

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Responden

Sesuai dengan proses penyebaran kuesioner yang telah dilakukan peneliti, maka dikelompokkan responden yang berpartisipasi didalam penelitian ini sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

a) Jenis Kelamin

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 berikut ini :

**Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki - laki	60	44,1
Perempuan	76	56,9

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.1 profil responden berdasarkan jenis kelamin. Dalam penelitian ini memakai 136 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang dengan presentase sebesar 44,1% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 76 orang dengan presentase sebesar 56,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa perempuan yang paling banyak di LBPP LIA di Kota Padang.

b) Umur

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan umur pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah Orang	Persentase (%)
17-20 Tahun	64	47,1
21-24 Tahun	33	24,3
25-28 Tahun	22	16,2
> 28 Tahun	17	12,5
Total	136	100

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 136 responden. Karakteristik responden yang dibedakan atas usia, dimana pada setiap jarak usia tidak berbeda jauh dengan responden yang berusia 17-20 tahun yaitu 64 orang (47,1%). 22-24 tahun dengan 33 orang (24,3%). 25-28 tahun dengan 22 orang (16,2%) dan yang berusia >28 tahun dengan 17 orang (12,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa pelajar terbanyak berusia dari 17 – 20 tahun.

c) Pekerjaan

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan Pekerjaan pada tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase (%)
Mahasiswa	81	59,6
Wiraswasta	17	12,5
Pegawai swasta	10	7,4
PNS	11	8,1
BUMN/D	11	8,1
Lainnya	6	4,4
Total	136	136

Sumber: Lampiran 3

Karakteristik responden yang dibedakan atas jenis pekerjaan dimana responden yang bekerja sebagai Mahasiswa sebanyak 81 orang dengan presentase

sebesar 67,5%. Wiraswasta sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 12,5%. Pegawai swasta sebanyak 10 orang dengan presentase sebesar 7,4%. PNS sebanyak 11 orang dengan presentase sebesar 8,1%. BUMN/D sebanyak 11 orang dengan presentase sebesar 8,1%. Lainnya sebanyak 6 orang dengan presentase sebesar 4,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa yang belajar bahasa Inggris di LBPP LIA umumnya adalah mahasiswa.

d) Pendapatan

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan Pendapatan pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
< Rp. 1.000.000	5	3,7
Rp. 1.000.100 - Rp. 2.000.000	70	55,1
>Rp. 2.000.000	61	44,9
Total	136	100,0

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dari 136 orang responden yang berpendapatan <Rp. 1.000.000 sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 3,7%. Rp. 1.000.100 - Rp. 2.000.000 sebanyak 70 orang dengan presentase sebesar 55,1%. >Rp. 2.000.000 sebanyak 61 orang dengan presentase sebesar 44,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelajar terbanyak yang berpendapatan Rp. 1.000.100 - Rp. 2.000.000.

e) Program yang diambil

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan Program yang diambil pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5
Profil Responden Berdasarkan Program yang diambil

Program yang diambil	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
CV (Mahasiswa dan Umum)	76	55,9
EFA (Pelajar, mahasiswa dan umum)	32	23,5
EPT (Umum)	28	20,6
Total	136	100,0

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dari 136 orang responden yang mengambil program CV (Mahasiswa dan Umum) sebanyak 76 orang dengan presentase sebesar 55,9%. EFA (Pelajar, mahasiswa dan umum) sebanyak 32 orang dengan presentase sebesar 23,5%. EPT (Umum) sebanyak 28 orang dengan presentase sebesar 20,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa program terbanyak yang diambil adalah CV (Mahasiswa dan Umum).

4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian

Teknik dalam pengukuran validitas dalam penelitian ini dengan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. *CFA* berfungsi untuk menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator pertanyaan yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel. Untuk pengujian *CFA*, *Kasier Mayer Olkin (KMO)* dan *Barlett's test of sphericity* untuk korelasi antar variabel yang diinginkan adalah diatas 0,5 dan tingkat signifikansi penelitian adalah dibawah 0,05, setelah syarat tersebut terpenuhi maka validnya item pertanyaan ditentukan uji *CFA* dengan standar nilai $\geq 0,50$ (Ghozali, 2011).

