BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian metode kuantitatif korelatif, sehingga menghasilkan data berupa angka dengan proses pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Dalam penelitian ini membandingkan kualitas pelayanan dari dua outlet yaitu MINISO dan USUPSO yang berada di kota Semarang berdasarkan persepsi konsumen di kota Semarang. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden sebanyak 112 orang dan sasarannya konsumen MINISO dan USUPSO di Kota Semarang selama periode 1 bulan April 2022. Peneliti menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 1-4 dengan variabel independen kualitas pelayanan Miniso dan Usupso. Kuesioner yang dibuat memiliki total 17 pertanyaan dari masing-masing Miniso dan Usupso.

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk melihat ragam jenis dari responden yang diambil oleh peneliti, dengan melihat dari jenis kelamin, status pekerjaan, usia, pendidikan terakhir dan frekuensi pembelian di toko Miniso dan Usupso.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	40	35.7
Perempuan	72	64.3
Total	112	100.0

Tabel diatas memberikan gambaran bahwa dari 112 responden yang diambil, jumlah yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan dengan 64,3% responden, lalu laki-laki dengan 35,7% responden.

Tabel 4.2 Status Pekerjaan Responden

Status Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Ibu rumah tangga	3	2.7
Karyawan swasta	27	24.1
Mengurus rumah tangga	1	0.9
Pelajar/ Mahasiswa	64	57.1
PNS	5	4.5
Polri/TNI	2	1.8
Wiraswasta	10	8.9
Total	112	100.0

Tabel diatas memberikan gambaran bahwa dari 112 responden yang diambil, jumlah yang paling banyak adalah mahasiswa dengan 57,1% responden, lalu karyawan swasta dengan 24,1% responden dan wiraswasta dengan 8,9% responden.

Tabel 4.3 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
<20 tahun	45	40.2
>20-30 tahun	55	49.1
>30-40 tahun	8	7.1
>40 tahun	4	3.6
Total	112	100.0

Tabel diatas memberikan gambaran bahwa dari 112 responden yang diambil, jumlah yang paling banyak adalah usia lebih dari 20 hingga 30 tahun dengan 49,1% responden, lalu kurang dari 20 tahun dengan 40,2%, lebih dari 30 hingga 40 tahun dengan 7,1% responden dan yang terendah lebih dari 40 tahun dengan 3,6% responden.

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
<SMA	6	5.4
Diploma	12	10.7
S1	29	25.9
SMA	65	58.0
Total	112	100.0

Tabel diatas memberikan gambaran bahwa dari 112 responden yang diambil, jumlah yang paling banyak adalah dengan pendidikan SMA dengan 58% responden, pendidikan S1 dengan 25,9%, lalu Diploma dengan 10,7% responden dan yang terendah di bawah SMA dengan 5,4% responden.

Menurut hasil data karakteristik responden secara garis besar untuk jenis kelamin lebih banyak responden perempuan daripada laki-laki. Kalangan usia terbanyak berada di rentan usia 20-30tahun, dan untuk status pekerjaan data paling banyak adalah pelajar/mahasiswa. Maka dapat ditarik kesimpulan dari karakteristik responden bahwa konsumen MINISO atau USUPSO lebih banyak perempuan dibanding laki-laki dan rata-rata konsumennya di kalangan mahasiswa di rentan usia sekitar 20-30tahun.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

Penentuan teknik pengumpulan data berkaitan dengan variable yang akan diungkap datanya. Dalam penelitian ini terdapat dua variable yang ingin diungkap yaitu variable kualitas pelayanan MINISO dan USUPSO di Kota Semarang. Metode yang digunakan adalah metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Kuesioner dibagikan kepada 112 konsumen secara acak.

