1. Pengujian Instrumen Penelitian
2. Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | rhitung | rtabel | Keterangan |
| Citra Merek (X1) | X1.1 | 0,717 | 0,197 | Valid |
| X1.2 | 0,898 | 0,197 | Valid |
| X1.3 | 0,764 | 0,197 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (X2) | X2.1 | 0,990 | 0,197 | Valid |
| X2.2 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.3 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.4 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.5 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.6 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.7 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.8 | 0,998 | 0,197 | Valid |
| X2.9 | 0,997 | 0,197 | Valid |
| X2.10 | 0,976 | 0,197 | Valid |
| X2.11 | 0,976 | 0,197 | Valid |
| Nilai Pelanggan (X3) | X3.1 | 0,851 | 0,197 | Valid |
| X3.2 | 0,842 | 0,197 | Valid |
| X3.3 | 0,875 | 0,197 | Valid |
| X3.4 | 0,766 | 0,197 | Valid |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Y.1 | 0,922 | 0,197 | Valid |
| Y.2 | 0,886 | 0,197 | Valid |
| Y.3 | 0,909 | 0,197 | Valid |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa hasil penelitian seluruh item pernyataan kuesioner dari variabel (X) dan variabel (Y) memiliki r hitung > r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa item pernyataan dari variabel (X) dan variabel (Y) tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah diteliti.

1. Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

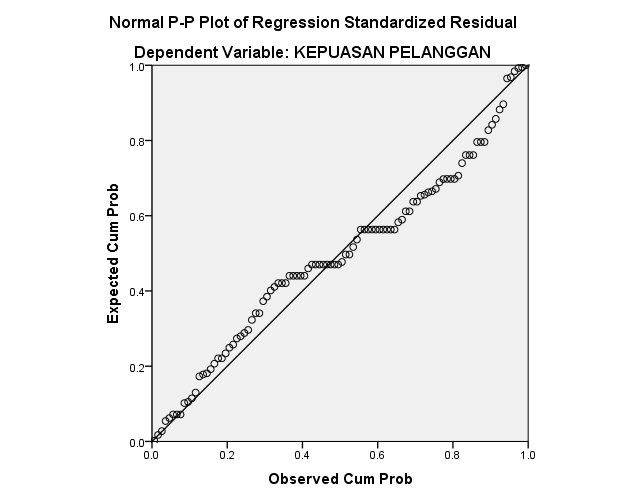
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | | Variabel | Cronbach’s Alpha | | Keterangan |
|  |  | Hitung | Standart |  |
| 1 | Citra Merek (X1) | 0,708 | 0,70 | Reliabel |
| 2 | Kualitas Pelayanan (X2) | 0,999 | 0,70 | Reliabel |
| 3 | Nilai Pelanggan (X3) | 0,849 | 0,70 | Reliabel |
| 4 | Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,890 | 0,70 | Reliabel |

Sumber: data primer diolah

Pada tebel 2 dapat dilihat bahwa variabel Citra Merek (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Nilai Pelanggan (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) berstatus reliabel, hal ini karena nilai Cronbach’s Alpha > 0,70 sehingga variabel ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1. Uji Asumsi Klasik
2. Uji Normalitas

**Gambar 1. P-Plot Uji Normalitas**



Hasil uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa grafik normal probability plot yang mensyaratkan bersebarnnya data harus terletak pada wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar diatas maka hasil ini memenuhi syarat normal probability plot dan dapat dikatakan berdistribusi dengan normal.

1. Uji Multikolinearitas

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | |
| Model | Collinearity Statistics | |
| Tolerance | VIF |
| Citra Merek (X1) | 0,751 | 1,331 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,819 | 1,221 |
| Nilai Pelanggan (X3) | 0,633 | 1,579 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y) | | |

Sumber: data primer diolah

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas. Artinya bahwa diantara variable bebas (Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan) tidak saling mempengaruhi.

1. Uji Autokorelasi

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi**

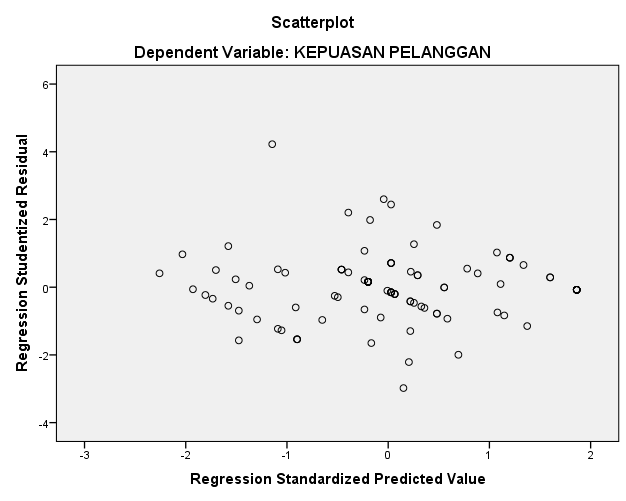
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .811a | 0,658 | 0,647 | 1,16241 | 1,700 |
| a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Citra Merek (X1) | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Bedasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai durbin watson sebesar 1,700 dengan dL < d < 4-dU (1,613) < (1,700) < (1,732) artinya regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

1. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa tidak terjadi pola tertentu dan titik – titik data menyebar secara acak, baik dibagian atas angka 0 atau dibagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y, dengan demikian dapat disimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Coefficientsa | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
| B | Std. Error | | Beta |
| 1 | (Constant) | -1,274 | 1,066 | |  | -1,195 | 0,235 |
| Citra Merek (X1) | 0,360 | 0,080 | | 0,309 | 4,492 | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,048 | 0,017 | | 0,189 | 2,863 | 0,005 |
| Nilai Pelanggan (X3) | 0,417 | 0,060 | | 0,518 | 6,902 | 0,000 |
| Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5 dengan menggunakan program SPSS, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y = -1,274 + 0,360X1 + 0,048X2 + 0,417X3 + e

Dari persamaan regresi yang terbentuk di atas memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Konstanta

Nilai konstanta -1,274 menunjukkan apabila variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan 0, maka nilai tetap atau nilai awal kepuasan pelanggan adalah -1,274.

1. Citra Merek

Nilai koefisien regresi variabel citra merek bernilai positif sebesar 0,360. Hal ini artinya, jika variabel citra merek naik 1% dengan asumsi variabel yang lainnya tetap, maka akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,360.

1. Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,048. Hal ini artinya, jika variabel kualitas pelayanan naik 1% dengan asumsi variabel yang lainnya tetap, maka akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,048.

1. Nilai Pelanggan

Nilai koefisien regresi variabel nilai pelanggan bernilai positif sebesar 0,417. Hal ini artinya, jika variabel nilai pelanggan naik 1% dengan asumsi variabel yang lainnya tetap, maka akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,417.

1. Pengujian Hipotesis
2. Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Coefficientsa | | | | | | | | | | | |
| Model | | | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | | t | | Sig. | |
| B | Std. Error | | | Beta |
| 1 | (Constant) | -1,274 | | | 1,066 |  | | | -1,195 | | 0,235 |
| Citra Merek (X1) | 0,360 | | | 0,080 | 0,309 | | | 4,492 | | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,048 | | | 0,017 | 0,189 | | | 2,863 | | 0,005 |
| Nilai Pelanggan (X3) | 0,417 | | | 0,060 | 0,518 | | | 6,902 | | 0,000 |
| Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | | | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 6, berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dengan menggunakan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 5% dengan nilai *degree of freedom* sebesar df=n-k-1 (100-3-1=96) sehingga diperoleh ttabel sebesar 1,985. Maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel uji t diperoleh thitung sebesar 4,492. Hal ini menunjukkan bahwa thitung 4,492 > ttabel 1,985 dan signifikasi < 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian H1 diterima, artinya variabel Citra Merek secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel uji t diperoleh thitung 2,863. Hal ini menunjukkan thitung 2,863 > ttabel 1,985 dan signifikasi < 0,05 (0,005 < 0,05). Hal ini berarti bahwa H2 diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel uji t diperoleh thitung sebesar 6,902. Hal ini menunjukkan thitung 6,902 > ttabel 1,985 dan signifikasi < 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian H3 diterima, artinya variabel Nilai Pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. Koefisien Determinasi

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .811a | 0,658 | 0,647 | 1,16241 | 1,700 |
| a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Citra Merek (X1) | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa nilai dari koefisien determinasi (R2) sebesar 0,658 atau 65,8%, sehingga dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebesar 65,8% oleh variabel citra merek (X1), kualitas pelayanan (X2), nilai pelanggan (X3). Sedangkan sebesar 34,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.