4.1.2.1 Kepuasan Siswa (Y)

Dalam penelitian ini Kepuasan siswa berperan variabel dependen. Didalam mengukur variabel kepuasan siswa digunakan tiga item pernyataan. Dari proses uji validitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian terlihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid	Ket
1	Kepuasan 1	0,697	0,66	0,50	Valid
2	Kepuasan 2		0,78	0,50	Valid
3	Kepuasan 3		0,81	0,50	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,697 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,66 – 0,81. Dengan kata lain bahwa ketiga item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan siswa dinyatakan valid. Karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5.

4.1.2.1 Kualitas Pelayanan (X₁)

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berperan sebagai variabel bebas. Untuk mengukur variabel tersebut digunakan 22 item pernyataan, berdasarkan proses pengujian validitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti terlihat didalam Tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid	Ket
1	Kualitas Pelayanan 1	0,810	0,60	0,50	Valid
2	Kualitas Pelayanan 2		0,59	0,50	Valid
3	Kualitas Pelayanan 3		0,70	0,50	Valid
4	Kualitas Pelayanan 4		0,44	0,50	Tidak Valid
5	Kualitas Pelayanan 5		0,23	0,50	Tidak Valid
6	Kualitas Pelayanan 6		0,54	0,50	Valid
7	Kualitas Pelayanan 7		0,45	0,50	Tidak Valid
8	Kualitas Pelayanan 8		0,50	0,50	Valid
9	Kualitas Pelayanan 9		0,39	0,50	Tidak Valid
10	Kualitas Pelayanan 10		0,33	0,50	Tidak Valid
11	Kualitas Pelayanan 11		0,41	0,50	Tidak Valid
12	Kualitas Pelayanan 12		0,61	0,50	Valid
13	Kualitas Pelayanan 13		0,28	0,50	Tidak Valid
14	Kualitas Pelayanan 14		0,50	0,50	Valid
15	Kualitas Pelayanan 15		0,46	0,50	Tidak Valid
16	Kualitas Pelayanan 16		0,70	0,50	Valid
17	Kualitas Pelayanan 17		0,55	0,50	Valid
18	Kualitas Pelayanan 18		0,65	0,50	Valid
19	Kualitas Pelayanan 19		0,52	0,50	Valid
20	Kualitas Pelayanan 20		0,49	0,50	Tidak Valid
21	Kualitas Pelayanan 21		0,13	0,50	Tidak Valid
22	Kualitas Pelayanan 22		0,57	0,50	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.7 dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,810 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,13 – 0,70. Dengan kata lain bahwa dari 22 item pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan ada 10 item pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai *factor loading* lebih kecil dari 0,5. Item yang tidak valid dikeluarkan maka dilanjutkan ke tahap ke 2.

Tabel 4.8
Uji Validitas Tahap Ke 2 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid	Ket
1	Kualitas Pelayanan 1	0,811	0,62	0,50	Valid
2	Kualitas Pelayanan 2		0,62	0,50	Valid
3	Kualitas Pelayanan 3		0,69	0,50	Valid
4	Kualitas Pelayanan 6		0,53	0,50	Valid
5	Kualitas Pelayanan 8		0,46	0,50	Tidak Valid
6	Kualitas Pelayanan 12		0,58	0,50	Valid
7	Kualitas Pelayanan 14		0,50	0,50	Valid
8	Kualitas Pelayanan 16		0,73	0,50	Valid
9	Kualitas Pelayanan 17		0,53	0,50	Valid
10	Kualitas Pelayanan 18		0,64	0,50	Valid
11	Kualitas Pelayanan 19		0,50	0,50	Valid
12	Kualitas Pelayanan 22		0,57	0,50	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.8 dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,811 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,46 – 0,73. Dengan kata lain bahwa dari 12 item pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan ada 1 item pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai *factor loading* lebih kecil dari 0,5. Item yang tidak valid dibuang maka dilanjutkan ke tahap ke 3.

