



ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO SUKA-SUKA KALABAHİ KABUPATEN ALOR

Merianto Lauhade¹, Ferdinand Romelus Anigomang²
Elia Maruli³, Mesak Yamres Awang⁴

^{1,2,3} Universitas Tribuana Kalabahi

Abstract

Received: 21 September 2023
Revised: 28 September 2023
Accepted: 13 November 2023

Keputusan pembelian merupakan upaya pemenuhan suatu keinginan atau sesuatu yang memadahi. Pada dasarnya, keputusan pembelian itu sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dipakai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di Toko Suka-Suka Kota Kalabahi. Sampel diambil menggunakan aksidental sampling dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan pada saat penelitian, yaitu konsumen yang bertemu dengan peneliti dilokasi penelitian dan bersedia menjadi sampel atau responden. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik kuisisioner, observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t atau secara parsial dan uji f atau uji simultan. Hasil penelitian secara parsial dinilai probabilitas variabel bukti fisik 0,295, kehandalan 0,049, daya tangkap 0,010, jaminan 0,698 dan empati 0,122 hasil uji simultan atau uji f memiliki nilai signifikan sebesar 0,000^a. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada uji parsial (uji t), variabel kehandalan dan daya tangkap berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel bukti fisik, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Suka-Suka Kalabahi Alor. Berdasarkan uji simultan, variabel bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap keputusan konsumen di Toko Suka-Suka Kalabahi Alor.

Keywords:

Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan keputusan pembelian

(*) Corresponding Author: Merilauhade@gmail.com

How to Cite: Lauhade, M., Anigomang, F. R., Maruli, E., & Awang, M. Y. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10223400>

PENDAHULUAN

Salah satu unsur terpenting didalam suatu organisasi adalah keunggulan pelayanan yang dimilikinya. Keunggulan pelayanan didalam suatu organisasi atau perusahaan, setidaknya dapat menjadi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi segala tantangan dan ancaman yang akan menghambat laju perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas



pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha. Pelayanan terhadap konsumen ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa konsumen, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para konsumennya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis. Toko Suka-Suka merupakan salah satu Toko yang berlokasi di Jl. Demak No 4, Padang tekukur Kecamatan Teluk Mutiara RT.08 RW.04, yang didirikan pada tanggal 7 oktober tahun 2020 dalam aktifitas setiap hari selalu melihat faktor Keputusan Pembeliann menjadi hal penting. Keputusan Pembeliann yang ada di Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor dapat didukung oleh faktor kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup Reliability, Responsivess, Assurance, tangibles ,empati.

Reliabiliti/kehandalan adalah kemampuan untuk member pelayanan yang akurat sesuai dan yang merupakan kemampuan konsumen untuk melaksanakan jasa secara tepat waktu.pentingnya dimensi ini karena Keputusan Pembeliann akan menurun jika Produk yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.Semakin baik kehandalan yang dimiliki Toko suka-suka maka akan meningkatkan Keputusan Pembeliann pada Toko suka-suka kalabahi kabupaten alor

Responsivess/Daya Tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan, pelayanan yang sesuai dan berupa kemampuan konsumen langsung oleh karyawan karena untuk melakukan pelayan dan tanggapan Semakin baik Responsivenes yang dimiliki Toko suka-suka maka akan meningkatkan kepuasan pada Toko suka-suka kalabahi kabupaten alor.

Assurance/jaminan adalah pengetahuan dan prilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkomsumsi produk yang ditawarkan. dimensi ini sangat penting karena melibat persepsi konsumen terhadap penyediaan produk yang membangun kepercayaan dan kualitas konsummen yang terlibat langsung di Toko suka suka Semakin baik, maka akan meningkatkan Keputusan Pembeliann di Toko Suka – Suka Kalabahi Kabupaten Alor

Tangibles/bukti langsung adalah merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberika oleh penyediaan produk pada konsumen.pentingnya dimensi ini menimbulkan evaluasi kualitas pelayanan. Semakin baik Tangibles yang dimiliki Toko suka-suka maka akan meningkatkan kepuasan Konsumen.

Empati/kepedulian adalah merupakan kemampuan Toko dan perilaku karyawan untuk memberi perhatian kepada konsumen secara individu. Semakin baik kehandalan yang dimiliki Toko Suka-suka maka akan meningkatkan Keputusan Pembelian. Dimensi kualitas pelayanan meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy sehingga Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada toko suka-suka kalabahi alor”.

LANDASAN TEORI

Suatu argumentasi yang telah tersusun secara sistematis dan telah memiliki variable yang sudah kuat dan terbukti, Keputusan Pembelian adalah sebagai upaya pemenuhan suatu keinginan atau sesuatu yang memadai.

