

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Mini Market AA Cikampak

a. Profil Mini Market AA Cikampak

Toko AA merupakan usaha dagang sejenis mini market, usaha ini terletak di Jalan Lintas Sumatera, tepatnya di Cikampak, Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Berdiri pada tahun 2012, usaha ini didirikan oleh dr. Alma nasution, yang menjadi pemilik usaha ini sampai sekarang. Pada awalnya usaha ini berdiri dengan memerlukan modal awal sebesar 1 Milyar, pemilik usaha menggunakan modal ini sebagai modal awal membangun bangunan sampai dengan membeli berbagai jenis barang yang akan di jual.

Pemberian nama usaha AA merupakan singkatan dari Anugerah Abadi, usaha ini menjual berbagai jenis kebutuhan sekolah mulai dari Tk, SD, SMP, dan juga SMA, berbagai jenis Alat sekolah tersedia di toko tersebut, selain itu alat kantor juga di sediakan dengan lengkap di Toko tersebut. Pada awal pendirian toko ini merupakan toko yang sangat diminati mengingat belum adanya usaha sejenis yang berdiri. Pada awalnya omset yang didapatkan selama 1 bulan mencapai 150 juta perbulan, akan tetapi diawal tahun 2017 banyak usaha sejenis yang berdiri di wilayah Cikampak sehingga mengakibatkan tidak hanya toko AA yang menjadi pilihan oleh para konsumen, hal ini mengakibatkan penurunan omset hampir setengah sehingga menjadi 100 juta perbulan.

Pada awal berdiri toko AA tidak memiliki karyawan dan hanya di jalankan oleh pemilik usaha itu sendiri, akan tetapi peningkatan usaha ini pada saat ini terdapat 7 tenaga kerja, dimana karyawan ini ditempatkan di bagian-bagian tertentu. Tenaga kerja berasal dari masyarakat sekitar yang beralamat di cikampak juga.

b. Visi dan Misi Mini Market AA Cikampak

Visi dan misi Toko AA Cikampak adalah sebagai berikut :

VISI Mini Market AA Cikampak:

Menjadi usaha penyedia alat-alat tulis kantor, sekolah dan kebutuhan sehari-hari yang bermutu.

Misi Mini Market AA Cikampak :

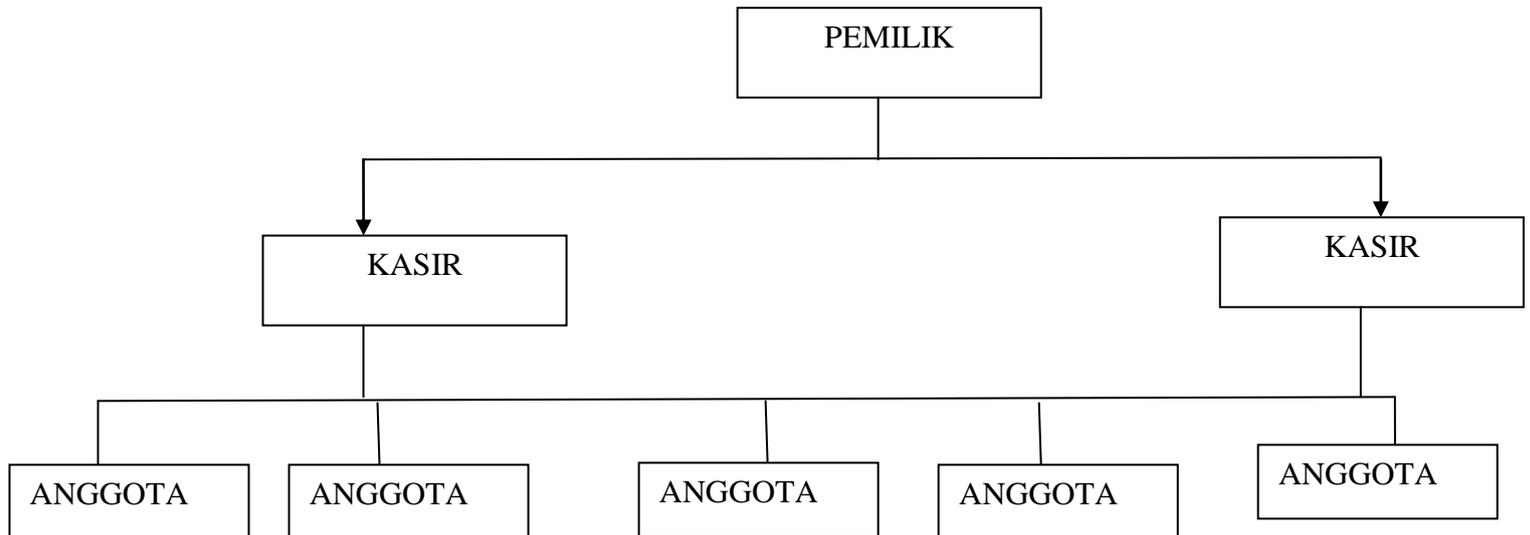
Memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, memberikan lokasi yang terbaik dengan layanan prima dan terpercaya.