Pengukuran tentang instrumen variable Kualitas Pelayanan Miniso didasarkan kepada indikator yang digunakan peneliti seperti motivasi, durasi kegiatan, frekuensi kegiatan, presentasi, arah sikap, dan minat. Pengukuran di dalam kuesioner ini menggunakan skala likert dengan empat pilihan jawaban seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Skor Pertanyaan Positif	
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Berdasarkan indikator tersebut dapat dibuat kisi-kisi instrumen penelitian yaitu:

Tabel 4.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah
Kualitas Pelayanan Miniso Dan Usupso	Kehandalan	1,2,3,4	4
	Ketanggapan	5,6,7,8	4
	Keyakinan	9,10,11	3
	Empati	12,13	2
	Berwujud	14,15,16,17	4

Data Kualitas Pelayanan Miniso diperoleh dari kuesioner dengan 17 butir soal yang disebar kepada 112 konsumen secara acak. Setelah kuesioner diuji validitasnya, semua butir pertanyaan yang tergolong valid.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan uji hipotesis dengan teknik analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji korelasi yang digunakan pada analisis ini ada persyaratan yang harus dipenuhi, di antaranya adalah uji validitas dan reliabilitas kuesioner untuk mengetahui apakah butir pertanyaan yang tertera di kuesioner mampu mewakilkan dari variabel. Pada penelitian ini uji validasi dilakukan dengan korelasi *product moment* menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah jika koefiesien korelasi hitung lebih besar dari koefisien korelasi tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan jika koefisien korelasi hitung lebih kecil dari koefisien korelasi tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

4.3.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Indikator	r tabel	r hitung	Ket.
Miniso			
M1	0,1562	0,655	Valid
M2	0,1562	0,575	Valid
M3	0,1562	0,439	Valid
M4	0,1562	0,489	Valid
M5	0,1562	0,589	Valid
M6	0,1562	0,585	Valid

Indikator	r tabel	r hitung	Ket.
M7	0,1562	0,578	Valid
M8	0,1562	0,586	Valid
M9	0,1562	0,658	Valid
M10	0,1562	0,707	Valid
M11	0,1562	0,613	Valid
M12	0,1562	0,685	Valid
M13	0,1562	0,651	Valid
M14	0,1562	0,683	Valid
M15	0,1562	0,515	Valid
M16	0,1562	0,732	Valid
M17	0,1562	0,658	Valid
Usupso			
US1	0,1562	0,560	Valid
US2	0,1562	0,511	Valid
US3	0,1562	0,558	Valid
US4	0,1562	0,572	Valid
US5	0,1562	0,671	Valid
US6	0,1562	0,580	Valid
US7	0,1562	0,721	Valid
US8	0,1562	0,643	Valid
US9	0,1562	0,742	Valid
US10	0,1562	0,658	Valid
US11	0,1562	0,744	Valid
US12	0,1562	0,720	Valid

Indikator	r tabel	r hitung	Ket.
US13	0,1562	0,603	Valid
US14	0,1562	0,669	Valid
US15	0,1562	0,590	Valid
US16	0,1562	0,619	Valid
US17	0,1562	0,631	Valid

Dalam penelitian ini digunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan rumus Pearson dan dapat disimpulkan bahwa dari 17 butir pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan Miniso maupun Usupso dinyatakan semua butir pertanyaan valid yang artinya pertanyaan dapat digunakan untuk bahan penelitian. Dinyatakan valid apabila koefisien korelasi hitung lebih besar dari koefisien korelasi tabel.

4.3.2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Standarisasi	Ket.
1	Miniso	0,921	0,600	Reliabel
2	Usupso	0,929	0,600	Reliabel

Uji reliabilitas dari kuesioner variabel Kualitas Pelayanan Miniso yang digunakan dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian karena menurut perhitungan menggunakan rumus Alpha Cronbach's, angka yang didapatkan lebih tinggi dibanding standar reliabilitas. Maka kuesioner yang akan digunakan untuk penelitian dikatakan reliabel dan mampu mewakili variabel yang digunakan.

