

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Profil Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Dahulu daerah Jetak dikenal dengan berbagai hasil buminya. Awalnya hanya beberapa orang dari luar daerah yang datang untuk membeli hasil bumi masyarakat Jetak. Melihat peluang itu, beberapa pedagang sayur dari luar Jetak ikut meramaikan dengan berjualan di sana. Letaknya yang strategis, membuat Jetak perlahan mulai dikenal. Aktivitas niaga di sebuah jalan di tepi Dukuh Jetak ini mulai ramai dengan pedagang dari berbagai daerah seperti Demak, Jepara, Pati dan Purwodadi.

Dari situ, munculah sebuah pasar yang dikenal dengan nama Pasar Jetak. Berjalannya waktu, kawasan persawahan itu telah menjadi permukiman warga dan keramaian di Pasar ini semakin menjadi hingga menimbulkan sebuah kemacetan. Dengan alasan itu, Pasar Jetak kemudian dipindahkan di sebuah lahan kosong di Desa Mijen pada tahun 1997.

Nama Pasar Jetak mulai berganti dengan nama Pasar Mijen. Meskipun begitu, masyarakat tetap menyebutnya dengan nama Pasar Jetak. Masyarakat sudah terbiasa dengan nama Pasar Jetak. Jadi, meskipun dipindahkan ke Mijen, tetap saja masyarakat mengenalinya sebagai Pasar Jetak bukan Pasar Mijen. Seiring berjalannya waktu, kini generasi muda telah menyebut Pasar itu sebagai Pasar Mijen.¹

Pasar Mijen merupakan salah satu pasar tradisional yang ada di Kabupaten Kudus. Pasar Mijen memiliki luas bangunan 4.0986 m² yang terdiri dari 88 kios, 496 los dan jumlah pedagang ±

¹ Nila Niswatul Chusna, “*Pasar Mijen*”, diakses pada 12 Desember, 2019, <https://isknews.com/kisah-dibalik-popularitas-terminal-jetak/>

700. Pasar Mijen terletak di Desa Mijen Kecamatan Kaliwungu Kudus yang berada di sebelah selatan Terminal jetak. Pasar ini melayani kebutuhan masyarakat kudus wilayah barat. Pedagang di pasar menyediakan berbagai keperluan rumah tangga yang cukup lengkap dengan harga yang bervariasi. Pasar Mijen buka dimulai dari pagi hingga sore hari yaitu sekitar jam 05.00 sampai 15.00.²

b. Tata Letak Pasar

Adapun tata letak yang ada di pasar mijen kabupaten kudus, yaitu sebagai berikut :³

- 1) Sebelah utara : pada blok B dan C yaitu konveksi
- 2) Sebelah barat : kantor pasar mijen dan pedagang sembako
- 3) Sebelah selatan : pada Blok S, T dan U yaitu pedagang sayur dan ikan
- 4) Sebelah timur : pada blok A yaitu konveksi, makanan ringan dan pintu masuk
- 5) Bagian dalam pasar : pedagang klithikan (assesoris), warung makan, dan pedagang grabatan (campuran)

c. Visi dan Misi Dinas Perdagangan

Adapun visi dan misi yang digunakan yaitu:⁴

Visi :

“Terwujudnya Perdagangan dan Pelaku Pasar Yang Tangguh dan Mandiri”

Misi:

- 1) Meningkatkan pengembangan usaha perdagangan dengan prioritas utama adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).
- 2) Mewujudkan pelayanan pasar yang prima

² Ansori, Wawancara Oleh Penulis, Pada 16 Desember ,2019 Pukul 11.00 WIB

³ Ansori, Wawancara Oleh Penulis, Pada 16 Desember ,2019 Pukul 11.00 WIB

⁴ Visi dan Misi, diakses pada 16 Desember, 2019, <https://infoperdaganganpemkabkds.wordpress.com/home/>

- 3) Mewujudkan kenyamanan, keamanan dan ketertiban bagi pelaku pasar
- 4) Mewujudkan Pedagang Kaki Lima yang tertata rapi

d. Gambaran Responden

Penyajian deskripsi responden digunakan untuk menggambarkan keadaan responden yang dapat memberikan informasi untuk kelengkapan penelitian. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan peneliti terjun langsung untuk mengamati responden. Dalam mendapatkan tanggapan responden peneliti menyebarkan kuesioner. Kuesioner berisi item pernyataan untuk diisi oleh responden yang sesuai dengan keadaan mereka agar hasil yang didapatkan benar-benar valid.

