

Misi

- Memberikan pelayanan terbaik buat konsumen
- Mengutamakan kepuasan konsumen
- Membangun dan menciptakan citra kerja terbaik bagi perusahaan
- Menjadi tempat cukur pilihan buat pelanggan / *customer*

4.1.3. Struktur Organisasi Rasya Barbershop



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Usaha Rasya Barbershop

Sumber : Rasya Barbershop (2024)

Gambar diatas adalah struktur organisasi yang ada di Rasya Barbershop, dimana strukturnya masih sederhana sekali yaitu terdapat pemilik barbershop yang membawahi struktur barberman/kapster yang tugasnya melakukan pelayanan memangkask rambut pelanggan kemudian terdapat bagian administrasi dan keuangan yang tugasnya membuat laporan pendapatan serta pengeluaran setiap bulannya yang nantinya akan dilaporkan kepada pemilik barbershop.

4.1.4. Karakteristik Responden

Merupakan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan demografi responden dari Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Penghasilan. Dengan mengetahui demografi responden maka kita akan mengetahui karakteristik responden Rasya Barbershop.

Dibawah ini penulis sajikan tabel karakteristik responden secara lengkap termasuk prosentasenya. Harapannya dengan diketahui karakteristik tersebut maka dapat diketahui kaitan antara jawaban responden atas pernyataan yang disampaikan dengan perilaku responden sehingga menjadi lebih jelas nantinya.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
Jenis Kelamin	Pria	98	100%
	Jumlah	98	100%
Usia	20-30 Tahun	18	18%
	31-40 Tahun	51	52%
	41-50 Tahun	29	30%
	Jumlah	98	100%
Pendidikan	SMP/MTS	17	17%
	SMK/SMA/MA	38	39%
	Lainnya	43	44%
	Jumlah	98	100%
Penghasilan	Rp. 2 juta – Rp. 3 juta	18	18%
	Rp. 3juta – Rp. 5 juta	17	17%
	> Rp. 5 juta	63	64%
	Jumlah	98	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.1. diatas menunjukkan bahwa semua responden di Rasya Barbershop laki-laki sebesar 100%.

Jika dilihat dari usia, responden Rasya Barbershop, rentang usia 20-30 Tahun, sebanyak 18 %, disusul 31-40 tahun sebanyak 52%, dan usia 41-50 tahun sebanyak 30%, Kesimpulannya adalah usia 31-40 tahun menjadi responden yang mendominasi responden Rasya Barbershop,

Selanjutnya dari tingkat pendidikan, pelanggan Rasya Barbershop berpendidikan SMP/MTS dengan jumlah sebesar 17%, SMK/SMA/MA dengan jumlah sebesar 39% dan pendidikan lainnya dengan jumlah sebesar 44%. Kesimpulannya adalah pendidikan lainnya menjadi responden yang mendominasi responden Rasya Barbershop, sebanyak 44 %.

Selanjutnya dari tingkat penghasilan, responden Rasya Barbershop berpenghasilan Rp. 2 juta-Rp. 3 juta sebesar 18%, dengan penghasilan Rp. 3juta-Rp. 5 juta sebesar 17%, kemudian penghasilan > Rp. 5 juta sebesar 64%, Kesimpulannya

adalah dari tingkat penghasilan > Rp. 5 juta menjadi responden yang mendominasi responden Rasya Barbershop sebanyak 64 %.

4.1.5. Tanggapan Responden

Dalam sebuah penelitian, tanggapan responden yang merupakan jawaban atas apa yang ada dalam benak pikiran responden menjadi hal yang sangat penting. Proses pengumpulan data yang dilakukan khususnya lewat kuesioner harus benar-benar diperhatikan keabsahannya. Tujuannya agar data yang didapatkan tersebut mampu mewakili persepsi yang ada pada diri masing-masing responden. Dibawah ini disajikan deskripsi tanggapan responden yang berhubungan dengan masing-masing variabel bebas yang diteliti sebagai berikut:

1. Lokasi (X1)

Berdasarkan hasil penelitian, dibawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai pernyataan variabel lokasi sebagai berikut:

Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi

NO	PERNYATAAN	STS		TS		KS		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)/n]
1	Tersedia Angkutan umum ke Rasya Barbershop	0	0%	2	2%	9	9%	49	50%	38	39%	417	4,26
2	Akses jalan menuju Rasya Barbershop mudah ditempuh	0	0%	1	1%	20	20%	47	48%	30	31%	400	4,08
3	Rasya Barbershop dapat di lihat dari kejauhan	0	0%	3	3%	16	16%	47	48%	32	33%	402	4,10
4	Rasya Barbershop dapat ditemukan dengan mudah	0	0%	8	8%	13	13%	33	34%	44	45%	407	4,15
5	Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang aman	0	0%	2	2%	12	12%	45	46%	39	40%	415	4,23
6	Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	0	0%	2	2%	10	10%	47	48%	39	40%	417	4,26
7	Rasya Barbershop memiliki bangunan yang cukup luas	0	0%	1	1%	8	8%	48	49%	41	42%	423	4,32
8	Keleluasaan Bergerak di dalam Rasya Barbershop	0	0%	2	2%	9	9%	58	59%	29	30%	408	4,16
RATA-RATA		0	0%	3	3%	12	12%	47	48%	37	37%	411	4,20

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.2. diatas menunjukkan tanggapan responden atas variabel lokasi mulai dari pernyataan pertama yaitu tersedia angkutan sampai dengan pernyataan terakhir yaitu Ekspansi/keleluasaan bergerak. Pada pernyataan pertama tersedia angkutan umum ke Rasya Barbershop, sebanyak 50% (setuju) dan 39% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,26 (sangat setuju). Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju jika dikatakan tersedia angkutan umum ke Rasya Barbershop dan pernyataan kedua yaitu akses jalan menuju Rasya Barbershop mudah ditempuh, sebanyak 48% setuju dan 31% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,08 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju jika dikatakan akses jalan menuju Rasya Barbershop mudah ditempuh.

Pada pernyataan ketiga Rasya Barbershop dapat dilihat dari kejauhan, sebanyak 48% (setuju) dan 33% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,10 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju jika dikatakan Rasya Barbershop dapat dilihat dari kejauhan dan pada pernyataan kedua yaitu Rasya Barbershop dapat ditemukan dengan mudah, sebanyak 34% setuju dan 45% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,15 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju jika dikatakan Rasya Barbershop dapat ditemukan dengan mudah.

Selanjutnya pernyataan keempat tempat parkir yang luas aman dan nyaman dengan pernyataan Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang aman, sebanyak 46% (setuju) dan 40% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,23 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju jika dikatakan bahwa Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang aman dan pada pernyataan kedua yaitu Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang luas, sebanyak 48% setuju dan 40% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,26 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju jika dikatakan bahwa Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang luas.

Terakhir pernyataan kelima Rasya Barbershop memiliki bangunan yang cukup luas, sebanyak 49% (setuju) dan 42% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,32 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju, jika dikatakan bahwa Rasya Barbershop memiliki bangunan yang cukup luas dan pada pernyataan kedua yaitu keleluasaan Bergerak di dalam Rasya Barbershop, sebanyak 59% setuju dan 30% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,16 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa keleluasaan bergerak di dalam Rasya Barbershop.

Selanjutnya secara total untuk variabel lokasi setelah dirata-rata didapatkan data 48% responden menjawab setuju dan 37% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,20 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan turut mempengaruhi kepuasan pelanggan Rasya Babershop.