4.4 Uji Statistika Deskriptif

Uji statistika deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data. Dari hasil analisis diperoleh harga rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Variabel yang digunakan meliputi variabel Kualitas Pelayanan Miniso (dependen) dan variabel Kualitas Pelayanan Usupso (independen). Dari data variabel dependen dan variabel independen tersebut, dilakukan pengujian statistik deskriptif dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9 Uji Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan Miniso

Keterangan	Kualitas Pelayanan
Minimum	1.24
Maksimum	3.82
Mean	2.7405
Median	2.8240
Modus	3.00
Standar Deviasi	0.44405

Berdasarkan data hasil penelitian dengan bantuan program SPSS diketahui bahwa nilai N atau jumlah data yang akan diteliti berjumlah 112 konsumen, dengan instrumen penilaian kuesioner yakni 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), 2 untuk tidak setuju (TS), 3 untuk setuju (S), dan 4 untuk sangat setuju (SS).

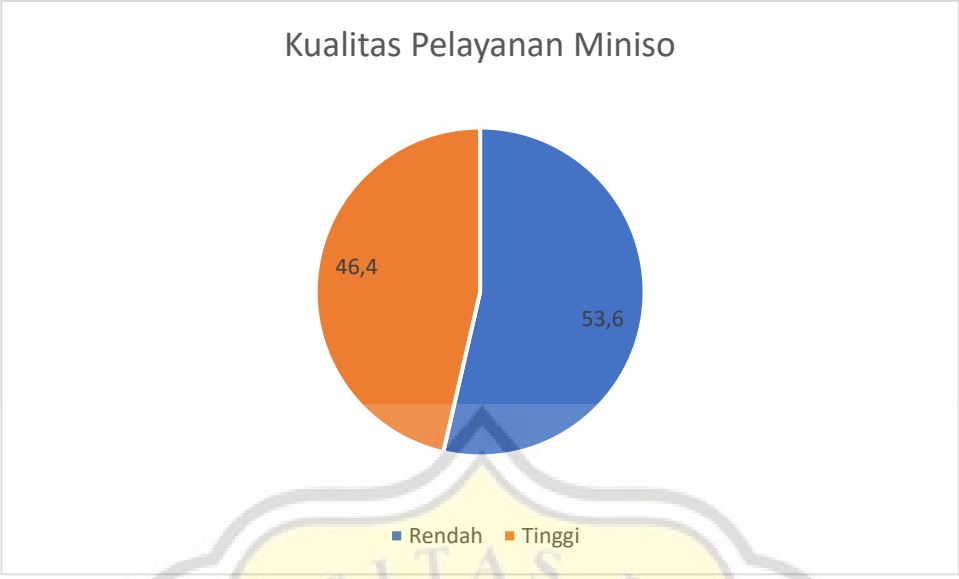
Variabel Kualitas Pelayanan Miniso memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 2,74 yang berarti bahwa konsumen Miniso memiliki rata-rata jawaban antara setuju dan tidak setuju. Total nilai minimum dari keseluruhan jawaban

pertanyaan Kualitas Pelayanan Miniso sebesar 1,24 dan total nilai maksimum Kualitas Pelayanan Miniso sebesar 3,82. Nilai standar deviasi sebesar 0,444 dan *mean* sebesar 2,74 yang berarti bahwa data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai *mean.* Data kurang bervariasi dapat diartikan bahwa jawaban dari responden hampir sama semua yakni dengan skor antara 3 dan 4. Dari skor jawaban yang diperoleh, *modus* atau nilai yang sering muncul didapatkan angka 3,00, artinya jawaban yang sering muncul adalah setuju (S). Sedangkan untuk median atau nilai tengah dari skor yang diperoleh adalah 2,82. Dari data hasil penelitian dilakukan pengkategorian kelas yang bertujuan untuk mempermudah membaca statistika deskriptif, pada penelitian ini kategori dibagi menjadi 2 berdasarkan nilai median yaitu

1. Kualitas Pelayanan Miniso Tinggi (1) = x ≥ Median
   = x ≥ 2,82
2. Kualitas Pelayanan Miniso Rendah (2) = x < Median
   = x < 2,82

Tabel 4.10 Frekuensi Kualitas Pelayanan Miniso

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	60	53.6
Tinggi	52	46.4
Total	112	100



Gambar 4.1 Pengelompokan Kualitas Pelayanan Miniso

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, dapat dijelaskan bahwa frekuensi Kualitas Pelayanan Miniso tinggi adalah 52 konsumen (46,4%) dan frekuensi Kualitas Pelayanan Miniso rendah adalah 60 konsumen (53,6%) maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Miniso dalam kategori tinggi.