Pada dasarnya, Keputusan Pembelian itu sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang di pakai (Nurdalila 2019).

Menurut Brown (dalam Bayu Dwi 2018) Keputusan Pembelian adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen akan loyal terhadap suatu produk tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk tersebut dari mulut kemulut. Keputusan Pembelian merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha untuk memenuhi harapan konsumen (Nugroho). Engel, Blackwell dan Miniard (2018) juga mendefinisikan Keputusan Pembelian yaitu evaluasi konsumsi yang dipilih sebagai alternative ketika produk yang di pakai/gunakan setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Nurfitriani (2019) mendefinisikan Keputusan Pembelian sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.

Keputusan Pembelian juga merupakan persepsi individu terhadap performansi suatu produk yang dikaitkan dengan harapan konsumen tersebut (Jannah 2021) menyatakan bahwa Keputusan Pembelian adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika kerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas. Artinya, konsumen akan membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk yang sudah dinilai positif oleh konsumen. Kepuasan bias diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Jannah 2021).

Menurut Nurdalila (2019) Keputusan Pembelian didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang yang setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluative pascapemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang tersebut. Pada dasarnya, Keputusan Pembelian itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi ataupun yang diterima (Dwi 2018).

Kepuasan juga dapat terlihat dari respon konsumen terhadap evaluasi

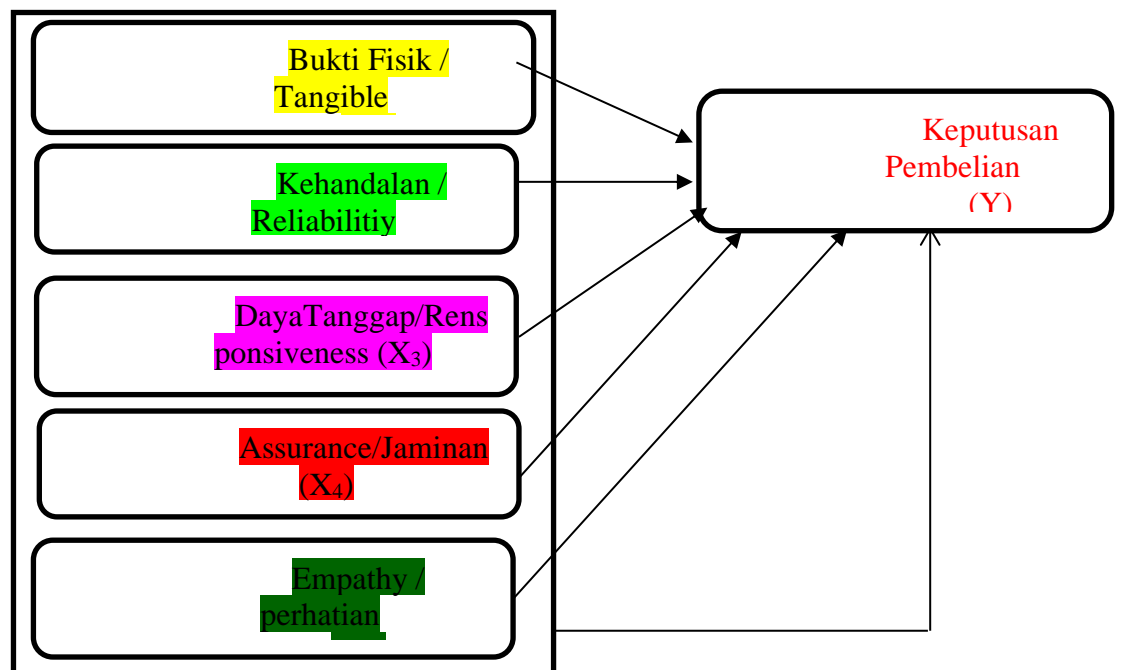
ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal (atau standar kinerja tertentu) dengan kinerjanya produk yang dirasakan setelah pemerolehan produk yang di peroleh (Nugroho 2018). Jadi dapat disimpulkan bahwa Keputusan Pembelian merupakan Hasil perbandingan konsumen yang sesuai setelah membandingkan kinerja dengan harapannya.