2. Harga (X_2)

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai pernyataan variabel harga (X_2) sebagai berikut:

Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga

NO	PERNYATAAN	STS		TS		KS		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)/n]
1	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan daya beli masyarakat	0	0%	3	3%	12	12%	59	60%	24	24%	398	4,06
2	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sangat terjangkau	0	0%	4	4%	26	27%	52	53%	16	16%	374	3,82
3	Harga produk pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitasnya	0	0%	4	4%	20	20%	52	53%	22	22%	386	3,94
4	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan	0	0%	8	8%	13	13%	51	52%	26	27%	389	3,97
5	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop memiliki manfaat yang bagus	1	1%	6	6%	16	16%	49	50%	26	27%	387	3,95
6	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sebanding dengan manfaat	0	0%	3	3%	12	12%	60	61%	23	23%	397	4,05
7	Harga jasa pangkas rambut Rasya Barbershop sebagai bahan pertimbangan saya untuk membeli produk	0	0%	2	2%	17	17%	54	55%	25	26%	396	4,04
8	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop yang bersaing dengan lain	1	1%	12	12%	17	17%	46	47%	22	22%	370	3,78
RATA-RATA		0	0%	5	5%	17	17%	53	54%	23	23%	387	3,95

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.3. diatas menunjukkan tanggapan responden atas variabel harga mulai dari indikator keterjangkauan harga sampai dengan indikator terakhir yaitu daya saing harga. Pada pernyataan pertama harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan daya beli masyarakat, sebanyak 60% (setuju) dan 24% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,06 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan daya beli masyarakat dan pada pernyataan kedua yaitu harga pangkas rambut Rasya Barbershop sangat terjangkau, sebanyak 53% setuju dan

16% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,82 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sangat terjangkau.

Pada pernyataan ketiga harga produk pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitasnya, sebanyak 53% (setuju) dan 22% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,94 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa harga produk pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitasnya dan pada pernyataan kedua yaitu harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan sebanyak 52% setuju dan 27% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,97 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan.

Selanjutnya pernyataan keempat harga pangkas rambut Rasya Barbershop memiliki manfaat yang bagus, sebanyak 50% (setuju) dan 27% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,95 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa harga pangkas rambut Rasya Barbershop memiliki manfaat yang bagus dan pada pernyataan kedua yaitu harga pangkas rambut Rasya Barbershop sebanding dengan manfaat, sebanyak 61% setuju dan 23% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,05 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa harga pangkas rambut Rasya Barbershop sebanding dengan manfaat.

Kemudian pernyataan kelima harga jasa pangkas rambut Rasya Barbershop sebagai bahan pertimbangan saya untuk membeli produk, sebanyak 55% (setuju) dan 24% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,04 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa harga jasa pangkas rambut Rasya Barbershop sebagai bahan pertimbangan saya untuk membeli produk, pada pernyataan keenam harga pangkas rambut Rasya Barbershop yang bersaing dengan lain, sebanyak 47% setuju dan 22% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,78 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden masih setuju jika dikatakan bahwa harga pangkas rambut Rasya Barbershop yang bersaing dengan lain.

Selanjutnya disampaikan bahwa secara total untuk variabel harga setelah dirata-rata didapatkan data sebanyak 54% responden menjawab setuju dan 23% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,95 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju jika dikatakan bahwa variabel harga turut mempengaruhi kepuasan pelanggan Rasya Barbershop.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, di bawah ini penulis sajikan tanggapan responden mengenai item pernyataan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS		TS		KS		S		SS		NILAI	TAFSIR
		FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	FK	%	F(X)	[n=F(X)/n]
1	Saya tetap setia menggunakan jasa pangkas rambut Rasya Barbershop	0	0%	2	2%	12	12%	52	53%	32	33%	408	4,16
2	Saya menjadi pelanggan setia dari jasa Rasya Barbershop	0	0%	3	3%	17	17%	47	48%	31	32%	400	4,08
3	Saya memakai jasa Rasya Barbershop karena saya merasa puas	0	0%	0	0%	17	17%	50	51%	31	32%	406	4,14
4	Saya akan menggunakan jasa Rasya Barbershop kembali di masa mendatang	0	0%	0	0%	11	11%	51	52%	36	37%	417	4,26
5	Saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keteman-teman	1	1%	14	14%	18	18%	42	43%	23	23%	366	3,73
6	Saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keluarga.	0	0%	4	4%	12	12%	49	50%	33	34%	405	4,13
7	Saya tidak tertarik untuk beralih ke yang lain selain Rasya Barbershop.	0	0%	1	1%	22	22%	49	50%	26	27%	394	4,02
8	Saya lebih memperhatikan jasa Rasya Barbershop dibandingkan merk pesaing.	1	1%	11	11%	20	20%	31	32%	35	36%	382	3,90
RATA-RATA		0	0%	4	4%	16	16%	46	47%	31	32%	397	4,05

