

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Pasar Modern Swalayan Aneka Jaya

Swalayan Aneka Jaya berdiri Demak pada tahun 2012 dengan luas bangunan ± 700 M² dan luas tempat parkir ± 200 M². Swalayan aneka jaya Demak adalah perusahaan milik perseorangan yang bernama Bapak Budi Santoso, dalam pembangunan atau penempatan akan didirikannya Aneka Jaya para pedagang pasar Demak sempat protes atas berdirinya Aneka Jaya, dengan seiring waktu semua dapat mereda atas adanya kesepakatan dan bisa bekerja sama dengan pedagang pasar tradisional Demak. Dan kini Aneka Jaya Demak semakin pesat dan semakin diminati oleh pembeli luar kecamatan ataupun dalam kecamatan. Karena lebih terjangkau harga dan beragam produknya, keamanan di jamin dan parkir yang luas. Barang yang dijual secara banyak, kategori produk beragam, fasilitas memadai, dan harga relatif murah dari pada pasar tradisional.

2. Fasilitas tempat Swalayan Aneka Jaya Demak

- a. Parkir luas ukuran 200 M²
- b. Ruangan Ber AC
- c. 2 Kamar mandi ukuran 2 x 1 M²
- d. Lantai bersih
- e. Tempat parkir

3. Struktur Organisasi Aneka Jaya

Dari segi sumber daya manusia swalayan Aneka Jaya memiliki karyawan yang lebih banyak dan terlatih antara lain :

- a. Direksi atau pemilik : 1 orang

- b. Devisi manager : 3 orang
- c. Departement manager : 3 orang
- d. Tim leader (supervisor) : 10 orang
- e. Staf (pramuniaga, kasir, bagian gudang) : 70 orang

Selain tenaga kerja di atas juga terdapat cleaning service sebanyak 10 orang, keamanan 5 orang dan tukang parkir 7 orang. Jadi jumlah tenaga kerja di Swalayan Aneka Jaya adalah 109 orang.

4. Visi dan Misi Swalayan Aneka Jaya Demak

a. Visi :

Lebih dekat, lebih lengkap, lebih gaya

b. Misi :

- 1) Memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen dengan berfokus pada produk dan layanan yang berkualitas unggul.
- 2) Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/etika bisnis yang tertinggi.
- 3) Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuhkembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
- 4) Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya

B. Gambaran Umum Responden

Diskripsi responden disajikan dalam penelitian ini guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam

penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket. Untuk penyebaran kuesionernya dilakukan dengan cara peneliti langsung mendatangi konsumen Aneka Jaya Demak yang sedang berbelanja dan menyerahkan kuesioner yang ada untuk diisi responden, hal ini di maksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *response rate*.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Swalayan Aneka Jaya Demak yang minimal pernah sekali berkunjung ke Swalayan Aneka Jaya Demak dan minimal pernah membeli satu buah barang yang dijual di Aneka Jaya Demak. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh data karakteristik responden sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 64 atau sebesar 64 %,sedangkan sisanya sebanyak 36 orang atau sebesar 36 % merupakan responden berjenis kelamin laki-laki. Artinya, sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah wanita.

2. Usia Responden

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
<20 th	24	24%
21-30	65	65%
31-40	6	6%
41-50	5	5%
50<	0	
total	100	100%

Pada tabel diatas dapat dilihat data responden menurut usia, disini terlihat yang lebih mendominasi adalah usia di kisaran 21 – 30 tahun tahun yaitu sebanyak 65 responden, lalu disusul pada urutan kedua yaitu kisaran usia < 20 tahun sebanyak 24 responden. Pada urutan ketiga yaitu kisaran usia 31-40 tahun sebanyak 6 responden, kemudian pada urutan keempat yaitu kisaran usia 41 – 50 tahun sebanyak 5 responden. dan pada urutan kelima yaitu kisaran usia 50< tahun tidak terdapat responden yang mengisi kuesioner penelitian ini atau sebanyak 0 responden.

3. Pendidikan terakhir responden

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	jumlah	persentase
SD	6	6%
SMP	9	9%
SMA	68	68%
D3	4	4%

S1	13	13%
Total	100	100%

Pada tabel diatas dapat dilihat data responden menurut pendidikan terakhir, disini terlihat yang lebih mendominasi adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 68 responden, lalu disusul pada urutan kedua yaitu responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 13 responden. Pada urutan ketiga yaitu responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP sebanyak 6 responden. Kemudian pada urutan keempat yaitu responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 6 responden. dan pada urutan kelima yaitu responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 4 responden.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	persentase
Swasta	60	60%
Mahasiswa	28	28%
IRT	9	9%
Guru	2	2%
Pedagang	1	1%
Total	100	100%

Pada tabel diatas dapat dilihat responden berdasarkan pekerjaan, disini dilihat bahwa pekerjaan responden yang paling mendominasi adalah Swasta yaitu sebanyak 60 responden. Kemudian urutan kedua yaitu responden yang masih menjadi pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 28 responden. Urutan ketiga yaitu Ibu

Rumah Tangga (IRT) sebesar 9 responden, kemudian yang keempat adalah guru yaitu sebanyak 2 responden, dan yang kelima responden yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang yaitu sebanyak 1 responden.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut ini adalah rekapitulasi hasil jawaban dari 100 responden dalam menjawab kuesioner :

Tabel 4.5
Desain interior dan eksterior swalayan Aneka Jaya
Demak terlihat menarik

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	74	74%
Sangat Setuju	26	26%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, desain interior dan eksterior swalayan Aneka Jaya Demak terlihat menarik sebanyak 26 responden atau sebesar 26% menjawab sangat setuju dan sebanyak 74 responden atau 74 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.6
Warna cat pada dinding Swalayan Aneka Jaya Demak terlihat padu

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	74	74%
Sangat Setuju	26	26%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, warna cat pada dinding Swalayan Aneka Jaya Demak terlihat padu sebanyak 74 responden atau sebesar 74% menjawab sangat setuju dan sebanyak 26 responden atau 26 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.7
Pencahayaan swalayan Aneka Jaya Demak terang dan tidak terlalalu silau ataupun terlalu redup