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus sebagai berikut:

Tabel 4.1

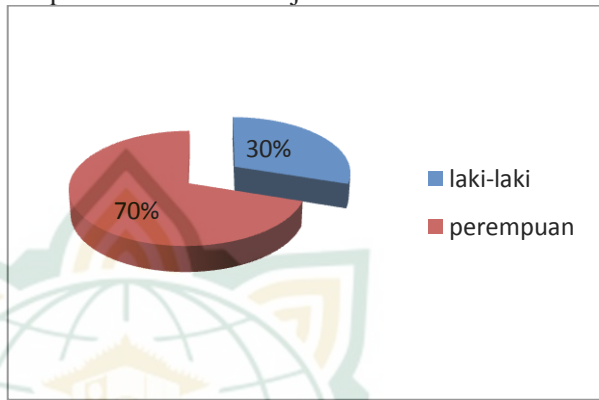
Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	15	30,0
Perempuan	35	70,0
Total	50	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (30,0%) dan perempuan sebanyak 35 orang (70,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus adalah perempuan. Untuk lebih jelasnya bisa kita lihat pada diagram berikut ini:

Gambar 4.1
Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin



Sumber : data yang diolah, 2019

2) Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus sebagai berikut:

Tabel 4.2

Deskripsi responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20	15	30,0
21-30	22	44,0
31-40	5	10,0
41-50	5	10,0
51-60	2	4,0
>60	1	2,0
Total	50	100,0

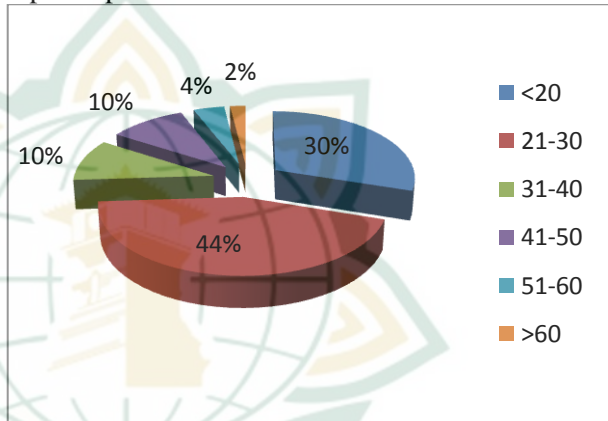
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 15 orang (30,0%), responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 22 orang (44,0%), responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 5 orang (10,0%), responden yang berusia 40-41 tahun sebanyak 5 orang (10,0%), responden yang berusia 51-60 tahun sebanyak 2 orang (4,0%), dan responden yang

berusia >60 sebanyak 1 orang (2,0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus berusia 21-30 tahun. Untuk lebih jelasnya bisa kita lihat pada diagram berikut ini:

Gambar 4.2

Deskripsi responden berdasarkan usia



Sumber : data yang diolah, 2019

3) **Pendidikan Terakhir Responden**

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus sebagai berikut:

Tabel 4.3

Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Usia	Jumlah	Persentase
SD	6	12,0
SMP/ SLTP	11	22,0
SMA/SLTA	30	60,0
S1	3	6,0
Total	50	100,0

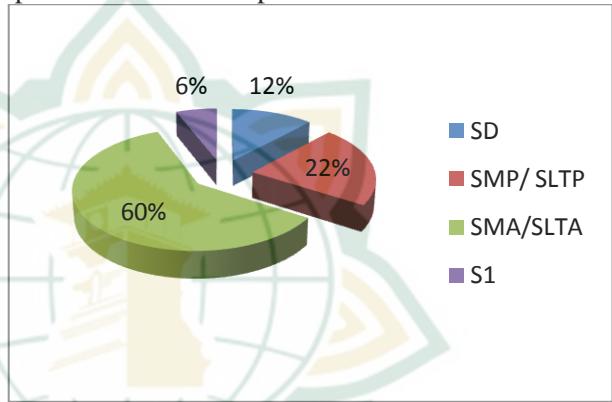
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang berpendidikan SD sebanyak 6 orang (12,0%), yang berpendidikan SMP sebanyak 11 orang (22,0%), yang berpendidikan SMA sebanyak 30 orang (60,0%), dan yang berpendidikan S1

sebanyak 3 orang (6,0%) Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen Pasar Mijen Kabupaten Kudus berpendidikan SMA. Untuk lebih jelasnya bisa kita lihat pada diagram berikut ini:

