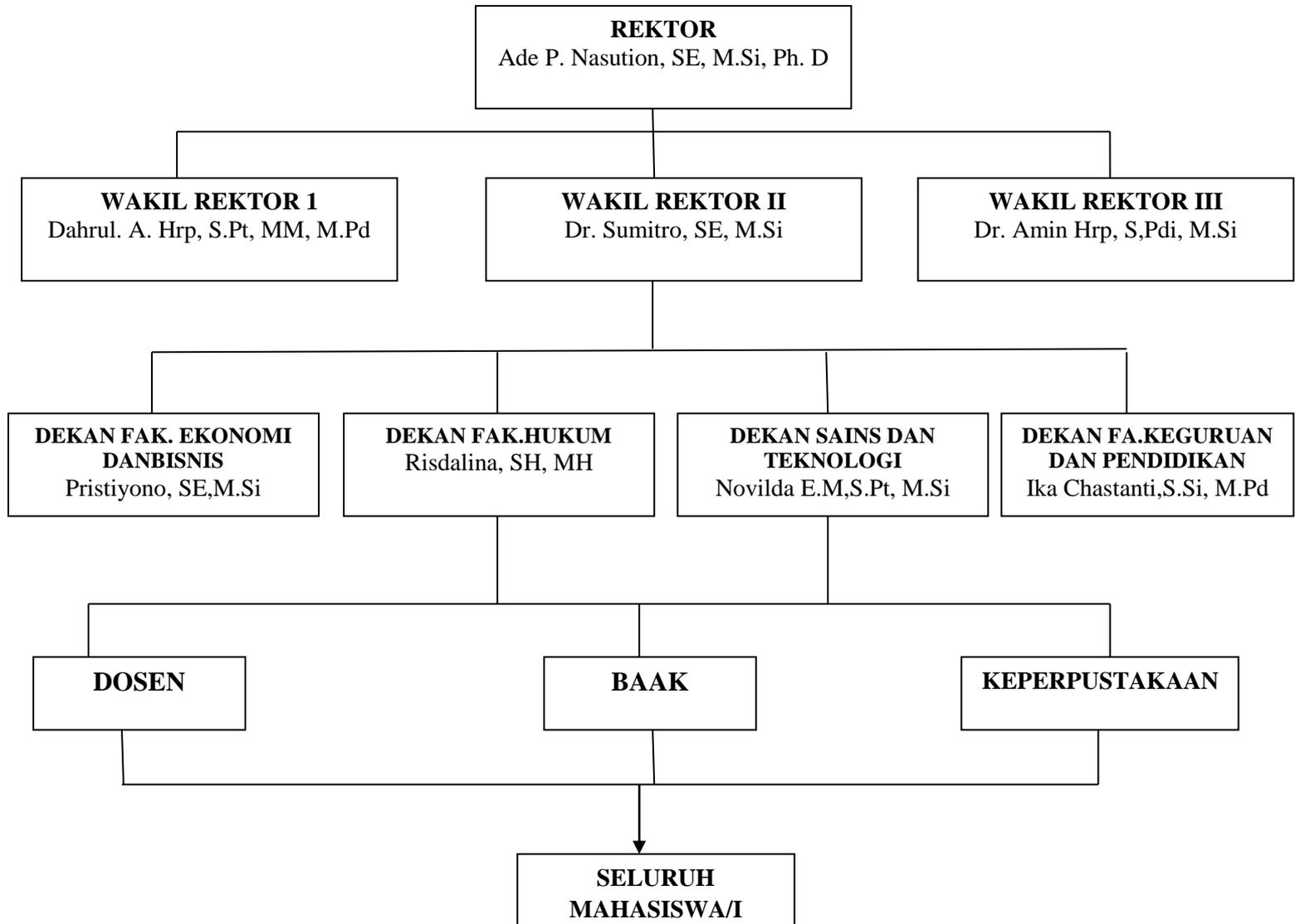
##### **Misi :**

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berkompetensi mendukung permintaan dunia kerja dan kewirausahaan.
2. Menyelenggarakan Tridarma perguruan tinggi yang dirancang untuk mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Menciptakan lingkungan kampus yang kondusif untuk mendorong munculnya mahasiswa yang kreatif dan mandiri serta menumbuhkan jiwa kewirausahaan.