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	74	74%
Sangat Setuju	26	26%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pencahayaan swalayan Aneka Jaya Demak terang dan tidak terlalalu silau ataupun terlalu redup sebanyak 74 responden atau sebesar 74% menjawab sangat setuju dan sebanyak 26 responden atau 26 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.8
Suasana swalayan Aneka Jaya Demak tidak bising

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	4	4%
Setuju	69	69%
Sangat Setuju	27	27%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, suasana swalayan Aneka Jaya Demak tidak bising sebanyak 27 responden atau sebesar 27% menjawab sangat setuju dan sebanyak 69 responden atau 69 % menjawab setuju. Sedangkan responden yang menjawab jawaban netral sebanyak 4 responden atau 4%,dan tidak responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.9
Musik yang diputar tidak terlalu keras, sesuai dan selalu
up to date

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	69	69%
Sangat Setuju	31	31%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, musik yang diputar tidak terlalu keras, sesuai dan selalu *up to date* sebanyak 31 responden atau sebesar 31% menjawab sangat setuju dan sebanyak 69 responden atau 69 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.10
Suasan ruangan swalayan Aneka Jaya Demak terasa
sejuk

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	73	73%
Sangat Setuju	27	27%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, Suasana ruangan swalayan Aneka Jaya Demak terasa sejuk sebanyak 27 responden atau sebesar 27% menjawab sangat setuju dan sebanyak 73 responden atau 73 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.11

Produk seperti fashion, perlengkapan tidur, dan perabotan rumah lainnya boleh di sentuh untuk dapat merasakan tekstur dan kualitas barangnya

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	77	77%
Sangat Setuju	23	23%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, produk seperti fashion, perlengkapan tidur, dan perabotan rumah lainnya boleh di sentuh untuk dapat merasakan tekstur dan kualitas barangnya sebanyak 23 responden atau sebesar 23% menjawab sangat setuju dan sebanyak 77 responden atau 77 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.12

Ruangan Swalayan Aneka Jaya Demak tidak berbau menyengat, baik dari pengharum ruangnya ataupun lainnya yang tidak sedap

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	71	71%
Sangat Setuju	29	29%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, ruangan swalayan aneka jaya Demak tidak berbau menyengat, baik dari pengharum ruangnya ataupun lainnya yang tidak sedap sebanyak 29 responden atau sebesar 29% menjawab sangat setuju dan sebanyak 71 responden atau 71 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.13

Swalayan Aneka Jaya Demak menyediakan tester bagi produk parfum dan wewangian lainnya

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-

Setuju	74	74%
Sangat Setuju	26	26%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak menyediakan tester bagi produk parfum dan wewangian lainnya sebanyak 26 responden atau sebesar 26% menjawab sangat setuju dan sebanyak 74 responden atau 74 % menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.14

Tester yang disediakan sesuai dengan produk aslinya

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	71	71%
Sangat Setuju	29	29%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, tester yang di sediakan sesuai dengan produk aslinya sebanyak 29 responden atau sebesar 29% menjawab sangat setuju dan sebanyak 71 responden atau 71% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.15

Saya dan keluarga merasa senang jika berkunjung dan berbelanja di Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	3%
Netral	-	-
Setuju	72	72%
Sangat Setuju	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, saya dan keluarga merasa senang jika berkunjung dan berbelanja di aneka jaya Demak sebanyak 25 responden atau sebesar 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menjawab setuju, dan 3 responden atau sebesar 3% menjawab tidak setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.16

Pelayan yang murah senyum dan ramah sehingga membuat senang dan betah ketika berbelanja

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	3%
Netral	-	-
Setuju	72	72%

Sangat Setuju	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pelayan yang murah senyum dan ramah sehingga membuat senang dan betah ketika berbelanja sebanyak 25 responden atau sebesar 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menjawab setuju, dan 3 responden atau sebesar 3% menjawab tidak setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.17

Harga yang ditawarkan lebih murah dari swalayan lain sehingga membuat semangat untuk berbelanja

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	76	76%
Sangat Setuju	24	24%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, harga yang di tawarkan lebih murah dari swalayan lain sehingga membuat semangat untuk berbelanja sebanyak 24 responden atau sebesar 24% menjawab sangat setuju, sebanyak 76 responden atau 76% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.18
Intensitas seringnya ada promo dan diskon membuat semangat untuk berbelanja

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	72	72%
Sangat Setuju	28	28%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, intensitas seringnya ada promo dan diskon membuat semangat untuk berbelanja sebanyak 28 responden atau sebesar 28% menjawab sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.19
Saya merasa puas dengan segala fasilitas yang disediakan Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	7	7
Setuju	64	64%
Sangat Setuju	29	29%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, saya merasa puas dengan segala fasilitas yang disediakan aneka jaya Demak sebanyak 29 responden atau sebesar 29% menjawab sangat setuju, sebanyak 64 responden atau 64% menjawab setuju, dan 7 responden atau sebesar 7% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.20
Pelayanan yang sangat membantu dan mempermudah pada saat berbelanja membuat saya merasa puas

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	72	72%
Sangat Setuju	28	28%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pelayanan yang sangat membantu dan mempermudah pada saat berbelanja membuat saya merasa puas sebanyak 28 responden atau sebesar 28% menjawab sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.21
Suasana yang diberikan di Aneka Jaya Demak membuat saya tenang dalam berbelanja

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	4	4
Setuju	63	63%
Sangat Setuju	33	33%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, suasana yang diberikan di aneka jaya Demak membuat saya tenang dalam berbelanja sebanyak 33 responden atau sebesar 33% menjawab sangat setuju, sebanyak 63 responden atau 63% menjawab setuju, dan 4 responden atau sebesar 4% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.22
Pelayan yang tidak terlalu mengawasi membuat saya rileks dalam berbelanja

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	72	72%
Sangat Setuju	28	28%

Total	100	100%
--------------	------------	-------------

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pelayan yang tidak terlalu mengawasi membuat saya rileks dalam berbelanja sebanyak 28 responden atau sebesar 28% menjawab sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.23
Swalayan Aneka Jaya Demak dilengkapi dengan CCTV dan sistem keamanan lainnya untuk keamanan pengunjung