Gambar 4.3

Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir



Sumber : data yang diolah, 2019

e. **Gambaran Data Jawaban Responden**

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus, sebagai berikut:

1) **Harga (X1)**

Berdasarkan data jawaban responden mengenai harga di Pasar Mijen Kabupaten Kudus dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Frekuensi variabel harga (X1)

Item	Jml SS	%	Jml S	%	Jml N	%	Jml TS	%	Jml STS	%
X1.1	22	44,0	21	42,0	7	14,0	0	0	0	0
X1.2	15	30,0	28	56,0	7	14,0	0	0	0	0
X1.3	14	28,0	27	54,0	9	18,0	0	0	0	0
X1.4	13	26,0	31	62,0	6	12,0	0	0	0	0
X1.5	22	44,0	17	34,0	11	22,0	0	0	0	0
X1.6	18	37,0	19	40,0	13	23,0	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil penelitian pada tabel di atas dapat dipahami bahwa:

- a) Pada item pernyataan 1, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44,0%), setuju 21 orang (42,0%), netral 7 orang (14,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa harga produk yang dijual para penjual di pasar mijen terjangkau.
- b) Pada item pernyataan 2, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (30,0%), setuju 28 orang (56,0%), netral 7 orang (14,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa harga yang ada di pasar mijen wajar.
- c) Pada item pernyataan 3, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (28,0%), setuju 27 orang (54,0%), netral 9 orang (18,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa harga produk di pasar mijen sesuai dengan kualitas produk.
- d) Pada item pernyataan 4, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang (26,0%), setuju 31 orang (62,0%), netral 6 orang (12,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa harga produk di pasar mijen sesuai dengan manfaat produk.
- e) Pada item pernyataan 5, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44,0%), setuju 17 orang

(34,0%), netral 11 orang (22,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa harga produk di pasar mijen lebih murah dibandingkan dengan toko, swalayan atau pasar modern lainnya.

f) Pada item pernyataan 5, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (36,0%), setuju 19 orang (38,0%), netral 13 orang (26,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen memberikan potongan harga ketika saya membeli dalam jumlah banyak.

2) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data jawaban responden mengenai kualitas pelayanan di Pasar Mijen Kabupaten Kudus dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Frekuensi variabel kualitas pelayanan (X2)

Item	Jm l SS	%	Jm l S	%	Jm l N	%	Jm l TS	%	Jml ST S	%
X2.1	14	28,0	24	48,0	12	24,0	0	0	0	0
X2.2	9	18,0	29	58,0	12	24,0	0	0	0	0
X2.3	3	6,0	20	40,0	27	54,0	0	0	0	0
X2.4	4	8,0	24	48,0	22	44,0	0	0	0	0
X2.5	17	34,0	29	58,0	4	8,0	0	0	0	0
X2.6	8	16,0	24	48,0	18	36,0	0	0	0	0

X2.7	12	24, 0	30	60, 0	8	16, 0	0	0	0	0
X2.8	9	18, 0	23	46, 0	18	36, 0	0	0	0	0
X2.9	7	14, 0	29	58, 0	14	28, 0	0	0	0	0
X2.1 0	5	10, 0	40	80, 0	5	10, 0	0	0	0	0
X2.1 1	9	18, 0	25	50, 0	13	26, 0	3	6, 0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil penelitian pada tabel di atas dapat dipahami bahwa:

- a) Pada item pernyataan 1, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (28,0%), setuju 24 orang (48,0%), netral 12 orang (24,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen segera melayani saya saat berkunjung.
- b) Pada item pernyataan 2, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (18,0%), setuju 29 orang (58,0%), netral 12 orang (24,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen konsisten dalam memberikan pelayanan pemesanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- c) Pada item pernyataan 3, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang (6,0%), setuju 20 orang (40,0%), netral 27 orang (54,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat

disimpulkan bahwa mayoritas responden netral bahwa penjual di pasar mijen berpenampilan bersih dan tidak lusuh.