### **c. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi merupakan susunan secara sistematis mengenai jabatan didalam suatu organisasi atau perusahaan, Struktur Organisasi dapat digunakan untuk melihat posisi kepala bagian dan divisi yang menjadi tanggung jawabnya.

Adapun Struktur Universitas Labuhanbatu dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini

STRUKTUR ORGANISASI UNIVERSITAS LABUHANBATU

Gambar 4.1

#### **d. Job Deskripsi**

##### **1) Rektor**

Tugas nya adalah :

1. Memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, membina tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga administrasi serta hubungan dengan lingkungannya.
2. Merintis, melaksanakan dan membina kerjasama dengan instansi pemerintah, badan-badan swasta dan masyarakat baik dalam daerah maupun luar daerah yang menyangkut tentang tanggung jawabnya.
3. Mengangkat dan memberhentikan pembantu Rektor setelah mendapatkan pertimbangan senat dan badan pengurus.
4. Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja (RAPB) yang disahkan oleh badan pengurus yayasan setelah pertimbangan dan senat mengusulkan kepada badan pengurus yayasan personil yang akan menduduki jabatan struktural, dosen, staf administrasi dan staf lainnya untuk mendapatkan pengesahan.
5. Membuat dan menyusun laporan pertanggungjawaban kepada badan pengurus yayasan untuk dievaluasi kinerjanya

##### **2) Wakil Rektor**

Tugasnya adalah :

1. Wakil rektor 1, mempunyai tugas dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kerjasama

dengan pihak ketiga dan pengembangan sistem informasi serta menentukan kebijakan sesuai dengan bidangnya tersebut.

2. Wakil rektor II, mempunyai tugas membantu rektor dalam memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi umum, perencanaan, keuangan, aset dan pengembangan sumber daya.
3. Wakil rektor III, mempunyai tugas membantu rektor dalam pelaksanaan kegiatan dibidang pengelolaan kegiatan bidang kemahasiswaan dan alumni.

### **3) Dekan**

Tugasnya adalah memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, membina tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga administrasi dan administrasi fakultas. Dekan bertanggung jawab kepada rektor

### **4) Dosen**

Tugas dosen mencakup tiga bagian utama, yaitu sebagai berikut :

1. Pendidik dan pengajar
2. Melakukan penelitian
3. Kegiatan pengabdian pada masyarakat

### **5) Baak (Biro Administrasi dan kemahasiswaan)**

1. Menyusun RKAT dan program kerja BAAK
2. Menyusun juklak dan juknis bidang administrasi dan mahasiswa
3. Mengelola sistem dan strategi proses penerimaan mahasiswa

4. Mengelola administrasi mahasiswa
5. Mengelola administrasi legalisasi akademik dan evaluasi akademik

#### 6) Keperpustakaan

Bagian keperpustakaan bertugas dibagian pengaturan bagian keperpustakaan dimulai dari penyusunan buku-buku dan pengaturan data mahasiswa didalam kartu perpustakaan.

## 2. Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, dan tingkat umur.

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	30	68,18
Perempuan	14	31,82
Total	44	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 30 orang atau 68,18%, sedangkan perempuan 14 orang atau 31,82%

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase
<23 Tahun	39	88,64
>23 Tahun	5	11,36
Total	44	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah dibawah 23 tahun sebanyak 39 orang atau 88,64%.