Tabel 4.9
Uji Validitas Tahap Ke 3 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid	Ket
1	Kualitas Pelayanan 1	0,835	0,64	0,50	Valid
2	Kualitas Pelayanan 2		0,61	0,50	Valid
3	Kualitas Pelayanan 3		0,69	0,50	Valid
4	Kualitas Pelayanan 6		0,56	0,50	Valid
5	Kualitas Pelayanan 12		0,57	0,50	Valid
6	Kualitas Pelayanan 14		0,51	0,50	Valid
7	Kualitas Pelayanan 16		0,73	0,50	Valid
8	Kualitas Pelayanan 17		0,54	0,50	Valid
9	Kualitas Pelayanan 18		0,62	0,50	Valid
10	Kualitas Pelayanan 19		0,48	0,50	Tidak Valid
11	Kualitas Pelayanan 22		0,58	0,50	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.9 dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,835 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,48 – 0,73. Dengan kata lain bahwa dari 11 item pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan ada 1 item pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai *factor loading* lebih kecil dari 0,5. Item yang tidak valid dibuang maka dilanjutkan ke tahap ke 4.

Tabel 4.10
Uji Validitas Tahap Ke 4 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid	Ket
1	Kualitas Pelayanan 1	0,846	0,64	0,50	Valid
2	Kualitas Pelayanan 2		0,59	0,50	Valid
3	Kualitas Pelayanan 3		0,71	0,50	Valid
4	Kualitas Pelayanan 6		0,58	0,50	Valid
5	Kualitas Pelayanan 12		0,56	0,50	Valid
6	Kualitas Pelayanan 14		0,49	0,50	Tidak Valid
7	Kualitas Pelayanan 16		0,74	0,50	Valid
8	Kualitas Pelayanan 17		0,54	0,50	Valid
9	Kualitas Pelayanan 18		0,63	0,50	Valid
10	Kualitas Pelayanan 22		0,56	0,50	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.10 dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,846 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,49 – 0,74. Dengan kata lain bahwa dari 10 item pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan ada 1 item pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai *factor loading* lebih kecil dari 0,5. Item yang tidak valid dibuang maka dilanjutkan ke tahap ke 5.

Tabel 4.11
Uji Validitas Tahap Ke 5 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid	Ket
1	Kualitas Pelayanan 1	0,847	0,64	0,50	Valid
2	Kualitas Pelayanan 2		0,61	0,50	Valid
3	Kualitas Pelayanan 3		0,74	0,50	Valid
4	Kualitas Pelayanan 6		0,58	0,50	Valid
5	Kualitas Pelayanan 12		0,55	0,50	Valid
6	Kualitas Pelayanan 16		0,72	0,50	Valid
7	Kualitas Pelayanan 17		0,55	0,50	Valid
8	Kualitas Pelayanan 18		0,61	0,50	Valid
9	Kualitas Pelayanan 22		0,56	0,50	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.11 dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,847 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,55 – 0,74. Dengan kata lain bahwa dari 9 item pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan dinyatakan valid karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5.

4.1.2.2 Lokasi (X₂)

Sesuai dengan klarifikasi variabel lokasi adalah berfungsi sebagai variabel independen, variabel tersebut diukur dengan 3 item pernyataan, setelah dilakukan pengujian validitas, diperoleh hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Lokasi

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid
1	Lokasi 1	0,688	0,76	0,50
2	Lokasi 2		0,65	0,50
3	Lokasi 3		0,71	0,50

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,688 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,65 – 0,71. Dengan kata lain bahwa ketiga item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel lokasi dinyatakan valid. Karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5.