- d) Pada item pernyataan 4, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang (8,0%), setuju 24 orang (48,0%), netral 22 orang (44,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen memberikan pelayanan yang nyaman bagi saya.
- e) Pada item pernyataan 5, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (34,0%), setuju 29 orang (58,0%), netral 4 orang (8,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen selalu siap ketika dibutuhkan untuk mengambil barang yang akan dibeli konsumen.
- f) Pada item pernyataan 6, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang (16,0%), setuju 24 orang (48,0%), netral 18 orang (36,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen cepat dalam melayani konsumen.
- g) Pada item pernyataan 7, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang (24,0%), setuju 30 orang (60,0%), netral 8 orang (16,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat

tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen menawarkan produknya dengan sopan.

- h) Pada item pernyataan 8, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (18,0%), setuju 23 orang (46,0%), netral 18 orang (26,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen melayani konsumen dengan sabar ketika memilih produk yang akan dibeli
- i) Pada item pernyataan 9, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang (14,0%), setuju 29 orang (58,0%), netral 14 orang (28,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen melayani konsumen dengan ramah ketika konsumen menawar harga
- j) Pada item pernyataan 10, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang (10,0%), setuju 40 orang (80,0%), netral 5 orang (10,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen memberikan perhatian kepada konsumen seperti ketika barang yang diinginkan tidak ada maka akan mengambil barang dari teman sesama penjual.

- k) Pada item pernyataan 11, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (18,0%), setuju 25 orang (50,0%), netral 13 orang (26,0%), tidak setuju 3 (6,0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan konsumen.

3) Kepuasan Konsumen

Berdasarkan data jawaban responden mengenai kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Frekuensi variabel kepuasan konsumen (Y)

Item	Jml SS	%	Jml S	%	Jml N	%	Jml TS	%	Jml STS	%
Y.1	9	18,0	29	58,0	12	24,0	0	0	0	0
Y.2	12	24,0	24	48,0	13	26,0	1	2,0	0	0
Y.3	27	54,0	23	46,0	0	0	0	0	0	0
Y.4	10	20,0	28	56,0	12	24,0	0	0	0	0
Y.5	20	40,0	25	50,0	5	10,0	0	0	0	0
Y.6	8	16,0	30	60,0	12	24,0	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil penelitian pada tabel di atas dapat dipahami bahwa:

- a) Pada item pernyataan 1, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (18,0%), setuju 29 orang (58,0%), netral 12 orang (24,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa produk yang ditawarkan di pasar mijen sesuai dengan selera saya.

- b) Pada item pernyataan 2, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang (24,0%), setuju 24 orang (48,0%), netral 13 orang (26,0%), tidak setuju 1 (2%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa penjual di pasar mijen memberikan pelayanan yang terbaik.
- c) Pada item pernyataan 3, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang (54,0%), setuju 23 orang (46,0%), netral 0 orang (0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa berminat untuk berkunjung kembali ke pasar mijen karena harga produk yang dijual lebih murah dibandingkan dengan toko, swalayan atau pasar modern lainnya
- d) Pada item pernyataan 4, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang (20,0%), setuju 28 orang (56,0%), netral 12 orang (24%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa berminat untuk berkunjung kembali ke pasar mijen karena pelayanan yang diberikan memuaskan
- e) Pada item pernyataan 5, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (40,0%), setuju 25 orang (50,0%), netral 5 orang (10,0%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa merekomendasikan kepada saudara, kerabat dan teman karena

- harga produk di pasar mijen lebih murah dibandingkan dengan toko, swalayan atau pasar modern lainnya.
- f) Pada item pernyataan 6, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang (16,0%), setuju 30 orang (60,0%), netral 12 orang (24%), tidak setuju 0 (0%), sangat tidak setuju 0 (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa merekomendasikan kepada saudara, kerabat dan teman karena pelayanan yang diberikan baik.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Responden