### 3. Deskriptif Variabel Penelitian

#### a. Deskriptif Jawaban Responden Kualitas produk

Deskriptif tentang kualitas produk sim card simpati pada mahasiswa ekonomi dan bisnis universitas Labuhanbatu dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan responden tentang kualitas produk**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		TS		KS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	21	47,4	23	52,6	-	-	-	-	-	-	44	100
2	18	40,9	26	59,1	-	-	-	-	-	-	44	100
3	12	27,3	32	72,7	-	-	-	-	-	-	44	100
4	22	50,0	22	50,0	-	-	-	-	-	-	44	100
5	17	38,6	27	61,4	-	-	-	-	-	-	44	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 21 responden atau sebanyak 47,4% menjawab sangat setuju dan terdapat 23 responden atau sebanyak 52,6% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 18 responden atau sebanyak 40,9% menjawab sangat setuju dan terdapat 26 responden atau sebanyak 59,1% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 12 responden atau sebanyak 27,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 72,7% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 17 responden atau sebanyak 38,6% menjawab sangat setuju dan terdapat 27 responden atau sebanyak 61,4% menjawab setuju

### b. Deskriptif jawaban responden tentang kualitas pelayanan

Deskriptif tentang kualitas pelayanan sim card simpati pada mahasiswa ekonomi dan bisnis universitas Labuhanbatu dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		TS		KS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	11	25,0	33	75,0	-	-	-	-	-	-	44	100
2	22	50,0	22	50,0	-	-	-	-	-	-	44	100
3	16	36,4	28	63,6	-	-	-	-	-	-	44	100
4	21	47,7	23	53,3	-	-	-	-	-	-	44	100
5	20	45,5	24	55,5	-	-	-	-	-	-	44	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 11 responden atau sebanyak 25,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 33 responden atau sebanyak 75,0% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab setuju.

3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 16 responden atau sebanyak 36,4% menjawab sangat setuju dan terdapat 28 responden atau sebanyak 63,6% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 21 responden atau sebanyak 47,7% menjawab sangat setuju dan terdapat 23 responden atau sebanyak 52,3% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 20 responden atau sebanyak 45,5% menjawab sangat setuju dan terdapat 24 responden atau sebanyak 55,5% menjawab setuju.

### c. Deskriptif jawaban responden tentang kepuasan konsumen

Deskriptif tentang kepuasan pelanggan sim card simpati pada mahasiswa ekonomi dan bisnis universitas Labuhanbatu dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan responden tentang kepuasan konsumen**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		TS		KS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	22	50,0	22	50,0	-	-	-	-	-	-	44	100
2	19	43,2	25	56,8	-	-	-	-	-	-	44	100
3	16	36,4	28	63,6	-	-	-	-	-	-	44	100
4	24	55,5	20	45,5	-	-	-	-	-	-	44	100
5	18	40,9	26	59,1	-	-	-	-	-	-	44	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab setuju
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 19 responden atau sebanyak 43,2% menjawab sangat setuju dan terdapat 25 responden atau sebanyak 56,8% menjawab setuju.
3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 16 responden atau sebanyak 36,4% menjawab sangat setuju dan terdapat 28 responden atau sebanyak 63,6% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 24 responden atau sebanyak 55,5% menjawab sangat setuju dan terdapat 20 responden atau sebanyak 45,5% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 18 responden atau sebanyak 40,9% menjawab sangat setuju dan terdapat 26 responden atau sebanyak 59,1% menjawab setuju.

#### d. Deskriptif jawaban responden tentang loyalitas konsumen

Deskriptif tentang loyalitas konsumen sim card simpati pada mahasiswa ekonomi dan bisnis universitas Labuhanbatu dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan responden tentang loyalitas konsumen**

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		TS		KS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	21	47,4	23	52,6	-	-	-	-	-	-	44	100
2	18	40,9	26	59,1	-	-	-	-	-	-	44	100
3	12	27,3	32	72,7	-	-	-	-	-	-	44	100
4	22	50,0	22	50,0	-	-	-	-	-	-	44	100
5	17	38,6	27	61,4	-	-	-	-	-	-	44	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

Dari data diatas terlihat bahwa :

1. Pada pernyataan ke 1, terdapat 21 responden atau sebanyak 47,4% menjawab sangat setuju dan terdapat 23 responden atau sebanyak 52,6% menjawab setuju.
2. Pada pernyataan ke 2, terdapat 18 responden atau sebanyak 40,9% menjawab sangat setuju dan terdapat 26 responden atau sebanyak 59,1% menjawab setuju.