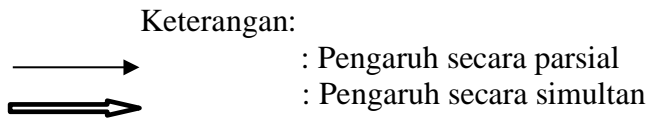
METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel penelitian adalah semua pembeli yang berbelanja di toko Suka-suka kalabahi Kabupaten Alor. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Accedental. Sampling Acedental adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua Populasi menjadi sampel penelitian ($N = n$) yaitu semua pengunjung/pembeli yang berbelanja di Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor yang berjumlah 30 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan 2 tahapan analisis yaitu analisis pendahuluan dan analisis lanjutan. Analisis pendahuluan terdiri atas analisis deskriptif jawaban responden, analisis uji kuesioner, dan analisis uji asumsi klasik. Analisis lanjutan terdiri atas analisis regresi linear berganda dan analisis uji t dan uji F.

Hipotesis penelitian adalah : (1) Bukti Fisik berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada toko suka-suka Kabupaten Alor.(2) Kehandalan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada toko suka-suka Kabupaten Alor. (3) Daya Tanggap berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-suka Kabupaten Alor. (4) Jaminan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada toko suka-suka Kabupaten Alor.(5) Empathy berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada toko suka-suka Kabupaten Alor. Kerangka dasar penelitian dapat di lihat pada gambar berikut:





Gambar 1.
Kerangka Berpikir Penelitian

HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Kuesioner/Instrumen

Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1.1. Hasil Uji Validitas Variabel

1.1.1. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)

Hasil uji validitas variabel Bkti Fisik (X1) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)

Pernyataan	Pearson Correlation	Batas Validitas	Keterangan
P1	0,872	0,3	Valid
P2	0,795	0,3	Valid
P3	0,857	0,3	Valid
P4	0,816	0,3	Valid
P5	0,876	0,3	Valid

P6	0,847	0,3	Valid
-----------	--------------	------------	--------------

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Bukti Fisik seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai *r* hitung (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel Bukti Fisik bagi Keputusan pembelian pada toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

1.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X2)

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X2)

<i>Pertanyaan</i>	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Batas Validitas</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,835	0,3	Valid
P2	0,877	0,3	Valid
P3	0,890	0,3	Valid
P4	0,612	0,3	Valid
P5	0,875	0,3	Valid
P6	0,834	0,3	Valid

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kehandalan seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai *r* hitung (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel Kehandalan pada Toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

1.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

Tabel 3.

Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

<i>Pertanyaan</i>	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Batas Validitas</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,881	0,3	Valid
P2	0,908	0,3	Valid
P3	0,867	0,3	Valid
P4	0,856	0,3	Valid
P5	0,921	0,3	Valid
P6	0,812	0,3	Valid

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Daya Tanggap seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai *r* hitung (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel

Daya Tanggap pada toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

1.1.3. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

<i>Pertanyaa n</i>	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Batas Validita s</i>	<i>Keteranga n</i>
P1	0,905	0,3	Valid
P2	0,855	0,3	Valid
P3	0,870	0,3	Valid
P4	0,894	0,3	Valid
P5	0,885	0,3	Valid
P6	0,907	0,3	Valid

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Jaminan seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r hitung (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel Jaminan pada toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

1.1.4. Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (X5)

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X5)

<i>Pertanyaan</i>	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Batas Validitas</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,824	0,3	Valid
P2	0,751	0,3	Valid
P3	0,662	0,3	Valid
P4	0,818	0,3	Valid
P5	0,823	0,3	Valid
P6	0,811	0,3	Valid

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Empath seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r hitung (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel Empathy pada toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

1.1.5. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

<i>Pertanyaan</i>	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Batas Validitas</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,692	0,3	Valid

P2	0,491	0,3	Valid
P3	0,640	0,3	Valid
P4	0,655	0,3	Valid
P5	0,723	0,3	Valid
P6	0,636	0,3	Valid

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Keputusan Pembelian seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai *r* hitung (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel Keputusan Pembelian pada toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item tertentu dikolerasikan dengan skor totalnya titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0,6 dinyatakan gugur atau tidak reliabel. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada empat variabel penelitian.

Tabel 7.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Syarat	Keterangan
-----------------	------------------------------	---------------	-------------------

Bukti fisik (X₁)	0,893	0,6	Reliebel
Keandalan (X₂)	0,934	0,6	Reliebel
Ketanggapan (X₃)	0,944	0,6	Reliebel
Jaminan (X₄)	0,954	0,6	Reliebel
Empati (X₅)	0,780	0,6	Reliebel
Keputusan pembelian (Y)	0,947	0,6	Reliebel

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6. Dengan demikian hasil yang didapat dalam perhitungan ini yaitu semua variabel memiliki nilai reliabel, dan dapat dilanjutkan dengan uji asumsi klasik.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukan uji asumsi klasik adalah untuk mendapatkan model regresi tidak biasa sesuai dengan kaidah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji linearitas.