4.1.2.3 Harga (X₃)

Sesuai dengan klarifikasi variabel harga adalah berfungsi sebagai variabel independen, variabel tersebut diukur dengan 3 item pernyataan, setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, diperoleh hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13
Uji Validitas Variabel Harga

No	Pernyataan	<i>Kasier Mayer Olkin (KMO) Dan Barlett's Test of Sphericity</i>	<i>Factor Loading</i>	Batasan Valid
1	Harga 1	0,681	0,67	0,50
2	Harga 2		0,66	0,50
3	Harga 3		0,83	0,50

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai KMO sebesar 0,681 nilai KMO tersebut lebih besar dari 0,5. Dengan terpenuhinya nilai KMO maka dapat dilihat nilai *factor loading* berkisar dari 0,66 – 0,83. Dengan kata lain bahwa

ketiga item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel harga dinyatakan valid. Karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5.

4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan variabel. Untuk mengetahui keandalan variabel, digunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan andal apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Sekaran, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk semua variabel penelitian yaitu Kepuasan Siswa(Y), Kualitas Pelayanan (X₁), Lokasi (X₂), dan Harga (X₃) dapat dilihat pada tabel 4.14

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Jumlah Item Valid	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Siswa	3	0.793	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	9	0.847	Reliabel
3	Lokasi	3	0.755	Reliabel
4	Harga	3	0.760	Reliabel

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel penelitian berkisar antara 0,755 – 0,847. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan semua variabel penelitian yaitu Kepuasan Siswa, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga adalah reliabel atau handal.

4.1.4 Analisis Deskriptif

Pada sub bab ini diuraikan tentang deskripsi masing-masing variabel penelitian, baik variabel bebas, dan variabel terikat. Distribusi frekuensi dari masing-masing variabel akan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

4.1.4.1 Kepuasan Siswa (Y)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 3 item yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan siswa. Berikut akan diuraikan rata-rata dan TCR pada tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa (Y)

No	Item Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata	TCR%	Kategori
		STS	TS	C	S	SS			
		Fi	Fi	Fi	Fi	Fi			
1	Kepuasan Siswa 1	-	-	14	71	51	4,27	85,4	Puas
2	Kepuasan Siswa 2	-	-	6	71	59	4,39	87,8	Puas
3	Kepuasan Siswa 3	-	-	16	46	74	4,43	88,6	Puas
Total rata-rata							4,36	87,2	Puas

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan data pada tabel 4.15 diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel Kepuasan adalah sebesar 4,36 dengan tingkat capaian responden sebesar 87,2% . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masuk ke dalam kategori puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa siswa LBPP LIA merasa puas dengan hal yang diberikan oleh LBPP LIA.

4.1.4.2 Kualitas pelayanan (X₂)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 9 item yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Analisis deskriptif tentang rata-rata dan TCR variabel kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Item Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata	TCR%	Kategori
		STS	TS	C	S	SS			
		Fi	Fi	Fi	Fi	Fi			
1	Kualitas Pelayanan 1	-	11	18	49	58	4,13	82,6	Baik
2	Kualitas Pelayanan 2	2	9	33	61	31	3,81	76,2	Cukup Baik
3	Kualitas Pelayanan 3	-	5	35	64	32	3,90	78	Cukup Baik
4	Kualitas Pelayanan 6	4	5	31	52	44	3,93	78,6	Cukup Baik
5	Kualitas Pelayanan 12	6	3	28	47	52	4,00	80	Baik
6	Kualitas Pelayanan 16	-	18	29	47	42	3,83	76,6	Cukup Baik
7	Kualitas Pelayanan 17	3	3	23	55	52	4,10	82	Baik
8	Kualitas Pelayanan 18	-	10	36	49	41	3,89	77,8	Cukup Baik
9	Kualitas Pelayanan 22	-	7	19	61	49	4,12	82,4	Baik
Total rata-rata							3,96	79,2	Cukup Baik

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan data pada tabel 4.16 diatas dapat tingkat dilihat rata-rata skor untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3,96 dengan tingkat pencapaian responden sebesar 79,2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa LBPP LIA sudah mempunyai kualitas pelayanan yang cukup baik.