3. Pada pernyataan ke 3, terdapat 12 responden atau sebanyak 27,3% menjawab sangat setuju dan terdapat 32 responden atau sebanyak 72,7% menjawab setuju.
4. Pada pernyataan ke 4, terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab sangat setuju dan terdapat 22 responden atau sebanyak 50,0% menjawab setuju.
5. Pada pernyataan ke 5, terdapat 17 responden atau sebanyak 38,6% menjawab sangat setuju dan terdapat 27 responden atau sebanyak 61,4% 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.

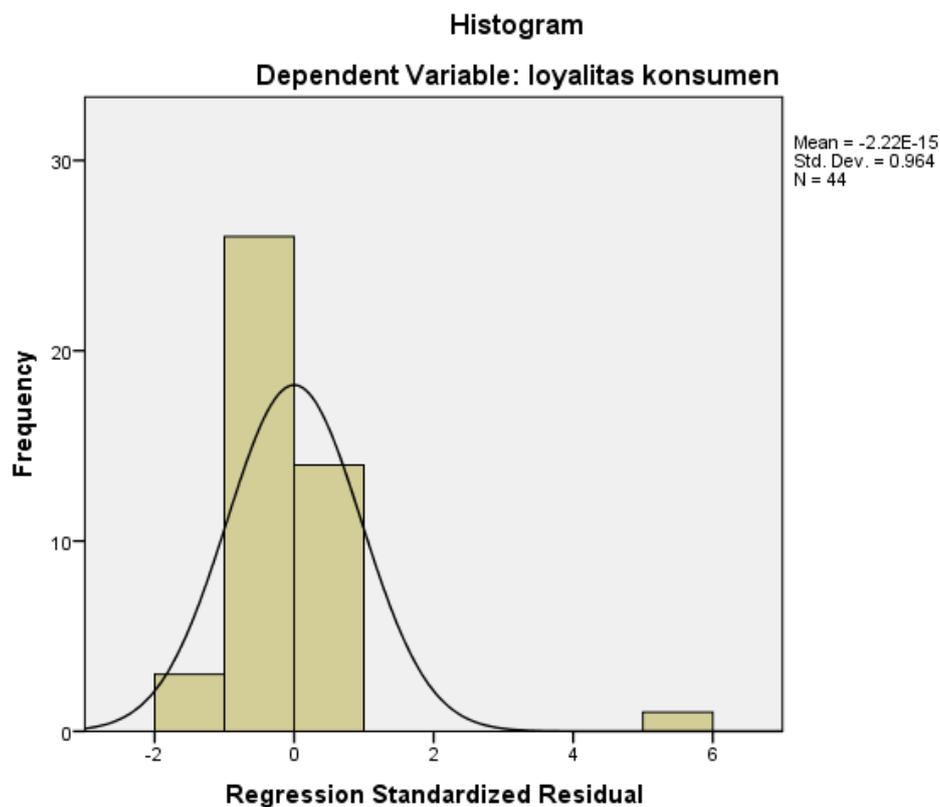
- grafik Normal PP plot.