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	93	93%
Sangat Setuju	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak dilengkapi dengan CCTV dan sistem keamanan lainnya untuk keamanan pengunjung sebanyak 93 responden atau sebesar 93% menjawab sangat setuju, sebanyak 7 responden atau 7% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.24
Pihak manajemen bersedia membantu jika terjadi
kehilangan barang pada pengunjung

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	87	87%
Sangat Setuju	13	13%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pihak manajemen bersedia membantu jika terjadi kehilangan barang pada pengunjung sebanyak 87 responden atau sebesar 87% menjawab sangat setuju, sebanyak 13 responden atau 13% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.25
Pihak manajemen swalayan sangat tanggap dalam
menghadapi keluhan dan laporan pengunjung

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	93	93%
Sangat Setuju	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pihak manajemen swalayan sangat tanggap dalam menghadapi keluhan dan laporan pengunjung sebanyak 93 responden atau sebesar 93% menjawab sangat setuju, sebanyak 7 responden atau 7% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.26
Swalayan Aneka Jaya Demak mengadakan undian
berhadiah bagi para pelanggan

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	81	81%
Sangat Setuju	19	19%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak mengadakan undian berhadiah bagi para pelanggan sebanyak 81 responden atau sebesar 81% menjawab sangat setuju, sebanyak 19 responden atau 19% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.27
Event yang diadakan membuat antusias tinggi bagi para pelanggan

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	84	84%
Sangat Setuju	16	16%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, event yang diadakan membuat antusias tinggi bagi para pelanggan sebanyak 84 responden atau sebesar 84% menjawab sangat setuju, sebanyak 16 responden atau 16% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.28
Swalayan Aneka Jaya Demak menawarkan produk yang selalu *up to date* dan kekinian

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	75	75%
Sangat Setuju	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak menawarkan produk yang selalu *up to date* dan kekinian sebanyak 75 responden atau sebesar 75% menjawab sangat setuju, sebanyak 25 responden atau 25% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.29
Swalayan menyediakan fasilitas kemudahan bagi para pengunjung

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	93	93%
Sangat Setuju	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak menyediakan fasilitas kemudahan bagi para pengunjung sebanyak 93 responden atau sebesar 93% menjawab sangat setuju, sebanyak 7 responden atau 7% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.30
Swalayan Aneka Jaya Demak selalu menawarkan
promosi yang menarik

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	81	81%
Sangat Setuju	19	19%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak selalu menawarkan promosi yang menarik sebanyak 81 responden atau sebesar 81% menjawab sangat setuju, sebanyak 19 responden atau 19% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.31
Intensitas promo dan diskon membuat antusias bagi
pengunjung

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	81	81%
Sangat Setuju	19	19%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, intensitas promo dan diskon membuat antusias bagi pengunjung sebanyak 81 responden atau sebesar 81% menjawab sangat setuju, sebanyak 19 responden atau 19% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.32
Dengan berbelanja di Aneka Jaya Demak membuat
gaya hidup saya dan keluarga merasa lebih
kekinian/modern

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	78	78%
Sangat Setuju	22	22%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, dengan berbelanja di aneka jaya Demak membuat gaya hidup saya dan keluarga merasa lebih kekinian / modernn sebanyak 78 responden atau sebesar 78% menjawab sangat setuju, sebanyak 22 responden atau 22% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.33
Berkunjung dan berbelanja ke Aneka Jaya Demak
menjadi kebiasaan rutin tiap bulan sekali bahkan lebih

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	90	90%
Sangat Setuju	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, berkunjung dan berbelanja ke aneka jaya Demak menjadi kebiasaan rutin tiap bulan sekali bahkan lebih sebanyak 90 responden atau sebesar 90% menjawab sangat setuju, sebanyak 10 responden atau 10% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.34
Ketika saya memikirkan untuk berbelanja maka yang
ada dalam pikiran saya adalah Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	81	81%
Sangat Setuju	19	19%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, ketika saya memikirkan untuk berbelanja maka yang ada dalam pikiran saya adalah aneka jaya Demak sebanyak 81 responden atau sebesar 81% menjawab sangat setuju, sebanyak 19 responden atau 19% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.35
Ketika saya meminta pertimbangan dengan teman saya untuk berbelanja, maka teman saya juga merekomendasikan Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	97	97%
Sangat Setuju	3	3%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, ketika saya meminta pertimbangan dengan teman saya untuk berbelanja, maka teman saya juga merekomendasikan aneka jaya Demak sebanyak 97 responden atau sebesar 97% menjawab sangat setuju, sebanyak 3 responden atau 3% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.36
Lokasi yang strategis membuat Aneka Jaya Demak menjadi pilihan utama

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	93	93%
Sangat Setuju	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, lokasi yang strategis membuat aneka jaya Demak menjadi pilihan utama sebanyak 93 responden atau sebesar 93% menjawab sangat setuju, sebanyak 7 responden atau 7% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.37
Parkir yang luas membuat saya nyaman

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	94	94%
Sangat Setuju	6	6%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, parkir yang luas membuat saya nyaman sebanyak 94 responden atau sebesar 94% menjawab sangat setuju, sebanyak 6 responden atau 6% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.38
Pelayanan secara langsung dengan para karyawan yang ramah membuat saya merasa menjadi bagian dari Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	3	3%
Setuju	90	90%
Sangat Setuju	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, pelayanan secara langsung dengan para karyawan yang ramah membuat saya merasa menjadi bagian dari aneka jaya Demak sebanyak 7 responden atau sebesar 7% menjawab sangat setuju, sebanyak 90 responden atau 90% menjawab setuju, dan 3 responden atau sebesar 3% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.39
Harga Produk yang ditawarkan selalu mengerti
dengan keadaan keuangan sosial pelanggan

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	20	20%
Setuju	76	76%
Sangat Setuju	4	4%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, harga produk yang di tawarkan selalu mengerti dengan keadaan keuangan sosial pelanggan sebanyak 4 responden atau sebesar 4% menjawab sangat setuju, sebanyak 76 responden atau 76% menjawab setuju, dan 20 responden atau sebesar 20% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.40
Saya selalu membagikan cerita pengalaman saya
setelah berbelanja di Aneka Jaya Demak kepada
teman saya

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	3	3%
Setuju	93	93%
Sangat Setuju	4	4%