4.1.4.3 Lokasi (X₂)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 3 item yang digunakan untuk mengukur variabel lokasi. Analisis deskriptif tentang rata-rata dan TCR variabel harga dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17
Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X₂)

No	Item Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata	TCR%	Kategori
		STS	TS	C	S	SS			
		Fi	Fi	Fi	Fi	Fi			
1	Lokasi 1	-	-	8	66	62	4,40	88	Baik
2	Lokasi 2	-	-	5	56	75	4,51	90,2	Sangat Baik
3	Lokasi 3	-	-	11	70	55	4,32	86,4	Baik
Total rata-rata							4,41	88,2	Baik

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan data pada tabel 4.17 diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel lokasi adalah sebesar 4,41 dengan tingkat capaian responden sebesar 88,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi masuk ke dalam kategori baik. Dengan demikian dapat dikategorikan bahwa akses menuju lokasi LBPP LIA dinyatakan baik.

4.1.4.4 Harga (X₃)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 3 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Harga. Berikut akan diuraikan pada tabel 4.18 rata-rata dan TCR terhadap 3 item pernyataan tersebut.

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X₃)

No	Item Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata	TCR%	Kategori
		STS	TS	C	S	SS			
		Fi	Fi	Fi	Fi	Fi			
1	Harga 1	-	-	15	72	49	4,25	85	Baik
2	Harga 2	-	4	23	58	51	4,15	83	Baik
3	Harga 3	-	5	8	76	47	4,21	84,2	Baik
Total rata-rata							4,20	84	Baik

Sumber : lampiran 6

Berdasarkan data pada tabel 4.18 diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel lokasi adalah sebesar 4,30 dengan TCR sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga masuk ke dalam kategori baik. Dengan demikian dapat dikategorikan bahwa harga yang ditetapkan oleh LBPP LIA dinyatakan baik.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

4.1.5.1 Uji Normalitas

Untuk melakukan uji normalitas digunakan Uji *Kolmogorov Smirnov* (KS) dimana apabila nilai signifikan variabel penelitian lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengganggu atau residual terdistribusi secara normal (Ghozali, 2007). Hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut.

Tabel 4.19
Rangkuman Uji Normalitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Signifikan	Keterangan
1	Kepuasan Siswa (Y)	0,001	Residual terdistribusi tidak Normal
2	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,124	Residual terdistribusi Normal
3	Lokasi (X ₂)	0,001	Residual terdistribusi Tidak Normal
4	Harga (X ₃)	0,004	Residual terdistribusi Tidak Normal

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, dapat dilihat bahwa ada 3 yang tidak normal yaitu variabel kepuasan siswa, lokasi dan harga karena memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Dan kualitas pelayanan dinyatakan normal karena memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,5. Dengan demikian dapat di simpulkan variabel yang tidak normal harus di normalkan terlebih dahulu.

Tabel 4.20
Hasil Uji Normalitas Setelah Data Dinormalkan

		Unstandardized Residual
N		136
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.46235716
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.059
	Negative	-.086
Kolmogorov-Smirnov Z		1.003
Asymp. Sig. (2-tailed)		.267

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa setelah dinormalkan variabel kepuasan siswa, lokasi dan harga memiliki nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengganggu atau residual dalam setiap variabel terdistribusi normal.

4.1.5.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antara sesama variabel bebas. Cara menentukan ada atau tidaknya multikoloniaritas di dalam model regresi digunakan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cut-off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoloniaritas adalah nilai tolerance lebih kecil dari

0,10 atau nilai VIF lebih besar dari 10 (Ghozali, 2007). Adapun hasil uji multikoloniaritas data hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut.