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**

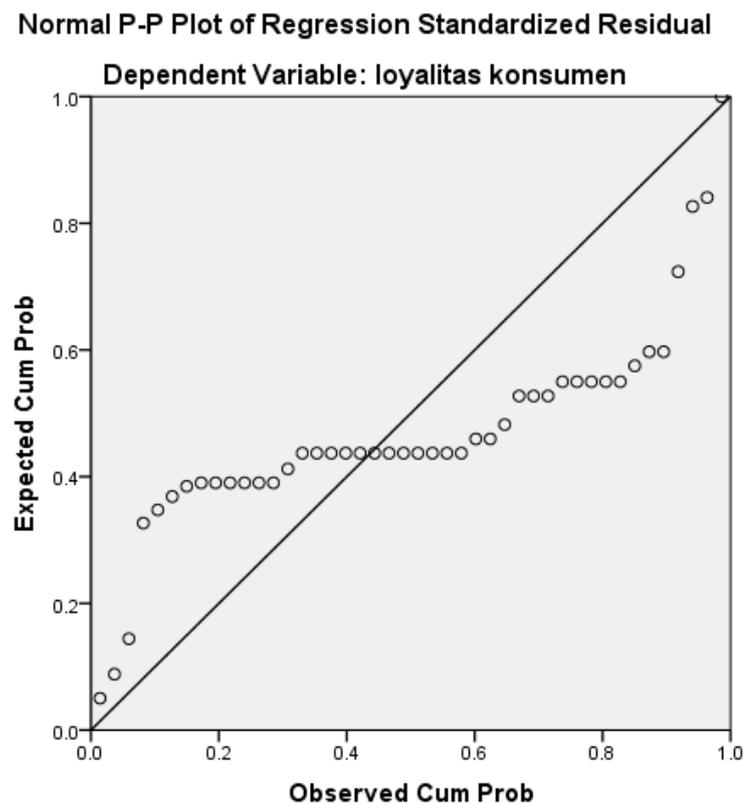
**Grafik Histogram**



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 multikolinieritas ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**

**Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
kualitas produk	.115	8.703
kualitas pelayanan	.260	3.843
kepuasan konsumen	.163	6.139

Sumber : Data Primer diolah, 2023

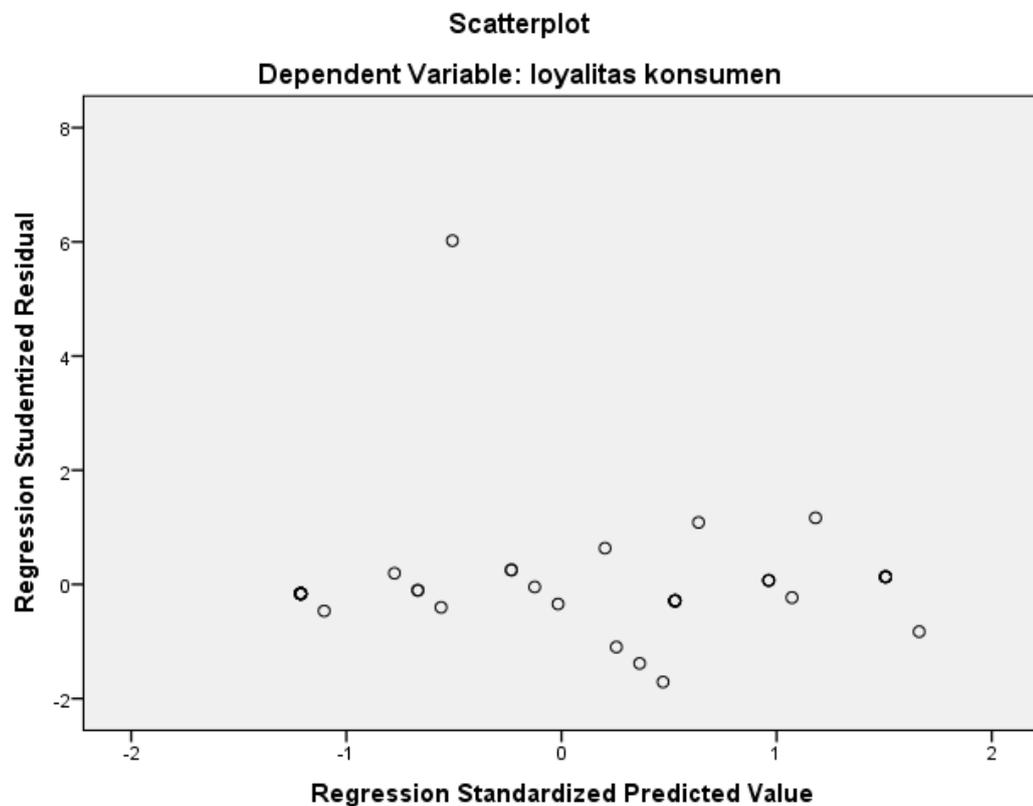
Tabel 4.7 di atas memperlihatkan nilai tolerance variabel kualitas produk adalah 0,115 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 8,703 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel kualitas pelayanan adalah 0,260 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 3,843 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel kepuasan pelanggan adalah 0,163 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 6,139 lebih

kecil dari 10, Hal ini berarti tidak terjadi problem multikolinieritas 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 homoskedaritas. 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 4.8**