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 Toko AA Cikampak dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini

STRUKTUR ORGANISASI TOKO AA CIKAMPAK



Gambar 4.1

d. Job Deskripsi**1) Pemilik**

Tugas nya adalah :

1. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan kebijakan perusahaan
2. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian
3. Menyetujui anggaran tahunan untuk perusahaan
4. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan.

2) Kasir I

Tugasnya adalah :

1. Menjaga mesin kasir
2. Menerima pembayaran dari konsumen
3. Melayani konsumen

3) Kasir II

Tugasnya adalah :

1. Menjaga mesin kasir
2. Menerima pembayaran dari konsumen
3. Melayani konsumen

4) Anggota I

Tugasnya adalah :

1. Melayani konsumen

2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Memeriksa stok barang
4. Memeriksa lokasi
5. Menjaga barang yang tersedia

5) Anggota II

Tugasnya adalah :

1. Melayani konsumen
2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Memeriksa stok barang
4. Memeriksa lokasi
5. Menjaga barang yang tersedia

6) Anggota III

Tugasnya adalah :

1. Melayani konsumen
2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Memeriksa stok barang
4. Memeriksa lokasi
5. Menjaga barang yang tersedia

7) Anggota IV

Tugasnya adalah :

1. Melayani konsumen
2. Memastikan kenyamanan konsumen

3. Memeriksa stok barang
4. Memeriksa lokasi
5. Menjaga barang yang tersedia

8) Anggota I

Tugasnya adalah :

1. Melayani konsumen
2. Memastikan kenyamanan konsumen
3. Memeriksa stok barang
4. Memeriksa lokasi
5. Menjaga barang yang tersedia

2. Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen toko AA Cikampak 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	65	65,00
Perempuan	35	35,00
Total	100	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase
Sarjana	35	35,00
SMA/ sederajat	65	65,00
Total	100	100 %

Sumber : Data diolah (2023)

3. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Deskriptif Jawaban Responden Kepercayaan

Deskriptif tentang kepercayaan pada toko AA Cikampak dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4

Tanggapan responden tentang kepercayaan

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	42	42,0	58	58,0	-	-	-	-	-	-	100	100
2	41	41,0	59	59,0	-	-	-	-	-	-	100	100
3	25	25,0	75	75,0	-	-	-	-	-	-	100	100
4	46	56,0	54	54,0	-	-	-	-	-	-	100	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

b. Deskriptif jawaban responden tentang kepuasan

Deskriptif tentang kepuasan pada toko AA Cikampak dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang kepuasan

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	42	42,0	58	58,0	-	-	-	-	-	-	100	100
2	56	56,0	44	44,0	-	-	-	-	-	-	100	100
3	29	29,0	71	71,0	-	-	-	-	-	-	100	100
4	25	25,0	75	75,0	-	-	-	-	-	-	100	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

c. Deskriptif jawaban responden tentang lokasi

Deskriptif tentang lokasi pada toko AA Cikampak dapat dilihat pada tabel

4.6 berikut ini :

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang lokasi

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	37	37,0	63	63,0	-	-	-	-	-	-	100	100
2	42	42,0	58	58,0	-	-	-	-	-	-	100	100
3	34	34,0	66	66,0	-	-	-	-	-	-	100	100
4	42	42,0	58	58,0	-	-	-	-	-	-	100	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

d. Deskriptif jawaban responden tentang minat beli ulang

Deskriptif tentang minat beli ulang pada lokasi di toko AA Cikampak dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8