Total	100	100%
--------------	------------	-------------

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, saya selalu membagikan cerita pengalaman saya setelah berbelanja di aneka jaya Demak sebagai rekomendasi utama untuk berbelanja kepada orang lain sebanyak 4 responden atau sebesar 4% menjawab sangat setuju, sebanyak 93 responden atau 93% menjawab setuju, dan 3 responden atau sebesar 3% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.41
Saya selalu menjadikan Aneka Jaya Demak sebagai rekomendasi utama untuk berbelanja kepada orang lain

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	16	16%
Setuju	80	80%
Sangat Setuju	4	4%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa saya selalu menjadikan aneka jaya Demak sebagai rekomendasi utama untuk berbelanja kepada orang lain sebanyak 4 responden atau sebesar 4% menjawab sangat setuju, sebanyak 80 responden atau 80% menjawab setuju, dan 16 responden atau sebesar 16% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.42
Swalayan Aneka Jaya Demak memiliki web site yang aktif

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	96	96%
Sangat Setuju	4	4%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, swalayan aneka jaya Demak memiliki website yang aktif sebanyak 96 responden atau sebesar 96% menjawab sangat setuju, sebanyak 4 responden atau 4% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.43
Menurut saya swalayan Aneka Jaya Demak memiliki akun di berbagai media sosial yang dapat memberikan informasi kepada pelanggan

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	-	-
Setuju	96	96%
Sangat Setuju	4	4%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa, menurut saya swalayan aneka jaya Demak memiliki akun di berbagai media sosial yang dapat memberikan informasi kepada pelanggan sebanyak 96 responden atau sebesar 96% menjawab sangat setuju, sebanyak 4 responden atau 4% menjawab setuju. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.44
Swalayan Aneka Jaya Demak membangun hubungan yang erat melalui media social

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	3	3%
Setuju	90	90%
Sangat Setuju	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa swalayan aneka jaya Demak membangun hubungan yang erat melalui media sosial sebanyak 7 responden atau sebesar 7% menjawab sangat setuju, sebanyak 90 responden atau 90% menjawab setuju, dan 3 responden atau sebesar 3% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.45
Saya akan kembali berkunjung dan berbelanja di Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	8	8%
Setuju	70	70%
Sangat Setuju	22	22%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa saya akan kembali berkunjung ke swalayan aneka jaya Demak sebanyak 22 responden atau sebesar 22% menjawab sangat setuju, sebanyak 70 responden atau 70% menjawab setuju, dan 8 responden atau sebesar 8% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.46
Swalayan Aneka Jaya Demak akan menjadi tujuan pertama saya untuk berbelanja

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	8	8%
Setuju	67	67%
Sangat Setuju	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa swalayan aneka jaya Demak akan menjadi tujuan pertama saya untuk berbelanja sebanyak 25 responden atau sebesar 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 67 responden atau 67% menjawab setuju, dan 8 responden atau sebesar 8% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.47
Saya akan merekomendasikan swalayan Aneka Jaya Demak kepada teman-teman saya

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	8	8%
Setuju	67	67%
Sangat Setuju	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa saya akan merekomendasikan swalayan aneka jaya Demak kepada teman-teman saya sebanyak 25 responden atau sebesar 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 67 responden atau 67% menjawab setuju, dan 8 responden atau sebesar 8% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.48
Saya akan tetap setia terhadap swalayan Aneka Jaya Demak

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	8	8%
Setuju	73	73%
Sangat Setuju	19	19%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa saya akan tetap setia terhadap swalayan aneka jaya Demak sebanyak 19 responden atau sebesar 19% menjawab sangat setuju, sebanyak 73responden atau 73% menjawab setuju, dan 8 responden atau sebesar 8% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.49
Saya tidak akan tergoda dan terpengaruh oleh iklan dan promo swalayan atau toko lainnya

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Netral	8	8%
Setuju	70	70%
Sangat Setuju	22	22%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban di atas tentang pernyataan bahwa saya tidak akan tergoda dan terpengaruh oleh iklan dan promo swalayan atau toko lainnya sebanyak 22 responden atau sebesar 22% menjawab sangat setuju, sebanyak 70responden atau 70% menjawab setuju, dan 8 responden atau sebesar 8% menjawab netral. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

D. Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Jika *r* dihitung lebih besar dari *r* tabel dan nilai *r* positif, maka butir atau pertanyaan dikatakan valid. Sebelum kuesioner disebarkan kepada 100 responden, peneliti melakukan *try out* kepada 30 orang responden dengan memberikan 45 butir pertanyaan yang dibagi menjadi 5 variabel utama yaitu *Sense*, *Feel*, *Think*, *Act*, *Relate* Dan Loyalitas Pelanggan untuk menguji validitas dari setiap butir pertanyaan yang diajukan.

R tabel dengan jumlah responden 30 orang dengan taraf signifikan 5% adalah 0,361. Maka butir pertanyaan dikatakan valid jika *r* hitung > *r* tabel. Maka dengan demikian dapat diperoleh tabel sebagai berikut.

Tabel 4.50
Hasil Uji Validitas

Variabel	No	r hitung	r tabel	Keterangan
SENSE (X1)	1	0,726	0,361	Valid
	2	0,522	0,361	Valid
	3	0,726	0,361	Valid

	4	0,509	0,361	Valid
	5	0,627	0,361	Valid
	6	0,542	0,361	Valid
	7	0,383	0,361	Valid
	8	0,438	0,361	Valid
	9	0,697	0,361	Valid
	10	0,542	0,361	Valid
FEEL (X2)	11	0,659	0,361	Valid
	12	0,659	0,361	Valid
	13	0,413	0,361	Valid
	14	0,716	0,361	Valid
	15	0,613	0,361	Valid
	16	0,716	0,361	Valid
	17	0,550	0,361	Valid
THINK (X3)	18	0,716	0,361	Valid
	19	0,695	0,361	Valid
	20	0,930	0,361	Valid
	21	0,695	0,361	Valid
	22	0,654	0,361	Valid
	23	0,836	0,361	Valid
	24	0,654	0,361	Valid