1) Uji Validitas Instrumen Responden

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} (nilai *Pearson Correlation*) dengan r_{tabel} (di dapat dari tabel r) untuk *degree of freedom* ($df = n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dikatakan valid dan sebaliknya jika r_{hitung} kurang dari r_{tabel} maka dikatakan tidak valid. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung $50-2$ atau df 48 dengan alpa 0.05 di dapat r_{tabel} 0,279 (lihat lampiran r tabel).⁵ Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁵ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 100.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Responden

Variabel	Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i> (r_{hitung})	r_{tabel} (0,05; 50-2)= 0,279	Keterangan
Harga (X1)	X1.1	0,577	0,279	Valid
	X1.2	0,560	0,279	Valid
	X1.3	0,681	0,279	Valid
	X1.4	0,699	0,279	Valid
	X1.5	0,744	0,279	Valid
	X1.6	0,623	0,279	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,728	0,279	Valid
	X2.2	0,468	0,279	Valid
	X2.3	0,467	0,279	Valid
	X2.4	0,592	0,279	Valid
	X2.5	0,656	0,279	Valid
	X2.6	0,846	0,279	Valid
	X2.7	0,782	0,279	Valid
	X2.8	0,837	0,279	Valid
	X2.9	0,568	0,279	Valid
	X2.10	0,445	0,279	Valid
	X2.11	0,528	0,279	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,808	0,279	Valid
	Y.2	0,759	0,279	Valid
	Y.3	0,467	0,279	Valid
	Y.4	0,633	0,279	Valid
	Y.5	0,512	0,279	Valid
	Y.6	0,739	0,279	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif. Dengan demikian item atau pernyataan tersebut dikatakan valid.

2) Uji Reliabilitas Instrumen Responden

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu.⁶ Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan teknik *cronbach aplha*. Adapun kriteria bahwa instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 dan sebaliknya jika nilai *cronbach alpha* kurang dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel.⁷ Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden

No	Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach Alpha</i> > 0,60	Keterangan
1.	Harga (X1)	6 Item	0,720	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	11 Item	0,849	Reliabel
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	6 Item	0,746	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

b. Uji Pra Syarat (Uji Asumsi Klasik)

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

1) Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.⁸ Untuk

⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 47

⁷ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 103.

⁸ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Buku Daros Stain Kudus, 2009), 278.

mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁹ Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Harga (X1)	0,829	1,206	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,829	1,206	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel memiliki nilai $1,206 < 10,00$ dan nilai *tolerance* keduanya memiliki nilai $0,829 > 0,10$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁰

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat

⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 106.

¹⁰ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 158.

dilakukan dengan menggunakan metode uji glejser. Untuk mengetahuinya dengan melihat nilai Sig pada *Coefficients*. Apabila nilai sig lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹¹ Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig > 0,05	Keterangan
Harga (X1)	0,884	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,548	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai sig > 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.¹²

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode uji *kolmogrov-smirnov*. Untuk mengetahuinya dengan melihat nilai

¹¹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 169.

¹² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*,

Asymp. Sig. Apabila nilai sig lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila nilai sig kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.¹³ Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
>N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19099952
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.742
Asymp. Sig. (2-tailed)		.641

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig > 0,05 (0,641 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan data memiliki distribusi normal.

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial dan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen.

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya

¹³ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 164.

hubungan dan pengaruh antara beberapa variabel independen.¹⁴ Dalam penelitian ini model persamaan regresi linier ganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.476	3.532		2.683	.010
	Harga	.315	.128	.333	2.453	.018
	kualitas pelayanan	.170	.077	.300	2.208	.032

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel harga (X_1) = 0,315, kualitas pelayanan (X_2) = 0,170 dan konstanta sebesar 9,476. Adapun bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁵

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 9,476 + 0,315X_1 + 0,170X_2 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

a = koefisien konstanta

x_1 = harga

¹⁴Suharyadi Dan Purwanto, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 3-Buku 2* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 226.

¹⁵ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 184.