Tanggapan responden tentang minat beli ulang

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total	%
	SS		S		KS		TS		STS			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
1	39	39,0	61	61,0	-	-	-	-	-	-	100	100
2	36	36,0	64	64,0	-	-	-	-	-	-	100	100
3	33	33,0	67	67,0	-	-	-	-	-	-	100	100
4	41	41,0	59	59,0	-	-	-	-	-	-	100	100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2023

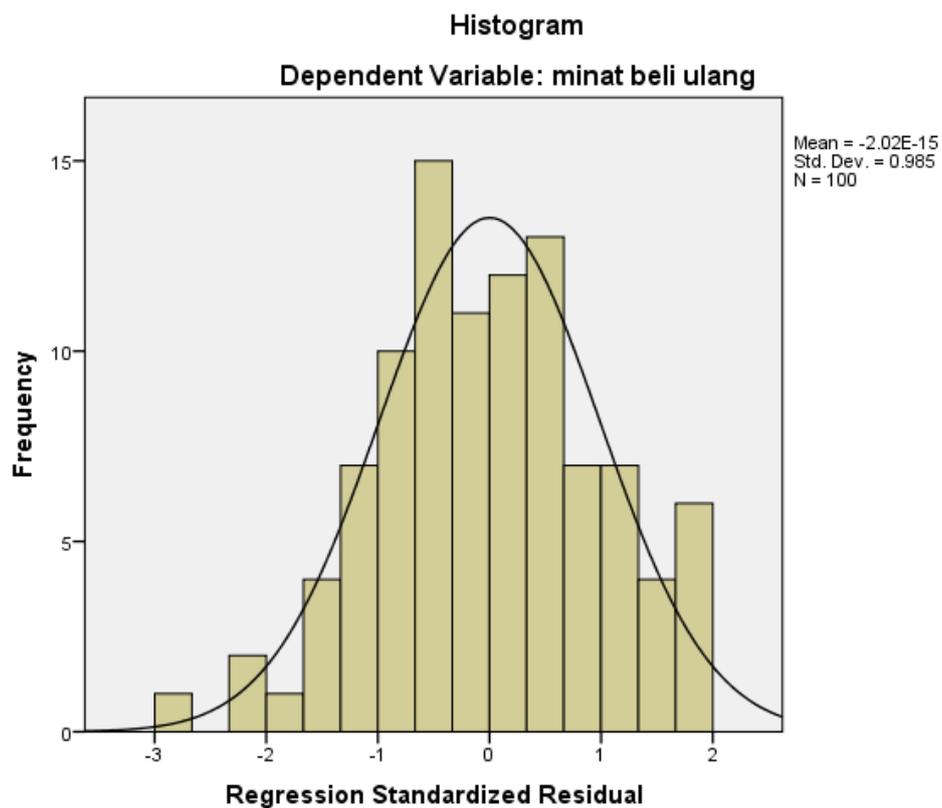
4. Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Uji 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.