Tabel 4.21
Uji Multikolonieritas

Variabel bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,900	1,111	Tidak Multikolonieritas
Lokasi	0,878	1,139	Tidak Multikolonieritas
Harga	0,917	1,029	Tidak Multikolonieritas

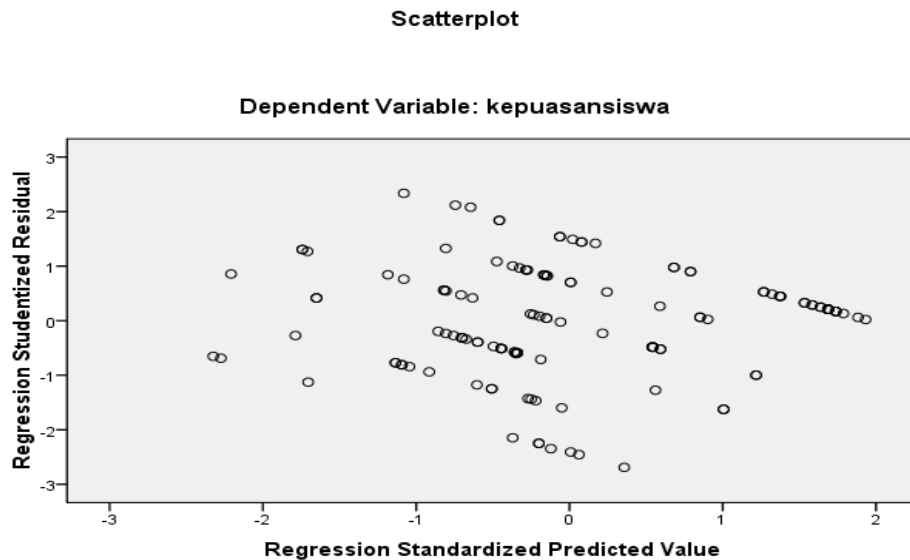
Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, variabel bebas dalam penelitian ini dinyatakan bebas dari moltikolonieritas. Hal ini terbukti dengan didapatkannya nilai *tolerence* untuk semua variabel bebas lebih besar dari 0,10. Begitu juga dengan nilai VIF (*variance inflation factor*), tidak satupun dari variabel bebas memiliki nilai VIF dibawah 10.

4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk memprediksi regresi yang digunakan cocok atau tidak. Dalam spss metode yang sering digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *scatterplot* yang menunjukkan hubungan antara *Regression Studentised Residual* dengan *Regression Standardized Predicted Value*. Dasar pengambilan keputusan berkaitan dengan gambar tersebut adalah jika tidak terdapat pola yang jelas yaitu jika titik-titiknnya menyebar, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas (Santoso,2001).Dari hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan terhadap penelitian ini diperoleh hasil seperti terlihat pada gambar 4.1 berikut :

Gambar 4.1
Hasil Pengujian Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Lampiran 7

Dari gambar 4.1 dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas, yaitu titik-titiknya menyebar, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Jadi, dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.1.6 Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan tentang hubungan yang logis antara dua variabel atau lebih yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang perlu diuji kebenarannya (Sekaran, 2006).

4.1.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda merupakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun tujuan ini adalah untuk melihat pengaruh :

Hasil analisis regresi linear berganda untuk membuktikan kualitas pelayanan (X_1), Lokasi (X_2) dan harga (X_3) terhadap kepuasan siswa (Y) dapat dilihat pada tabel 4.22 berikut ini:

Tabel 4.22
Regresi Linier Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Signifikansi
Kepuasan Siswa (Y)	Constanta (a)	1,425	-
	Kualitas pelayanan(X_1)	0,304	0,000
	Lokasi (X_2)	0,438	0,000
	Harga (X_3)	-0,049	0,444
	R^2	0,369	

Sumber : Lampiran 8

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,304 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu hipotesis pertama (H_1) penelitian ini menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Siswa LBPP LIA di Kota Padang” **diterima**.
- 2) Nilai koefisien regresi lokasi (X_2) sebesar 0.438 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel lokasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu hipotesis kedua (H_2) penelitian ini menyatakan bahwa “Lokasi Berpengaruh Psitif Terhadap Kepuasan Siswa LBPP LIA di Kota Padang” **diterima**.

- 3) Nilai koefisien regresi harga (X_3) sebesar -0.049 dengan nilai signifikansi 0,444. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel harga (X_3) berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu hipotesis ketiga (H_3) penelitian ini menyatakan bahwa “Harga Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Siswa LBPP LIA di Kota Padang” **ditolak**.
- 4) Nilai R^2 (*R square*) ditemukan sebesar 0.369 yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempengaruhi kepuasan siswa LBPP LIA adalah sebesar 36,9% sedangkan sisanya sebesar 63,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk ke dalam model penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan siswa pada LBPP LIA di Kota Padang

Skor rata-rata skor untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3,96 dengan tingkat pencapaian responden sebesar 79,2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa LBPP LIA sudah mempunyai kualitas pelayanan yang cukup baik. terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel Kepuasan adalah sebesar 4,36 dengan TCR sebesar 87,2% . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masuk ke dalam kategori puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa siswa LBPP LIA merasa puas dengan hal yang diberikan oleh LBPP LIA.

Dari hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan nilai signifikan 0,000. Artinya kualitas pelayanan menjadi pertimbangan untuk

meningkatkan kepuasan siswa LBPP LIA di Kota Padang. Hal ini didukung oleh penelitian Apriyani (2017) yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kualitas pelanggan (survey pada pelanggan speedy telkom di kota Surakarta). Hasil membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, Hasil penelitian Normasari dkk (2013) yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survei pada tamu pelanggan yang menginap di hotel Pelangi Malang). Hasil membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel Pelangi Malang.

4.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Terhadap Kepuasan siswa pada LBPP LIA di Kota Padang

Hasil analisis deskriptif menemukan skor rata-rata untuk variabel lokasi adalah sebesar 4,41 dengan tingkat capaian responden sebesar 88,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi masuk ke dalam kategori baik. Dengan demikian dapat dikategorikan bahwa akses menuju lokasi LBPP LIA dinyatakan baik. Disamping itu hasil analisis deskriptif menemukan skor rata-rata untuk variabel Kepuasan adalah sebesar 4,36 dengan TCR sebesar 87,2% . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masuk ke dalam kategori puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa siswa LBPP LIA merasa puas dengan hal yang diberikan oleh LBPP LIA.

Dari hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikan 0,000. Artinya lokasi menjadi pertimbangan bagi siswa untuk merasakan kepuasan, semakin mudah akses menuju LBPP LIA maka semakin puas siswa. Hal ini

didukung penelitian Ardiawan (2018) yaitu pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017. Hasil membuktikan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen lapangan futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017.

Selanjutnya, hasil penelitian Andreawan (2018) yaitu pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen pangkas rambut Andika Di Kota Kediri. Hasil membuktikan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pangkas rambut Andika Di Kota Kediri.

4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Terhadap Kepuasan siswa pada LBPP LIA di Kota Padang

Hasil analisis deskriptif menemukan bahwa skor rata-rata untuk variabel lokasi adalah sebesar 4,30 dengan TCR sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga masuk ke dalam kategori baik. Dengan demikian dapat dikategorikan bahwa harga yang ditetapkan oleh LBPP LIA dinyatakan baik. Disamping itu hasil analisis deskriptif menemukan skor rata-rata untuk variabel Kepuasan adalah sebesar 4,36 dengan TCR sebesar 87,2% . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masuk ke dalam kategori puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa siswa LBPP LIA merasa puas dengan hal yang diberikan oleh LBPP LIA.

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai signifikan 0,444. Artinya harga tidak menjadi pertimbangan bagi siswa LBPP LIA untuk merasakan kepuasan. Hal ini didukung penelitian Luta *dkk* (2018) mengenai pengaruh kualitas

pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada CV Amitra Tour Kediri (studi pada Mahasiswa Manajemen UN PGRI Kediri), menemukan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV Amitra Tour Kediri