2.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*, dengan indikatornya bila nilai signifikansi uji *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari alfa (0,05) maka dapat dikatakan data terdistribusi normal.

Tabel 8.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93765889
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.123
	Negative	-.110
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Dari tabel di atas ini terlihat bahwa nilai signifikan dari tiap variabel pada ujikolmogorov-smirnov maupun uji shapiro-wilk menunjukkan nilai diatas nilai alfa (0,05). Dengan demikian terbukti bahwa nilai jawaban responden pada ke enam (6) variabel ini telah berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan pada analisis statistik linear berganda.

2.2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji *heterokedastisitas* tersebut dengan melihat nilai signifikan pada uji *glejser*. Bila nilai signifikan nilai t uji *glejser* lebih besar dari 0,05 pada setiap variabel independen, maka dapat dikatakan data ini tidak terjadi gejala *heterokedastisitas*.

Tabel 9.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.032	1.529		1.329	.196
	X1	-.004	.044	-.021	.090	.929
	X2	-.003	.044	-.019	.071	.944

	X3	.022	.036	.145	.616	.544
	X4	.006	.027	.046	.211	.835
	X5	-.065	.059	-.320	1.097	.283

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji *glejser* diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy lebih besar dari 0,05 atau 5%. Ini berarti data ini tidak terjadi masalah *heterokedastisitas*.

2.3. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikoliaritas bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang kuat antar variabel dependen dengan variabel independen. Penelitian yang baik apabila tidak terjadi multikolinearitas. Nilai uji multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance atau nilai VIF. Data penelitian yang baik adalah jika tidak terjadi multikolinearitas dengan nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1.

Tabel 10.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
	(Constant)	2.763	2.410		1.146	.263		
1	X	.219	.069	.294	3.171	.044	.710	1.409
2	X	.225	.069	.340	3.257	.003	.560	1.785
3	X	.147	.057	.242	2.567	.017	.686	1.459
4	X	.193	.042	.193	2.205	.037	.795	1.257

	X	.2	.0	.29	2	.	.	2
5		36	93	6	.541	018	449	.229

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan tabel dapat dilihat dari hasil uji multikolinearitas pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy memperoleh nilai tolerance diatas nilai batas yaitu 0,1. Demikian juga variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy memperoleh nilai VIF dibawah nilai batas yaitu 10. Hasil ini menyimpulkan bahwa tidak terjadi gejalamultikolinearitas.

2.4. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki hubungan linear dengan variabel bebas.

Tabel 11.

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
* X1	Between Groups	(Combined)	11 4.033	8	14. 254	.5	.001
		Linearity	67. 790	1	67. 790	3.793	.000
		Deviation from Linearity	46. 243	7	6.6 06	.2	.319
	Within Groups		59. 833	2	2.8 49		
	Total		17 3.867	2			

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai deviation from linearity dari tiap perkalian antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy mendapatkan nilai signifikansi dari uji F dengan nilai diatas dari nilai alfa (0,05) atau 5%. Dengan demikian maka variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy mempunyai hubungan yang linear dengan keputusan pembelian.

3. Hasil Analisis Lanjutan

3.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy

Terhadap Variabel Terikat Yaitu Keputusan Pembelian pada toko sukasa Kalabahi Kabupaten Alor.

Tabel 12
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.763	2.410		.146	.263
X1	.219	.069	.294	.171	.044
X2	.225	.069	.340	.257	.033
X3	.147	.057	.242	.567	.017
X4	.193	.042	.193	.205	.037
X5	.236	.093	.296	.541	.018

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.763 + 0,219X_1 + 0,225X_2 + 0,147X_3 + 0,193X_4 + 0,236X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 2,763 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati bernilai konstan atau nol (0) maka nilai variabel Y sudah ada sebesar 2,763
2. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,219 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel bukti fisik sebesar satu kali maka akan mengakibatkan variabel keputusan pembelian mengalami peningkatan sebesar 21,9% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel bukti fisik dan variabel keputusan pembelian
3. Nilai koefisien regresi variabel keandalan (X_2) sebesar 0,225 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel keandalan sebesar satu kali maka akan mengakibatkan variabel keputusan pembelian mengalami peningkatan sebesar 22,5% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi

hubungan positif antara variabel keandalan dan variabel keputusan pembelian

4. Nilai koefisien regresi variabel ketanggapan (X_3) sebesar 0,147 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel ketanggapan sebesar satu kali maka akan mengakibatkan variabel keputusan pembelian mengalami peningkatan sebesar 14,7% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel keandalan dan variabel keputusan pembelian
 5. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_4) sebesar 0,193 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel jaminan sebesar satu kali maka akan mengakibatkan variabel keputusan pembelian mengalami peningkatan sebesar 19,3% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel jaminan dan variabel keputusan pembelian
- Nilai koefisien regresi variabel empati (X_5) sebesar 0,236 nilai ini mengandung

arti bahwa setiap kenaikan variabel empati sebesar satu kali maka akan mengakibatkan variabel keputusan pembelian mengalami peningkatan sebesar 23,6% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel empati dan variabel keputusan pembelian di toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor.