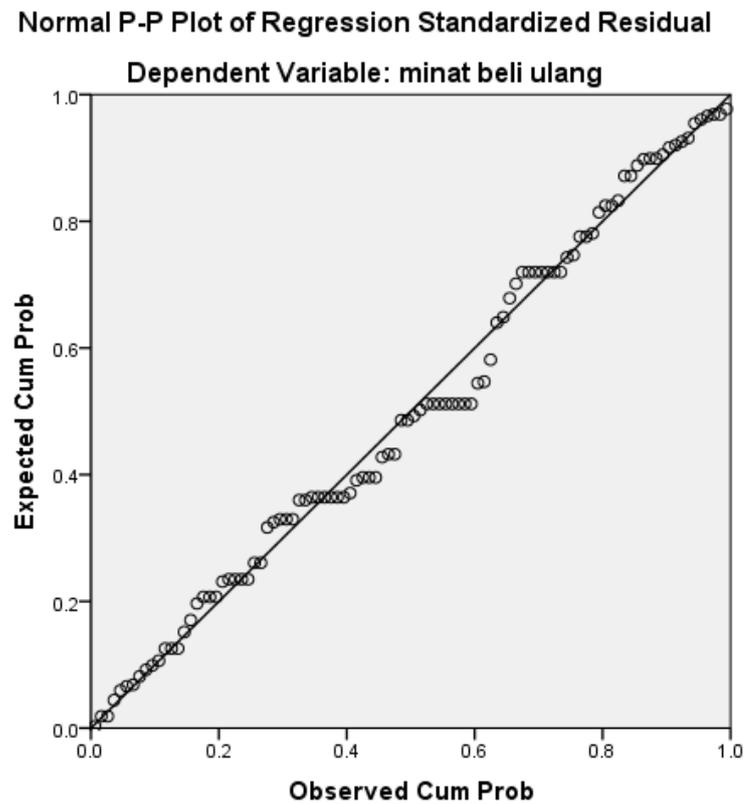
Gambar 4.2

Grafik Histogram



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

Hasil pengujian untuk uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel berikut

:

Tabel 4.9

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

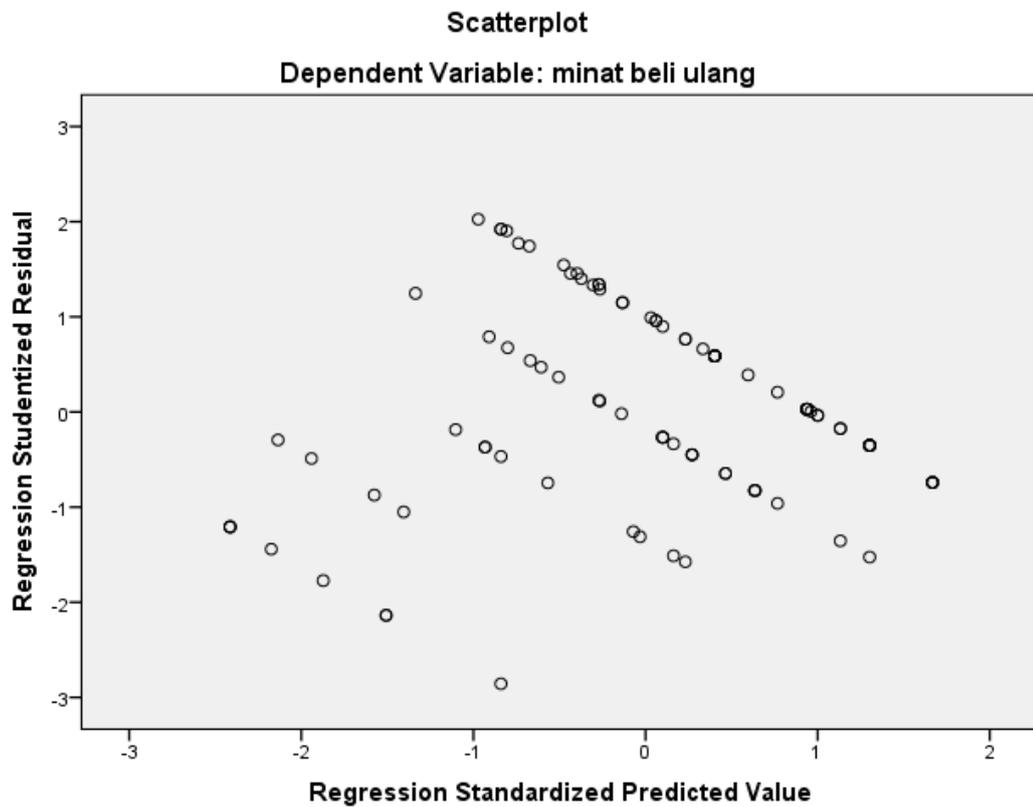
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Kepercayaan	.571	1.751
Kepuasan	.576	1.737
Lokasi	.972	1.029

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Tabel 4.9 di atas memperlihatkan nilai tolerance variabel kepercayaan adalah 0,571 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 1.751 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel kepuasan adalah 0,576 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 1,737 lebih kecil dari 10, nilai tolerance variabel lokasi adalah 0,972 lebih besar dari 0,10 dan nilai vif sebesar 1.029 lebih kecil dari 10,. Hal ini berarti tidak terjadi problem multikolinearitas atau korelasi yang tinggi antar faktor yang terbentuk.

c. Uji Heteroskedaritas

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	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.057	1.738		2.910	.004
	kepercayaan	.477	.065	.528	7.378	.000
	kepuasan	.594	.091	.604	6.496	.000
	lokasi	-.325	.093	-.328	-3.512	.001