	25	0,695	0,361	Valid
	26	0,654	0,361	Valid
	27	0,654	0,361	Valid
ACT (X4)	28	0,850	0,361	Valid
	29	0,631	0,361	Valid
	30	0,878	0,361	Valid
	31	0,504	0,361	Valid
	32	0,506	0,361	Valid
	33	0,396	0,361	Valid
RELATE (5)	34	0,695	0,361	Valid
	35	0,719	0,361	Valid
	36	0,666	0,361	Valid
	37	0,772	0,361	Valid
	38	0,858	0,361	Valid
	39	0,858	0,361	Valid
	40	0,626	0,361	Valid
LOYALITAS PELANGGAN (Y)	41	0,822	0,361	Valid
	42	0,642	0,361	Valid
	43	0,857	0,361	Valid
	44	0,821	0,361	Valid
	45	0,662	0,361	Valid

Hasil try out diperoleh data yang menyatakan bahwa dari item pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden ditemukan nilai $r\text{ tabel} < r\text{ hitung}$ yang berarti setiap butir pertanyaan tersebut valid maka dapat dilanjutkan ke penelitian selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal, teknik yang digunakan adalah dengan mengukur koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Suatu uji reliabilitas ini bertujuan untuk melihat konsistensi. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$.

Tabel 4.51
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of item	Keterangan
Sense	0,740	10	Reliabel
Feel	0,754	8	Reliabel
Think	0,771	9	Reliabel
Act	0,759	6	Reliabel
Relate	0,772	7	Reliabel

Loyalitas Pelanggan	0,796	5	Reliabel
----------------------------	--------------	----------	-----------------

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa variabel yang terdiri dari *Sense, Feel, Think, Act, Relate* Dan Loyalitas Pelanggan memiliki data yang reliabel, hal ini terlihat dari nilai Cronbach Alpha setiap variabel lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini reliabel dan dapat dilanjutkan.

E. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variate Inflation Factor* (VIF), nilai toleransi yang besarnya di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel independennya¹.

Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas :

¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, UNDIP, Semarang, 2011, hlm. 105

Tabel 4.52
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
sense	.768	1.301
feel	.979	1.022
think	.691	1.447
act	.575	1.739
relate	.486	2.059

a. Dependent Variable: loyalitas

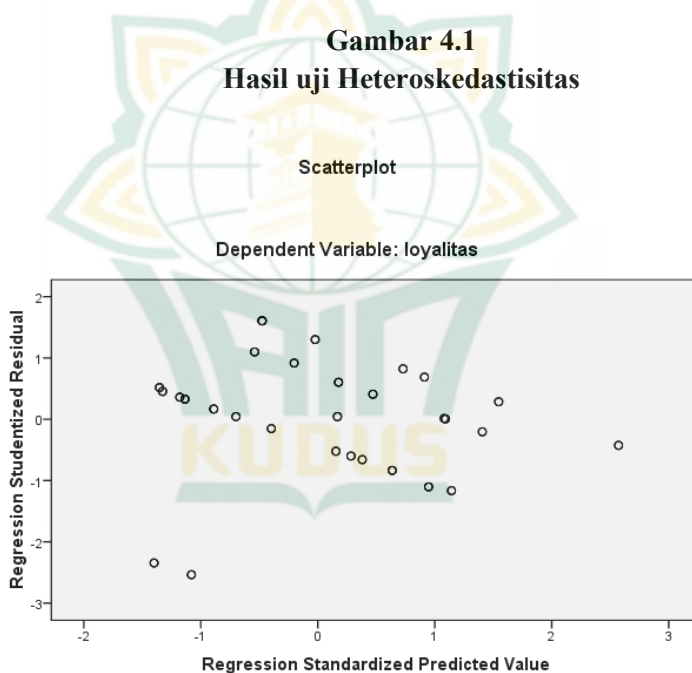
Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai *Tolerance* tiap variabe ltidak kurang dari 0,1 dan nilai *Variate Inflation Factor* (VIF) tiap variabel tidak lebih dari 10, analisis ini dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik maka variabel dapat digunakan dalam penelitian.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kita dapat melihatnya dari grafik *Scartterplot* antara prediksi variabel dependen

dengan residualnya. Jika membentuk pola tertentu atau teratur maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila titik – titik yang ada menyebar di atas dan di bawah angka 0 sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas².

Berikut hasil uji heteroskedastisitas berdasarkan grafik *scatterplot* :



Dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik – titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

² Ibid. Hlm 139

3. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada t-1 sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.³

Untuk pengujian autokorelasi menggunakan Uji Runt Tes dengan ketentuan nilai signifikan > 0.05 maka hipotesis diterima atau tidak terjadi autokorelasi , jika nilai signifikan < 0.05 maka hipotesis ditolak atau terdapat autokorelasi.⁴

Berikut adalah hasil autokorelasi dengan menggunakan uji Run Tes :

Tabel 4.53
Hasil Uji Autokorelasi
Runs Test

	Unstandardize d Residual
Test Value ^a	.29653
Cases < Test Value	48
Cases >= Test Value	52
Total Cases	100
Number of Runs	54
Z	.620
Asymp. Sig. (2- tailed)	.535

a. Median

³ Ibid. Hlm 110

⁴ Ibid. Hlm 120

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) memiliki nilai 0,535 lebih besar dari 0.05, maka dengan demikian tidak adanya korelasi antar variabel, dan penelitian dapat dilanjutkan.

4. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Proses uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan grafik normal P-Plot.

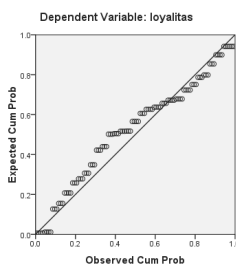
Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁵

Adapun uji normalitas dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. serta

⁵ Ibid. Hlm. 163

penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalita.

F. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *sense, feel, think, act, dan relate* terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian analisi regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.54
Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1			
(Constant)	2.284	5.217	
Sense	.220	.086	.252
Feel	.285	.081	.307
Think	.330	.106	.322
Act	.238	.195	.139
Relate	-.675	.156	-.533

Berdasar kan hasil diatas dapat diambil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2.284 + 0,22X_1 + 0,285X_2 + 0,330X_3 + 0,238X_4 + (-0,675X_5) + e$$

Dari hasil perhitungan regresi berganda di atas, dapat diketahui sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sering disebut juga dengan *intercept* (titik potong X dan Y) mempunyai nilai sebesar 2.284 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri dari Variabel *sense*, *feel*, *think*, *act*, dan *relate* yang mempengaruhi loyalitas pelanggan(Y). maka loyalitas pelanggan (Y) akan memperoleh nilai 2.284.
- b. Variabel *sense* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,22 artinya variabel *sense* (X1) mempunyai pengaruh yang searah dengan loyalitas pelanggan (Y), apabila variabel *sense* (X1) meningkat satu satuan maka loyalitas pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,22.
- c. Variabel *feel* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,285 artinya variabel *feel* (X2) mempunyai pengaruh yang searah dengan loyalitas pelanggan (Y), apabila variabel *feel* (X2) meningkat satu satuan maka loyalitas pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,285
- d. Variabel *Think* (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,330 artinya variabel *Think* (X2) mempunyai pengaruh yang searah dengan loyalitas pelanggan (Y), apabila variabel *Think* (X3) meningkat satu satuan maka loyalitas pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,330
- e. Variabel *Act* (X4) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,238 artinya variabel *Act* (X4) mempunyai pengaruh yang searah

dengan loyalitas pelanggan (Y), apabila variabel *Act* (X4) meningkat satu satuan maka loyalitas pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,238

- f. Variabel *Relate* (X5) mempunyai pengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan (Y), dengan koefisien regresi sebesar -0,675 artinya variabel *Relate* (X5) tidak mempunyai pengaruh yang searah atau memiliki pengaruh negatif dengan loyalitas pelanggan (Y), apabila variabel *relate* (X5) meningkat satu satuan maka loyalitas pelanggan (Y) akan menurun sebesar -0,675.

2. Hasil Uji Signifikasi Parameter Parsial (Uji-t)

Uji parsial atau *t-test* bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil dari uji t dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom sig.) pada masing-masing variabel independen.⁶ Berikut ini hasil uji t (uji parsial) :

Tabel 4.55
Uji Signifikasi Parameter Parsial (Uji-t)

⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, UNDIP, Semarang, 2012, hlm. 99

Kesimpulan diambil dengan melihat t hitung
 $> t$ tabel maka diterima , jika t hitung $< t$ tabel maka

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.284	5.217		.438	.662
Sense	.220	.086	.252	2.564	.012
Feel	.285	.081	.307	3.526	.001
Think	.330	.106	.322	3.109	.002
Act	.238	.195	.139	1.224	.224
Relate	-.675	.156	-.533	-4.315	.000

ditolak, atau juga menggunakan nilai signifikasi (α)
dengan ketentuan :

$\alpha > 0.05$: tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 0.05$: menolak H_0

Keterangan : α : alpha.

Berikut ini adalah hasil penjelasan mengenai pengaruh antar variabel independen terhadap loyalitas pelanggan :

- Variabel *sense* (panca indra) (X1) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0,012 dan memiliki nilai t hitung 2.564. jika t tabel sebesar 1.661, yang diperoleh dari tabel titik presentase distribusi t, pada $df = N - k - 1$ ($100 - 5 - 1$) = 94 dengan $pr = 0,05$,yaitu memiliki nilai t tabel sebesar 1.661, dengan demikian t hitung lebih besar dari t

tabel ($2.564 > 1.661$). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel sense* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

- b. Variabel *feel* (perasaan) (X_2) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0,001 dan memiliki nilai *t* hitung 3.526. jika *t* tabel sebesar 1.661, yang diperoleh dari tabel titik presentase distribusi *t*, pada $df = N-k-1$ ($100-5-1$)= 94 dengan $pr = 0,05$, yaitu memiliki nilai *t* tabel sebesar 1.661,, dengan demikian *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($3.526 > 1.661$). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel feel* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- c. Variabel *Think* (cara berpikir) (X_3) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0,002 dan memiliki nilai *t* hitung 3.109. Nilai *t* tabel sebesar 1.661 yang diperoleh dari tabel titik presentase distribusi *t*, pada $df = N-k-1$ ($100-5-1$)= 94 dengan $pr = 0,05$, yaitu memiliki nilai *t* tabel sebesar 1.661,, dengan demikian *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($3.109 > 1.661$). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel Think* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- d. Variabel *Act* (kebiasaan) (X_4) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0, 224 dan memiliki nilai *t* hitung 1.224. Nilai *t* tabel sebesar 1.661, yang diperoleh dari tabel titik presentase distribusi *t*, pada $df = N-k-1$ ($100-5-1$)= 94 dengan $pr = 0,05$, yaitu memiliki nilai *t* tabel sebesar 1.661,, dengan demikian *t* hitung lebih kecil dari *t* tabel ($1.224 < 1.661$). Maka H_a ditolak dan H_0

diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Think* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

- e. Variabel *relate* (pertalian) (X5) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0, 000 dan memiliki nilai *t* hitung -4.315. Nilai *t* tabel sebesar 1.661, yang diperoleh dari tabel titik presentase distribusi *t*, pada $df = N-k-1$ ($100-5-1$)= 94 dengan $pr = 0,05$,yaitu memiliki nilai *t* tabel sebesar 1.661,, dengan demikian *t* hitung lebih kecil dari *t* tabel ($-4.315 < 1.661$). Maka H_a ditolak dan H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Think* secara parsial berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan.

3. Hasil Uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji-F)

Uji simultan dengan F test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil F test ini pada output SPSS dapat dilihat pada ANOVA (*Analysis of Variance*), Hasil hipotesis dalam pengujian ini adalah:

Tabel 4.56
Hasil uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji-F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.067	5	26.413	8.177	.000 ^a
	Residual	303.643	94	3.230		
	Total	435.710	99			

a. Predictors: (Constant), relate, feel, sense, think, act

Tabel 4.56
Hasil uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji-F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.067	5	26.413	8.177	.000 ^a
	Residual	303.643	94	3.230		
	Total	435.710	99			

b. Dependent Variable:
loyalitas

Menurut Ghozali, uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hasil F test ini pada output spss dapat dilihat pada ANOVA (*Analysis of Variance*). Hasil uji F menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika p-value (pada kolom sig.) lebih kecil dari level of significant yang ditentukan, atau F hitung (pada kolom F) lebih besar dari F tabel. Sedangkan F tabel dihitung dengan cara $df = K - 1$ dan $df2 = n - k$ adalah jumlah variabel dependen dan independen.⁷

Pada tabel analisis varian (Anova) ditampilkan hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk memprediksi kontribusi aspek-aspek variabel *sense, feel, think, act, dan relate* terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan lima variabel independen secara

⁷ *Ibid.* hlm. 98

bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen karena p-value (pada kolom sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Sehingga model regresi yang didapatkan layak digunakan untuk memprediksi. Maka dapat disimpulkan H0 ditolak Ha diterima.