Tabel 4.11 Uji Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan Usupso

Keterangan	Kualitas Pelayanan
Minimum	1.00
Maksimum	4.00
Mean	2.7447
Median	2.8530
Modus	3.00
Standar Deviasi	0.48339

Berdasarkan data hasil penelitian dengan bantuan program SPSS diketahui bahwa nilai N atau jumlah data yang akan diteliti berjumlah 112 konsumen, dengan instrumen penilaian kuesioner yakni, 1 untuk jawaban sangat setuju (SS), 2 untuk jawaban setuju (S), 3 untuk jawaban tidak setuju (TS), dan 4 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS). Variabel Kualitas Pelayanan Usupso memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 2,74 yang berarti bahwa konsumen Usupso memiliki rata-rata jawaban antara tidak setuju dan setuju. Nilai minimum dari keseluruan jawaban pertanyaan Kualitas Pelayanan Usupso sebesar 1 dan nilai maksimum Kualitas Pelayanan Usupso sebesar 4. Nilai standar deviasi sebesar 0,483 dan *mean* sebesar 2,74 yang berarti bahwa data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai *mean*. Data kurang bervariasi dikarenakan jawaban dari responden lebih banyak ditemukan dengan skor 3 dan 4, sehingga untuk jawaban 1 dan 2 sangat jarang ditemukan. Nilai yang sering muncul atau *modus* didapatkan skor 3 yang artinya jawaban yang sering muncul adalah setuju (S). Sedangkan untuk median atau nilai tengah diperoleh angka 2,85.

Dari data hasil penelitian dilakukan pengkategorian kelas yang bertujuan untuk mempermudah membaca statistika deskriptif, pada penelitian ini kategori dibagi menjadi 2 berdasarkan median yaitu