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2023

Berdasarkan Tabel 4.10 maka dapat dibuat persamaan yaitu :

$$Y = 5,057 + 0,477 + 0,594 + -0,325$$

b. Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, Hasil uji t dapat dilihat 4.10 dibawah ini :

Tabel 4.11
Uji parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.057	1.738		2.910	.004
kepercayaan	.477	.065	.528	7.378	.000
kepuasan	.594	.091	.604	6.496	.000
lokasi	-.325	.093	-.328	-3.512	.001

Sumber : data diolah menggunakan SPSS 20 :2023

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

Diketahui T tabel pada distribusi 0,025 : 96 adalah 1,984.

Berdasarkan tabel 4.11 maka dapat dilihat bahwa :

1. Nilai t_{hitung} untuk kepercayaan adalah sebesar 7,378, t_{tabel} 1,984 ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.
2. Nilai t_{hitung} untuk kepuasan adalah sebesar 6,496, t_{tabel} 1,984 ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0

ditolak dan H_0 diterima. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

3. Nilai t hitung untuk lokasi adalah sebesar $-3,512$, t tabel $1,984$ (t hitung $>$ t tabel), dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_0 diterima. Lokasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

c. Uji F

Uji f dilakukan untuk menguji secara simultan (secara bersama-sama) apakah kepercayaan, kepuasan, lokasi dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada toko AA Cikampak.

Tabel 4.12
Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	78.458	3	26.153	35.074	.000 ^b
Residual	71.582	96	.746		
Total	150.040	99			

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

Nilai F tabel pada distribusi 4 : 96 adalah 2,51, maka berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa nilai F hitung 35,074 > 2,51, dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel kepercayaan, kepuasan, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat beli ulang.

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 4.13
Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.508	.864

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2023

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,508. Hal ini berarti 50,08% variabel independent yaitu variabel kepercayaan, kepuasan, lokasi memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu minat beli ulang, dan sisanya sebesar 49,92% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel minat beli ulang seperti promosi, fasilitas dll.

B. Pembahasan

Garis regresi ganda menunjukkan bahwa tingkat perubahan variabel y adalah perubahan positif, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independent memberikan kontribusi yang positif terhadap variabel y. Diperoleh garis regresi :

$$Y = 5,057 + 0,477 + 0,594 + -0,325$$

Koefisien regresi kepercayaan menunjukkan hubungan positif terhadap minat beli ulang dengan nilai koefisien sebesar 0,477. Berarti setiap peningkatan kepercayaan sebesar 0,477 akan meningkatkan minat beli ulang sebesar 0,477.

Koefisien regresi kepuasan menunjukkan hubungan positif terhadap minat beli ulang dengan nilai koefisien sebesar 0,594. Berarti setiap peningkatan kepuasan sebesar 0,594 akan meningkatkan minat beli ulang sebesar 0,594.

Koefisien regresi lokasi menunjukkan hubungan negatif terhadap minat beli ulang dengan nilai koefisien sebesar -0,325. Berarti setiap penurunan penilaian tentang lokasi sebesar -0,325 akan menurunkan minat beli ulang sebesar -0,325.

Nilai Konstanta sebesar 5,075 menunjukkan bahwa minat beli ulang sebesar 5,075 tanpa adanya pengaruh dari kepercayaan, kepuasan, lokasi dan lokasi.

Nilai t hitung untuk kepercayaan adalah sebesar 7,378, t tabel 1,984 (t hitung $>$ t tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Nilai t hitung untuk kepuasan adalah sebesar 6,496, t tabel 1,984 (t hitung $>$ t tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Nilai t hitung untuk lokasi adalah sebesar -3,512, t tabel 1,984 (t hitung $>$ t tabel), dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Lokasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Nilai F tabel pada distribusi 4 : 96 adalah 2,51, maka berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa nilai F hitung $35,074 > 2,51$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel kepercayaan, kepuasan, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat beli ulang

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,508. Hal ini berarti 50,08% variabel independent yaitu variabel kepercayaan, kepuasan, lokasi memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu minat beli ulang, dan sisanya sebesar 49,92% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel minat beli ulang seperti promosi, fasilitas dll