Atau dengan menggunakan perbandingan F hitung dengan F tabel. F tabel dicari dengan melihat tabel distribusi F, tetapi sebelumnya harus di diketahui nilai df dan df2 dengan cara $df = K - 1$ ($5 - 1 = 4$) dan $df2 = n - k$ ($100 - 5 = 95$). Dengan demikian setelah dilihat pada tabel distribusi F atau F tabel diperoleh nilai 2.47. Sehingga dapat diketahui F hitung memiliki nilai sebesar 8.177 dan F tabel sebesar 2.47, itu berarti $F \text{ tabel } (8.177) > F \text{ hitung } (2.47)$. Maka dapat disimpulkan H0 ditolak Ha diterima.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*adjusted R2*)⁸. Adapun hasil uji determinasi *Adjusted R Square* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.57
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

⁸ Imam Ghozali, *Op. Cit.*, hlm. 95-99.

1	.551 ^a	.303	.266	1.797
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), relate, feel, sense, think, act

b. Dependent Variable: loyalitas

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,266 (26,6%) menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan variabel independen *sense, feel, think, act, dan relate* memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan sebesar 26,6%. Sedangkan sisanya 72,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

G. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

1. Pengaruh *sense* (panca indra) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak

Pada awal hipotesis dikatakan bahwa *sense* (panca indra) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *sense (panca indra)* (X1) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0,012 < 0,05 artinya signifikan, dan memiliki nilai t hitung 2.564 lebih besar dari t tabel sebesar 1.661 maka Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel sense* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Aneka Jaya Demak.

Berdasarkan hasil dari uji persamaan analisis regresi linier berganda variabel *sense* memiliki nilai positif 0,22 dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Itu artinya jika variabel *sense* dinaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan juga akan naik sebesar 0.22. Maka dengan adanya pengaruh yang positif dan

signifikan antara *sense* (panca indra) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak. Pihak manajemen dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara menambah dan meningkatkan nilai estetika dan desain swalayan Aneka Jaya Demak yang dapat disentuh dan dirasakan langsung oleh kelima panca indra pelanggan. Sehingga kedepannya Swalayan Aneka Jaya Demak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tetap konsisten menjadi pilihan tempat berbelanja warga Demak.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nabila Dzakhirah pada tahun 2012 yang berjudul *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembelian Paket Umrah Di PT, Saibah)*. Dalam penelitian yang dilakukan melalui uji t dapat diketahui bahwa variabel *sense* (panca indera) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Angka yang diperoleh sebesar 0,008 menunjukkan lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa *sense* (X1) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian paket Umrah di PT Saibah.

2. Pengaruh *feel* (perasaan) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak

Pada awal hipotesis dikatakan bahwa *feel* (perasaan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak . Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *feel* (*perasaan*) (X2) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0,001 < 0,05 artinya signifikan, dan memiliki nilai t hitung 3.526 lebih besar dari t tabel sebesar 1.661 maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *feel* secara parsial berpengaruh

terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Aneka Jaya Demak.

Berdasarkan hasil dari persamaan analisis regresi linier berganda variabel *feel* memiliki nilai positif 0,285 dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Itu artinya jika variabel *feel* dinaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan juga akan naik sebesar 0.285. Maka dengan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *feel* (perasaan) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak. Pihak manajemen dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara menambah dan meningkatkan stimulus emosional melalui penciptaan perasaan senang pelanggan, perasaan semangat pelanggan, perasaan puas pelanggan, dan perasaan rileks pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak yang dapat disentuh dan dirasakan langsung oleh perasaan dan emosional pelanggan. Sehingga kedepannya Swalayan Aneka Jaya Demak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tetap konsisten menjadi pilihan tempat berbelanja warga Demak.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nabila Dzakirah pada tahun 2012 yang berjudul *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembelian Paket Umrah Di PT, Saibah)*. Dalam penelitian yang dilakukan melalui uji t dapat diketahui bahwa variabel *feel* (perasaan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Angka yang diperoleh sebesar 0,032 menunjukkan lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa *feel* (X2) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian paket Umrah di PT Saibah.

3. Pengaruh *think* (cara berfikir) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak

Pada awal hipotesis diketahui bahwa *Think* (cara berfikir) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *think (cara berfikir)* (X3) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar $0,002 < 0,05$ artinya signifikan, dan memiliki nilai t hitung 3.109 lebih besar dari Nilai t tabel sebesar 1.661 maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *think* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Aneka Jaya Demak.

Berdasarkan hasil dari persamaan analisis regresi linier berganda variabel *think* memiliki nilai positif 0,330 dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Itu artinya jika variabel *think* dinaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan juga akan naik sebesar 0.330, variabel *Think* ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh tinggi terhadap loyalitas pelanggan yaitu dengan memiliki nilai 0,330. Maka dengan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *think* (cara berfikir) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak. Pihak manajemen dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara melibatkan konsumen untuk berfikir kreatif, melalui penawaran program-program yang menarik, peralatan yang kekinian, penawaran promosi, dan juga mengurangi perasaan yang negatif konsumen Swalayan Aneka Jaya Demak. Sehingga kedepannya Swalayan Aneka Jaya Demak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tetap konsisten menjadi pilihan tempat berbelanja warga Demak.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nabila Dzakhirah pada tahun 2012 yang berjudul *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembelian Paket Umrah Di PT, Saibah)*. Dalam penelitian yang dilakukan melalui uji t dapat diketahui bahwa variabel *think* (cara berfikir) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Angka yang diperoleh sebesar 0,031 menunjukkan lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa *think* (X3) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian paket Umrah di PT Saibah.