1. Kualitas Pelayanan Usupso Rendah (1) = $x \geq$ Median

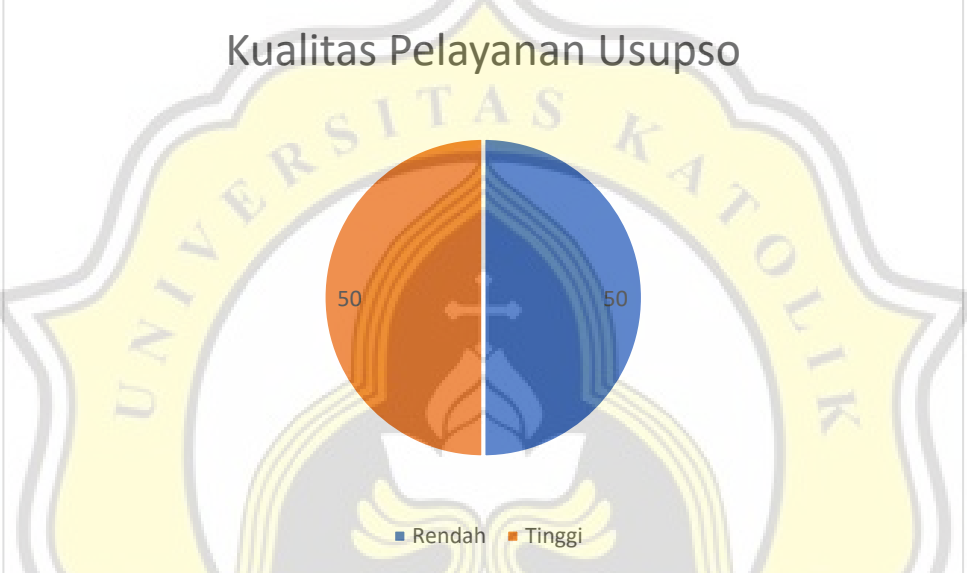
   = $x \geq 2{,}85$

2. Kualitas Pelayanan Usupso Tinggi (2) = $x <$ Median

   = $x < 2{,}85$

Tabel 4.12 Frekuensi Kualitas Pelayanan Usupso

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	56	50
Tinggi	56	50
Total	112	100



Gambar 4.2 Pengelompokan Kualitas Pelayanan Usupso

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat dijelaskan bahwa dari hasil perhitungan kuesioner yang telah dibagi, konsumen yang memiliki frekuensi Kualitas Pelayanan Usupso rendah adalah 56 orang (50%) dan terdapat konsumen dengan frekuensi Kualitas Pelayanan Usupso tinggi sebanyak 56 orang (50%). Dari hasil perhitungan, angka Kualitas Pelayanan Usupso rendah sama dengan yang tinggi.

Dalam hasil uji statistik deskriptif diatas dilihat bahwa rata-rata kualitas pelayanan MINISO memiliki persepsi rendah lebih banyak dibanding yang

memiliki persepsi tinggi. Dari haril penelitian antara yang memiliki persepsi rendah dan tinggi memiliki frekuensi nilai yang sama untuk USUPSO. Menurut observasi dalam kedua outlet tentang kecepatan dan ketanggapan pelayan kepada konsumen, pelayan dari USUPSO terlihat lebih tanggap ketika ada konsumen yang masuk ke outlet nya. Pelayanan USUPSO langsung sigap membawakan keranjang belanja untuk konsumen yang sedang memilih barang yang akan dia beli. Pelayan MINISO ketika dilihat saat observasi kurang tanggap kepada konsumen yang masuk dan berbelanja ke dalam outletnya.

4.5 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas, reliabilitas dan analisa statistika deskriptif, uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel residu memiliki distribusi normal. Konsep dasar dari Uji Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi normal baku.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

1. Jika nilai Asymp.sig. > 0,05, maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai Asymp.sig. < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.13 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas pelayanan Miniso	Kualitas pelayanan Usupso
N		112	112
Normal Parameters[a,b]	Mean	2.7405	2.7447
	Std. Deviation	.44405	.48339
Most Extreme Differences	Absolute	.128	.128
	Positive	.128	.095
	Negative	-.121	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.352	1.351
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052	.052

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi (Sig) untuk Kualitas Pelayanan Miniso sebesar 0,052 dalam kolom Kolmogorov-Smirnov. Sedangkan nilai signifikansi (Sig) untuk Kualitas Pelayanan Usupso sebesar 0,052 dalam kolom Kolmogorov-Smirnov.

Karena nilai signifikansi Kualitas Pelayanan Miniso maupun kualitas pelayanan Usupso lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Miniso maupun kualitas pelayanan Usupso berdistribusi normal. Maka digunakan uji beda untuk menjawab hipotesis.

4.6 Uji Beda Kualitas Pelayanan Miniso dengan Kualitas Pelayanan Usupso

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis kedua menggunakan menggunakan uji beda *(T-test)* dengan sampel berhubungan, yang bertujuan untuk menguji apakah ada perbedaan rata-rata dua sampel yang berhubungan..

Tabel 4.14 Uji Beda

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.685	.409	-.067	222	.946	-.00418	.06202	-.12641	.11805
	Equal variances not assumed			-.067	220.41	.946	-.00418	.06202	-.12641	.11806

Berdasarkan dari uji beda didapatkan bahwa nilai signifikansi 0,946 > 0,05 sehingga Ho diterima dimana terdapat kesamaan variance antar mean dari dua data. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara kualitas pelayanan Miniso dan Usupso.