### Hasil Analisis Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	.855	1.263			
	kualitas produk	.672	.156	.680	4.302	.000
	kualitas pelayanan	.770	.109	.744	7.085	.000
	kepuasan konsumen	.864	.129	.892	6.720	.000

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2023

Berdasarkan Tabel 4.8 maka dapat dibuat persamaan yaitu :

$$Y = 0,855 + 0,672 + 0,770 + 0,864$$

Koefisien regresi kualitas produk menunjukkan hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,672. Berarti setiap peningkatan kualitas produk sebesar 0,672 akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,672.

Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,770. Berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,770 akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,770

Koefisien regresi kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,864. Berarti setiap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,864 akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,864.

Nilai Konstanta sebesar 0,855 menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan sebesar 0,855 tanpa adanya pengaruh dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

#### **b. Uji T**

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apakah secara parsial variabel independent memberikan pengaruh terhadap variabel dependent. Hasil uji t dapat dilihat 4.9 dibawah ini :

**Tabel 4.9**  
**Uji parsial (Uji T)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.855	1.263		.676	.503
1 kualitas produk	.672	.156	.680	4.302	.000
kualitas pelayanan	.770	.109	.744	7.085	.000
kepuasan konsumen	.864	.129	.892	6.720	.000

Sumber : data diolah menggunakan SPSS 20 :2023

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $t_{\text{hitung}}$ .

Diketahui T tabel pada distribusi 0,025 : 40 adalah 1,991.

Berdasarkan tabel 4.9 maka dapat dilihat bahwa :

1. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk kualitas produk adalah sebesar 4,302,  $t_{\text{tabel}}$  1,991 ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 7,085,  $t_{\text{tabel}}$  1,991 ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk kepuasan pelanggan adalah sebesar 6,720,  $t_{\text{tabel}}$  1,991 ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

### c. Uji F

Uji f dilakukan untuk menguji secara simultan (secara bersama-sama) apakah variabel independent memberikan pengaruh kepada variabel dependent.

**Tabel 4.10**  
**Uji Simultan (F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	134.786	3	44.929	102.907	.000 <sup>b</sup>
Residual	17.464	40	.437		
Total	152.250	43			

(Sumber : Data diolah menggunakan SPSS windows 20, 2023)

Nilai F tabel pada distribusi 4 : 40 adalah 2,49, maka berdasarkan tabel 4.10 terlihat bahwa nilai F hitung  $102,907 > 2,49$ , dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

### d. Koefisien Determinan

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.11**  
**Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 <sup>a</sup>	.885	.877	.661

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2023

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,877. Hal ini berarti 87,70% variabel independent yaitu variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu loyalitas pelanggan, dan sisanya sebesar 23,30% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan seperti promosi, fasilitas dll.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas Produk Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen SIM CARD TELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu)**

Koefisien regresi kualitas produk menunjukkan hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,672. Berarti setiap peningkatan kualitas produk sebesar 0,672 akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,672.

Nilai t hitung untuk kualitas produk adalah sebesar 4,302, t tabel 1,991 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## **2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen SIM CARD TELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu)**

Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,770. Berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,770 akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,770

Nilai t hitung untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 7,085, t tabel 1,991 ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## **3. Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen SIM CARD TELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu)**

Koefisien regresi kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,864. Berarti setiap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,864 akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,864.

Nilai t hitung untuk kepuasan pelanggan adalah sebesar 6,720, t tabel 1,991 ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

#### **4. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen SIM CARD TELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu)**

Nilai Konstanta sebesar 0,855 menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan sebesar 0,855 tanpa adanya pengaruh dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Nilai F tabel pada distribusi 4 : 40 adalah 2,49, maka berdasarkan tabel 4.10 terlihat bahwa nilai F hitung  $102,907 > 2,49$ , dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,877. Hal ini berarti 87,70% variabel independent yaitu variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu loyalitas pelanggan, dan sisanya sebesar 23,30% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan seperti promosi, fasilitas dll