- x_2 = kualitas pelayanan
 b_1 = koefisien regresi variabel harga
 b_2 = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
 e = standard *error*

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- a) Nilai konstanta (a) = 9,476 artinya apabila variabel harga dan kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka variabel kepuasan konsumen mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu 9,476.
- b) Nilai koefisien regresi harga = 0,315 artinya setiap ada peningkatan variabel harga sebesar 1%, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,315. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara harga dengan kepuasan konsumen. Ini berarti semakin terjangkau harga, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
- c) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan = 0,170 artinya setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen akan meningkat 0,170. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Ini berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

2) Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.¹⁶ Hasil analisis dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 ^a	.283	.252	2.23713

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, harga

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,283, maka koefisien determinasi sebesar $0,283 \times 100\% = 28,3\%$. Hal ini menunjukkan bahwa 28,3 % variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 71,7% ($100\% - 28,3\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 97-98.

3) Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.¹⁷ Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Pengambilan keputusannya yaitu:

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.¹⁸

Cara menentukan t_{tabel} adalah tabel distribusi t dicari pada signifikansi $0,05 / 2 = 0,025$ dan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen).¹⁹ Sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 2,012 (lihat lampiran tabel distribusi t). Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel} (0,05/2;50- 2-1)	Sig < 0,05	Keterangan

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 98.

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 99

¹⁹ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), 162

Harga (X1)	2,453	2,012	0,018	Berpengaruh positif dan signifikan
Kualitas Pelayanan (X2)	2,208	2,012	0,032	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

a) Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Untuk menguji pengaruh harga, maka dilakukan pengujian secara parsial (uji t) dengan terlebih dahulu menyusun hipotesis yang akan diuji yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), sebagai berikut:

- (1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.
- (2) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.

Kemudian membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai sig $< 0,05$. Hasil pengujian statistik pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai t_{hitung} 2,453 dengan nilai t_{tabel} 2,012 dan signifikansi sebesar 0,018. Ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,453 > 2,012$) dan nilai sig kurang dari 0,05 ($0,018 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis adanya pengaruh antara

harga terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus terbukti signifikan dan diterima.

b) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, maka dilakukan pengujian secara parsial (uji t) dengan terlebih dahulu menyusun hipotesis yang akan diuji yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), sebagai berikut:

- (1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.
- (2) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Kemudian membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai $sig < 0,05$. Hasil pengujian statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai t_{hitung} 2,208 dengan nilai t_{tabel} 2,012 dan signifikansi sebesar 0,032. Ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,208 > 2,012$) dan nilai sig kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus terbukti signifikan dan diterima.

4) Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.²⁰

Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Pengambilan keputusannya yaitu:

- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.²¹

Cara menentukan F_{tabel} adalah tabel distribusi F dicari pada signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah total variabel - 1) = 2 dan df 2 = n - k - 1 (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Sehingga diperoleh F_{tabel} sebesar 3,20 (lihat lampiran tabel distribusi F).²² Secara lebih rinci dijelaskan dalam tabel berikut :

98. ²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*,

98. ²¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*,

²² Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, 159.

Tabel 4.15
Hasil Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel} (2;50-2-1)	Sig < 0,05	Keterangan
Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)	9,269	3,20	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Hasil pengujian statistik di dapat F_{hitung} sebesar 9,269 dengan signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($9,269 > 3,20$) dan nilai sig kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat dilihat dengan jelas bahwa secara parsial dan simultan semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Variabel harga memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus dengan koefisien regresi sebesar 0,315. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel harga sebesar 1% maka kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus akan meningkat sebesar 0,315. Ini berarti semakin terjangkau harga, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Selain itu juga terbukti dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel}

(2,453 > 2,012) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,018 sehingga indikator yang menggambarkan harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cynthia Violita Wijaya tentang “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy”, menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus dengan koefisien regresi sebesar 0,170. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1% maka kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus akan meningkat sebesar 0,315. Ini berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Selain itu juga terbukti dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,208 > 2,012) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,032 sehingga indikator yang menggambarkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maretta Ginting dan Ahmad Saputra tentang “Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional Di Kecamatan Medan Johor)”. Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,386 > 1,9840) dan nilai signifikansi lebih kecil dari

0,05 yaitu sebesar 0,019. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus

Berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($9,269 > 3,20$) dengan signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus diterima.

Untuk melihat besarnya pengaruh yang disumbangkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier berganda. Diketahui besarnya nilai R Square sebesar $0,283 \times 100\% = 28,3\%$. Hal ini menunjukkan bahwa 28,3% variabel kepuasan dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 71,7% ($100\% - 28,3\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.