4. Pengaruh *act* (kebiasaan) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak

Pada awal hipotesis diketahui bahwa *Act* (kebiasaan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan aneka jaya Demak. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *act* (kebiasaan) (X1) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar 0,224 > 0,05 artinya tidak signifikan, dan memiliki nilai t hitung 1.224 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.661 maka H_a ditolak dan H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *act* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Aneka Jaya Demak.

Berdasarkan hasil dari persamaan analisis regresi linier berganda variabel *Act* memiliki nilai positif 0,238 dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Itu artinya jika variabel *sense* dinaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan juga akan naik sebesar 0.238. kendati demikian setelah dilakukan uji t secara parsial variabel *Act* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka dengan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *act* (perilaku) terhadap loyalitas pelanggan swalayan

Aneka Jaya Demak. Pihak manajemen dapat memperbaiki strategi *Act* (perilaku) yang berkaitan dengan bagaimana mempengaruhi gaya hidup konsumen ketika berkunjung dan berbelanja di Swalayan Aneka Jaya Demak. Sehingga kedepannya Swalayan Aneka Jaya Demak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tetap konsisten menjadi pilihan tempat berbelanja warga Demak.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dita Tri Amari pada tahun 2017 yang berjudul *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap loyalitas Pelanggan Restoran Death By Chocolate & Spageti, Bogor*. Dalam penelitian yang dilakukan melalui uji t dapat diketahui bahwa Variabel tindakan (*act*) (X4) menunjukkan nilai t hitung (1.533) lebih besar dari t tabel (1,987), sehingga tolak H1 dan terima H0 yang berarti tindakan (*act*) secara parsial kurang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5. Pengaruh *relate* (pertalian) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *relate* (*pertalian*) (X5) memiliki nilai *p-value* (pada kolom sig.) sebesar $0,00 < 0,05$, dan memiliki nilai t hitung - 4.315 (negatif) lebih kecil dari Nilai t tabel sebesar 1.661 maka H0 diterima dan Ha ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel relate* secara parsial berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan Swalayan Aneka Jaya Demak

Berdasarkan hasil dari persamaan analisis regresi linier berganda variabel *relate* memiliki nilai negatif - 0,675 dan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan. Itu artinya jika variabel sense dinaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan justru

akan berkurang sebesar 0.675. Maka berdasarkan penelitian diatas dengan adanya pengaruh yang negatif antara *relate* (pertalian) terhadap loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak. Itu artinya perusahaan tidak mampu mengkaitkan konsumen masuk ke dalam komunitas swalayan Aneka Jaya Demak. Dengan demikian pihak manajemen dapat memperbaiki strategi *relate* (pertalian). Sehingga kedepannya Swalayan Aneka Jaya Demak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tetap konsisten menjadi pilihan tempat berbelanja warga Demak.

6. **Pengaruh *Sense, Feel, Think, Act, dan Relate* secara bersama sama mempengaruhi Loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak**

Pada tabel analisis varian (Anova) ditampilkan hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk memprediksi kontribusi aspek-aspek variabel *sense, feel, think, act, dan relate* terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan lima variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen karena p-value (pada kolom sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Sehingga model regresi yang didapatkan layak digunakan untuk memprediksi. Atau dengan menggunakan perbandingan F hitung dengan F tabel. F tabel dicari dengan melihat tabel distribusi F, tetapi sebelumnya harus di ketahui nilai df dan df2 dengan cara $df = K - 1$ ($5 - 1 = 4$) dan $df2 = n - k$ ($100-5= 95$). Dengan demikian setelah dilihat pada tabel distribusi F atau F tabel diperoleh nilai 2.47. Sehingga dapat diketahui F hitung memiliki nilai sebesar 8.177 dan F tabel sebesar 2.47, itu berarti $F \text{ hitung} (8.177) > F \text{ tabel} (2.47)$ Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan *Sense, Feel, Think, Act,*

dan Relate secara bersama sama mempengaruhi Loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak

Hasil ini sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nehemia Handal S pada tahun 2010, yang Berjudul “ *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*” (Studi Kasus : Warung Spesial Sambal Cab. Sompok, Semarang). Dalam penelitian yang dilakukan melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel *sense* (panca indera), *feel* (perasaan), *think* (cara berpikir), *act* (kebiasaan) dan *relate* (pertalian) berpengaruh signifikan secara bersama-sama dalam terhadap loyalitas pelanggan. Angka *Adjusted R square* yang diperoleh sebesar 0,617 menunjukkan bahwa 61,7 persen variasi Loyalitas Pelanggan bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 38,3 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa kelima variabel *Sense, Feel, Think, Act, dan Relate* memang secara bersama-sama mempengaruhi Loyalitas pelanggan swalayan Aneka Jaya Demak, tetapi besar pengaruhnya hanya 26,6 %. Itu artinya 73,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel *Sense, Feel, Think, Act, dan Relate*. Dengan demikian diperlukan penelitian-penelitian berikutnya untuk menemukan variabel-variabel lain yang menjadi pengaruh loyalitas pelanggan di Swalayan Aneka Jaya Demak. Hal ini menjadi tantangan bagi pihak manajemen Swalayan Aneka Jaya Demak dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

H. Implikasi Penelitian

Melihat hasil pengujian hipotesis penelitian diatas, maka terdapat implikasi penelitian baik secara teoritik maupun praktik, yaitu:

1. Teoritik

Implikasi teoritik dari penelitian ini yaitu bisa dijadikan sebagai rujukan atau referensi dalam penelitian, untuk penelitian selanjutnya, Hasil penelitian ini juga dapat memberikan sumbangsih pemikiran baik secara teoritik maupun konseptual bagi manajemen swalayan Aneka Jaya Demak untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

2. Praktik

Dalam penelitian ini memberikan implikasi secara praktis sebagai berikut:

- a. Dengan adanya tingkat loyalitas yang tinggi maka perusahaan akan tetap mampu untuk eksis sebagai toko ritail yang terkemuka di masyarakat Demak.
- b. Dengan adanya tingkat loyalitas yang tinggi maka dengan otomatis perusahaan akan memiliki penjualan dan omset yang setabil.
- c. Penelitian ini jauh dari sempurna, maka untuk penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat memberikan kontribusi baik pada penelitian yang akan datang.