3.2. Pengujian Hipotesis

3.2.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua dan ketiga, yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi uji t < nilai alfa, maka menerima hipotesis.
- Jika nilai signifikansi uji t \geq nilai alfa, maka menolak hipotesis.

Tabel 13.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(C onstant)	2.76 3	2.4 10		1 .146	.2 63
X1	.219	.06 9	.294	3 .171	.0 44
X2	.225	.06 9	.340	3 .257	.0 03
X3	.147	.05 7	.242	2 .567	.0 17
X4	.193	.04 2	.193	2 .205	.0 37
X5	.236	.09 3	.296	2 .541	.0 18

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

1. Variabel Bukti Fisik (X₁)

Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,004 < 0,05$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian

2. Variabel Keandalan (X₂)

Variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,044 < 0,05$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

3. Variabel Ketanggapan (X₃)

Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,017 < 0,05$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel ketanggapan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian

4. Variabel Jaminan (X₄)

Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,037 < 0,05$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

5. Variabel Empati (X₅)

Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana

memiliki nilai probabilitas sebesar $0,018 < 0,05$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian

3.2.2. Uji F (Pengaruh Secara Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji keseluruhan variabel independen yaitu: Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty terhadap satu variabel dependen yaitu Keputusan pembelian di toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji F (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi uji F < nilai alfa, maka menerima hipotesis.
- Jika nilai signifikansi uji F \geq nilai alfa, maka menolak hipotesis.

Tabel 13.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	148.370	5	29.674	27.932	.000 ^b
Residual	25.497	24	1.062		
Total	173.867	29			

Sumber: Data Penelitian Olahan SPSS 22 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikan uji F untuk pengaruh variabel Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂) Daya Tanggap (X₃) Jaminan (X₄) Dan Empathy (X₅) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Keputusan Pembelian di toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh bersama-sama (simultan) variabel Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂) Daya Tanggap (X₃) Jaminan (X₄), dan Empathy (X₅) terhadap variabel Keputusan Pembelian di toko suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis data, maka kesimpulan penelitian adalah :

1. Bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor
2. Keandalan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor
3. Ketanggapan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor

4. Jaminan (X_4) berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor
5. Empati (X_5) berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-Suka Kalabahi Kabupaten Alor
6. Bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap keputusan pembelian pada Toko Suka-suka Kalabahi Kabupaten Alor

DAFTAR PUSTAKA

- Anigomang, F. R. (2018). "ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX (PRODUK, PRICE, PROMOSI, PLACE) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 67-85.
- ANIGOMANG, F. R., & MARULI, E. (2017). ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ("STUDY KASUS PADA PERUSAHAN KOPI BUBUK DORBANG KABUPATEN ALOR-NTT).
- Anigomang, F., Tang, S., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Awang, M., Peny, T. L., Maruli, E., & Anigomang, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Jowo Kalabahi di Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 767-778. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639108>
- Firdaus, F., Yufrinalis, M., Fil, S., Putri, R., Supriyanto, S. A. B., Peny, T. L., ... & Ardi Afrizal, S. E. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Leonard Adrie Manafe, & Ferdinand Romelus Anigomang. (2021). Preferensi Konsumen dalam Membeli Produk Kerupuk pada Cv. Panda Unyil Kerupuk Sidoarjo: Consumer Preferences in Buying Crackers Products on Cv. Panda Unyil Crackers Sidoarjo. *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(2), 81-89. <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i2.1642>

- MARULI, E. (2018). PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PASAR KADELANG, KABUPATEN ALOR, PROPINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 86-104.
- Maruli, E., & Tang, S. A. (2018). EFFECT DIMENSIONS QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION KALABAHI DISTRICT BRANCH BANK NTT ALOR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 93-93.
- Maruli, E., Anigomang, F., & Maro, Y. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Suasana Tempat Terhadapkepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 742-754. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639059>
- Maruli, E., Gorang, A., Tang, S., & Peny, T. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 407-421. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7209573>