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Tabel 4.4. diatas menunjukkan pernyataan responden atas variabel kepuasan pelanggan mulai indikator pertama yaitu indikator tetap setia sampai dengan indikator terakhir yaitu kurang memperhatikan merk pesaing. Pada pernyataan pertama yaitu saya tetap setia menggunakan jasa pangkas rambut Rasya Barbershop, sebanyak 53% (setuju) dan 33% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,16 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa saya tetap setia menggunakan jasa pangkas rambut Rasya Barbershop dan pada pernyataan kedua yaitu saya menjadi pelanggan setia dari jasa Rasya Barbershop, sebanyak 48% setuju dan 32% responden menjawab sangat setuju dengan angka

penafsiran sebesar 4,08 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa saya menjadi pelanggan setia dari jasa Rasya Barbershop.

Pada pernyataan ketiga saya memakai jasa Rasya Barbershop karena saya merasa puas, sebanyak 51% (setuju) dan 32% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,14 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa saya memakai jasa Rasya Barbershop karena saya merasa puas dan pada pernyataan keempat yaitu saya akan menggunakan jasa Rasya Barbershop kembali di masa mendatang, sebanyak 52% setuju dan 37% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,26 (sangat setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju jika dikatakan bahwa saya akan menggunakan jasa Rasya Barbershop kembali di masa mendatang.

Selanjutnya pernyataan kelima saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keteman-teman, sebanyak 43% (setuju) dan 23% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,73 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keteman-teman dan pada pernyataan keenam yaitu saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keluarga, sebanyak 50% setuju dan 34% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,13 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keluarga.

Kemudian pernyataan ketujuh saya tidak tertarik untuk beralih ke yang lain selain Rasya Barbershop, sebanyak 50% (setuju) dan 27% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,02 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa saya tidak tertarik untuk beralih ke yang lain selain Rasya Barbershop dan pernyataan kedelapan yaitu saya lebih memperhatikan jasa Rasya Barbershop dibandingkan merk pesaing, sebanyak 32% (setuju) dan 36% responden menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 3,90 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju jika dikatakan bahwa saya lebih memperhatikan jasa Rasya Barbershop dibandingkan merk pesaing.

Selanjutnya secara total untuk variabel kepuasan pelanggan setelah dirata-rata didapatkan data 47% responden menjawab setuju dan 32% menjawab sangat setuju dengan angka penafsiran sebesar 4,05 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika indikator tetap setia, Membeli produk baru

perusahaan, merekomendasikan produk, kurang memperhatikan merek pesaing bahwa turut mempengaruhi kepuasan pelanggan Rasya Barbershop.

4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan atau indikator yang digunakan tersebut valid atau tidak serta reliabel atau tidak. Berikut hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu bisa mengukur apa yang ingin diukur. Guna melihat valid atau tidaknya sebuah data maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dikatakan valid jika $r_{hitung} > 0,300$. Untuk melihat tingkat validitas semua item pernyataan kuesioner yang penulis susun, dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi

NO	PERNYATAAN	rhitung	KETERANGAN	SIMPULAN
1	Tersedia Angkutan umum ke Rasya Barbershop	0,781	Nilai rhitung >0,3	Valid
2	Akses jalan menuju Rasya Barbershop mudah ditempuh	0,476	Nilai rhitung >0,3	Valid
3	Rasya Barbershop dapat dilihat dari kejauhan	0,553	Nilai rhitung >0,3	Valid
4	Rasya Barbershop dapat ditemukan dengan mudah	0,491	Nilai rhitung >0,3	Valid
5	Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang aman	0,729	Nilai rhitung >0,3	Valid
6	Rasya Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	0,797	Nilai rhitung >0,3	Valid
7	Rasya Barbershop memiliki bangunan yang cukup luas	0,537	Nilai rhitung >0,3	Valid
8	Keleluasaan Bergerak di dalam Rasya Barbershop	0,598	Nilai rhitung >0,3	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir)

lebih besar dari 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel lokasi tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga

NO	PERNYATAAN	rhitung	KETERANGAN	SIMPULAN
1	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan daya beli masyarakat	0,728	Nilai rhitung >0,3	Valid
2	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sangat terjangkau	0,512	Nilai rhitung >0,3	Valid
3	Harga produk pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitasnya	0,524	Nilai rhitung >0,3	Valid
4	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan	0,532	Nilai rhitung >0,3	Valid
5	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop memiliki manfaat yang bagus	0,658	Nilai rhitung >0,3	Valid
6	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop sebanding dengan manfaat	0,732	Nilai rhitung >0,3	Valid
7	Harga jasa pangkas rambut Rasya Barbershop sebagai bahan pertimbangan saya untuk membeli produk	0,460	Nilai rhitung >0,3	Valid
8	Harga pangkas rambut Rasya Barbershop yang bersaing dengan lain	0,577	Nilai rhitung >0,3	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dari 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel harga tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	rhitung	KETERANGAN	SIMPULAN
1	Saya tetap setia menggunakan jasa pangkas rambut Rasya Barbershop	0,698	Nilai rhitung >0,3	Valid
2	Saya menjadi pelanggan setia dari jasa Rasya Barbershop	0,570	Nilai rhitung >0,3	Valid
3	Saya memakai jasa Rasya Barbershop karena saya merasa puas	0,590	Nilai rhitung >0,3	Valid
4	Saya akan menggunakan jasa Rasya Barbershop kembali di masa mendatang	0,415	Nilai rhitung >0,3	Valid

5	Saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keteman-teman	0,705	Nilai rhitung >0,3	Valid
6	Saya bersedia merekomendasikan Rasya Barbershop keluarga.	0,512	Nilai rhitung >0,3	Valid
7	Saya tidak tertarik untuk beralih ke yang lain selain Rasya Barbershop.	0,523	Nilai rhitung >0,3	Valid
8	Saya lebih memperhatikan jasa Rasya Barbershop dibandingkan merk pesaing.	0,619	Nilai rhitung >0,3	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dari 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel kepuasan pelanggan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang atas pertanyaan yang disampaikan konsisten dari waktu ke waktu. Dikatakan handal (*reliabel*) jika memiliki koefisien keandalan atau *cronbach's alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Di bawah ini penulis sajikan daftar *Cronbach Alpha* untuk semua variabel penelitian yang ada baik variabel bebas maupun variabel terikatnya atas dasar perhitungan dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas

NO	VARIABEL	Cronbach α	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Lokasi	0.862	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
2	Harga	0.847	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
3	Kepuasan Pelanggan	0.841	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

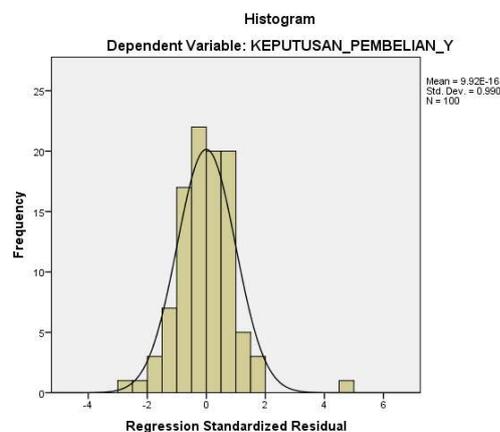
Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam tabel *reability statistics* (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (*reliabel*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji ini dapat dilakukan dengan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut uji normalitas pendekatan histogram pada gambar di bawah ini.



Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas

Pada output SPSS, lihat diagram *Histogram*: jika membentuk lengkung kurve normal maka residual dinyatakan normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 4.9. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.08985405
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.873
Asymp. Sig. (2-tailed)		.431

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 output di atas, diketahui bahwa nilai signifikan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,431 > 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan