

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Singkat Tentang Mustami Rezki ‘*Tailor Shop*’ Di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

Jasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop* adalah sebuah usaha *tailoring* yang terletak di Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Seperti namanya toko ini menyediakan jasa untuk membuat pakaian (sandang) serta menjual alat dan bahan untuk menjahit. Usaha ini berdiri sejak tahun 2016, dimana saat itu masih minim pelayanan jasa *tailoring*. Padahal permintaan konsumen semakin meningkat. Banyak konsumen kesusahan untuk mendapatkan pelayanan jasa *tailoring* yang menjanjikan dan memuaskan. Kebutuhan akan pakaian semakin hari semakin meningkat mulai dari anak sekolah sampai orang dewasa, maka dari itu pemilik toko berinisiatif untuk memberikan jasa nya untuk mendapatkan peluang usaha untuk meningkatkan pendapatan keluarga.

Lokasi tempat ini sangat mudah di temui karena berada di pinggir jalan raya, yang cukup sering di lalui oleh banyak orang, sehingga tempat ini ramai dikunjungi para konsumen untuk mengantarkan

pakaian mereka ataupun membeli perlengkapan disana. Pelayanan di buka pada pukul delapan pagi sampai jam lima sore, kecuali hari jum'at libur, walaupun begitu tempat ini hampir setiap hari menerima konsumen sekitar dua sampai lima orang bahkan lebih.

Dalam pelayanan jasa jahit ini, tempat yang strategis, mereka tidak hanya menerima jasa, akan tetapi juga menjual perlengkapan alat dan bahan untuk menjahit dimana hal itu akan memudahkan konsumen tidak mencari toko lain untuk melengkapi pakaian mereka. Selain itu *tailor* ini mempunyai empat orang karyawan dimana mereka memiliki tugas nya masing- masing. Walaupun mereka memiliki tugas masing – masing tetapi mereka juga bekerja sama dalam melayani konsumen agar konsumen merasa puas dan tidak bosan terhadap pelayanan mereka dan kualitas jasa juga tidak mengecewakan mereka.

Tempat ini juga menyediakan lapangan pekerjaan bagi anak – anak muda dan selain itu Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* juga menerima murid magang yang mempunyai keahlian dibidang tersebut karena pemilik toko terinspirasi dan bekerja sama membentuk kelompok usaha bersama dalam rangka menjawab tantangan masalah kehidupan berorientasi pada penciptaan lapangan kerja baru yang lebih kreatif, inovatif dan mandiri.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan sampel penelitian ini, penulis melakukan peneltian kepada beberapa kenalan dan konsumen yang pernah menggunakan jasa jahit di sana

serta konsumen yang pernah membeli alat dan bahan jahit di toko tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dalam bentuk koesioner atau angket berjumlah 31 butir soal pertanyaan yang terdiri dari 3 butir soal identitas responden, 3 butir soal kehandalan (*Reability*), 2 butir soal Daya Tanggap (*Responsiveness*), 5 butir soal Jaminan (*Assurance*), 5 butir soal Empati (*Emphaty*), 3 butir soal Bukti Fisik (*Tangibles*), 2 butir soal tentang kualitas produk, 2 butir soal kualitas pelayanan, 2 butir soal Harga, 2 butir soal Emosional, 2 butir soal Biaya dengan disebarakan kepada 71 responden dengan menggunakan skala Likert :

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

3 = S (Setuju)

4 = SS (Sangat Setuju)

4.2.1 Karakteristik Responden

Di bawah ini peneliti akan menguraikan penyajian data dalam berbagai karakteristik.

1. Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki - Laki	19	28,2 %
Perempuan	52	71,8 %
Total	71	100 %

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki –laki berjumlah 19 orang dengan presentase 28,2%, sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 52 orang dengan presentase 71,8%. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen Jasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop* lebih dominan berjenis kelamin perempuan,

2. Data Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Usia

Keterangan	Frekuensi	Presentase
17 – 20 Tahun	13	10 %
21 – 25 Tahun	34	65 %
26 – 30 Tahun	7	5 %
31 – 54 tahun	17	20 %
Total	71	100 %

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia 17 sampai 20 tahun berjumlah 13 orang dengan besar presentase 10%, usia 21 sampai 25 tahun berjumlah 34 orang dengan besar presentase 65%, usia 26 sampai 30 tahun berjumlah 7 orang dengan besar presentase 5%, usia 31 sampai 54 tahun berjumlah 17 orang dengan besar presentase 20%. Dengan demikian tingkat usia yang paling potensial adalah usia 21 sampai usia 25 tahun.

4.2.2 Deskripsi Variabel

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Dalam hal ini dikemukakan koefisien mengenai *Reliability* atau kehandalan yang merupakan variabel bebas dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar 4.3 hasil persentase jawaban responden berdasarkan *Reliability*.

Tabel 4.3

Reliability (Kehandalan)

	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	38%	62%	0	0
Butir Soal 2	47,8%	52,2%	0	0
Butir Soal 3	51%	47,9%	0	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pertanyaan Variabel *Reliability* yaitu :

- a. Variabel *Reliability* butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* mampu memberikan kecepatan dalam pelayanan), dari hasil perhitungan koesioner disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 38%, Setuju Berjumlah 62%, Tidak ada yang memilih tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap kecepatan dalam pelayanan Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop*.
- b. Variabel *Reliability* butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* Mampu memberikan pelayanan dengan baik dan benar), dari hasil perhitungan kuesioner disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 47,8%, setuju berjumlah 52,2% tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju Terhadap pelayanan yang baik dan benar pada Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop*.
- c. Variabel *Reliability* butir soal 3 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* mampu memberikan ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan), dari hasil perhitungan kuesioner disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 51%,Setuju berjumlah 47,9%, tidak ada yang

memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap ketepatan dalam pelayanan pada Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop*.

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel *Reliability* maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan setuju terhadap *Reliability* (Kehandalan) Jasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop*.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam hal ini dikemukakan kuesioner mengenai *Resvonsiveness* atau Daya Tanggap yang merupakakn variabel bebas dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar tabel 4.4 hasil persentase jawaban responden berdasarkan Daya Tanggap (*Resvonsiveness*).

Tabel 4.4

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	39,4%	60,6%	0	0
Butir Soal 2	45%	55%	0	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui Daya Tanggap (*Resbonsiveness*) pertanyaan yaitu :

- a. Variabel Daya Tanggap (*Resvonsiveness*) butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 39,4%, setuju berjumlah 60,6%, tidak ada yang memilih tidak setuju dan memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki dalam menyelesaikan keluhan konsumen.
- b. Variabel Daya Tanggap (*Responsivenees*) butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* memberikan kesiapan untuk merespon permintaan konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju berjumlah 45% , memilih setuju berjumlah 55%, tidak ada yang memilih tidak setuju dan memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih Setuju dalam memberikan kesiapan untuk merespon permintaan konsumen.

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel Daya Tanggap (*Resvonsiveness*) maka dapat disimpulkan bahwa sebgaian besar mereka mengatakan bahwa Setuju terhadap Daya Tanggap (*Resvonsiveness*) Jasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop*.

3. Jaminan (*Assurance*)

Dalam hal ini dikemukakan bahwa koesioner mengenai Jaminan (*Assurance*) yang merupakan variabel bebas dari penelitian, sebagaimana terlihat pada tabel 4.5 hasil persentase jawaban responden berdasarkan Jaminan (*Assurance*).

Tabel 4.5

Jaminan (*Assurance*)

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	42,3%	57,7%	0	0
Butir Soal 2	32,4%	67,6%	0	0
Butir Soal 3	54,9%	45,1%	0	0
Butir Soal 4	45,1%	54,9%	0	0
Butir Soal 5	46,1%	52,2%	1,7%	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui Jaminan (*Assurance*) pertanyaan yaitu :

- a. Variabel Jaminan (*Assurance*) butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* menumbuhkan rasa percaya pada konsumen) dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 42,3%, Setuju berjumlah 57,7 %, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih

Setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang menumbuhkan rasa percaya pada konsumen.

- b. Variabel Jaminan (*Assurance*) butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* mampu menjawab pertanyaan dari konsumen) dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 32,4%, setuju berjumlah 67,6 %, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang mampu menjawab pertanyaan dari konsumen.
- c. Variabel Jaminan (*Assurance*) butir soal 3 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang senantiasa bersikap sopan kepada konsumen) dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 54,9%, setuju berjumlah 45,1 %, tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang senantiasa bersikap sopan kepada konsumen.
- d. Variabel Jaminan (*Assurance*) butir soal 4 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* bersikap peduli kepada konsumen) dari hasil perhitungan angket maka dapat disimpulkan bahwa yang mengatakan sangat setuju

berjumlah 45,1%, setuju berjumlah 54,9 %, tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang bersikap peduli kepada konsumen.

- e. Variabel Jaminan (*Assurance*) butir soal 5 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* bersikap sabar dan menerima keluhan dari konsumen). Dari hasil perhitungan angket diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju berjumlah 46,1%, setuju berjumlah 52,2%, tidak setuju berjumlah 1,7%, dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang bersikap sabar dan menerima keluhan dari konsumen.

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel Jaminan (*Assurance*) maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan setuju terhadap Jaminan (*Assurance*) Jasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop* mempengaruhi kepuasan konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Dalam hal ini dikemukakan angket mengenai Empati (*Empathy*) yang merupakan variabel bebas dari penelitian, sebagaimana terlihat pada tabel 4.6 hasil persentase jawaban responden berdasarkan Empati (*Empathy*).

Tabel 4.6

Empati (*Empathy*)

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	40,8 %	59,2 %	0	0
Butir Soal 2	54,9 %	45,1 %	0	0
Butir Soal 3	46,4 %	53,6 %	0	0
Butir Soal 4	50%	47,9 %	0	2,1 %
Butir Soal 5	57,7 %	40,9 %	1,4 %	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui Empati (*Empathy*) pertanyaan yaitu :

- a. Variabel Empati (*Empathy*) butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* memberikan perhatian individual kepada konsumen). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 40,8 %, setuju berjumlah 59,2 %, tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang memberikan perhatian individual kepada konsumen.
- b. Variabel Empati (*Empathy*) butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* memberikan keramahan dalam

menangani konsumen). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 54,9%, setuju berjumlah 45,1%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang memberikan keramahan dalam menangani konsumen.

c. Variabel Empati (*Empathy*) butir soal 3 (Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* memberikan waktu operasional yang memudahkan konsumen). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 46,4%, setuju berjumlah 53,6%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang memberikan waktu operasional yang memudahkan konsumen.

d. Variabel Empati (*Empathy*) butir soal 4 (Penjahit Mustami Rezki bersedia menerima kritik dan saran dari konsumen). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju berjumlah 50%, setuju berjumlah 47,9%, tidak ada yang memilih tidak setuju, memilih sangat tidak setuju berjumlah 2,1%. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap Penjahit Mustami

Rezki yang bersedia menerima kritik dan saran dari konsumen.

- e. Variabel Empati (*Empathy*) butir soal 5 (Penjahit Mustami Rezki memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial). Dari hasil perhitungan angket diatas dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju 57,7%, setuju berjumlah 40,9%, tidak setuju berjumlah 1,4%. Tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki *Tailor Shop* yang memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel Empati (*Empathy*) maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan sangat setuju terhadap Empati (*Empathy*) Jasa jahit yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam hal ini dikemukakan koefisien mengenai *Tangible* (Bukti Fisik) yang merupakan variabel bebas dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar 4.7 hasil persentase jawaban responden berdasarkan *Tangible*.

Tabel 4.7

Bukti Fisik (*Tangible*)

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	50,7 %	49,3 %	0	0
Butir Soal 2	46,8 %	49,3 %	3,9 %	0
Butir Soal 3	50,6 %	47,9 %	1,5 %	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pertanyaan variabel *tangible* yaitu :

- a. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki menjaga kebersihan dan kerapian agar konsumen merasa puas). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 50,7%, setuju berjumlah 49,3%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang menjaga kebersihan dan kerapian.
- b. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki menyiapkan kelengkapan bahan dan alat untuk menjahit agar memudahkan konsumen). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 46,8%, setuju

berjumlah 49,3%, tidak setuju berjumlah 3,9%, tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang menyiapkan kelengkapan bahan dan alat untuk memudahkan konsumen

- c. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) butir soal 3 (Penjahit Mustami Rezki melayani konsumen dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda bedakan). Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 50,6%, setuju berjumlah 47,9%, tidak setuju berjumlah 1,5%, dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih sangat setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang melayani konsumen dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda bedakan.

Berdasarkan hasil jawaban responden atau variabel *tangible* maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan sangat setuju terhadap Bukti Fisik (*tangible*) Jasa Jahit yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

6. Kualitas Produk

Dalam hal ini di kemukakan angket mengenai kualitas produk yang merupakan variabel dari penelitian, sebagaimana

terlihat pada gambar tabel 4.8 hasil persentase jawaban responden berdasarkan kualitas produk.

Tabel 4.8

Kualitas Produk

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	49,3 %	50,7 %	0	0
Butir Soal 2	42,2 %	57,8 %	0	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui kualitas produk pertanyaan yaitu :

- a. Variabel Kualitas Produk butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki mampu membuat Produk sesuai dengan yang diharapkan konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 49,3%. Setuju 50,7%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang mampu membuat produk sesuai dengan yang diharapkan konsumen
- b. Variabel Kualitas Produk butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki mampu memberikan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 42,2%,

setuju 57,8%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang memberikan produk yang sesuai terhadap konsumen.

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel kualitas produk maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan bahwa setuju terhadap Jasa Jahit mempengaruhi kepuasan konsumen.

7. Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini dikemukakan angket mengenai Kualitas Pelayanan yang merupakan variabel dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar tabel 4.9 hasil persentase jawaban responden berdasarkan kualitas pelayanan.

Tabel 4.9

Kualitas Pelayanan

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	46,5 %	53,6 %	0	0
Butir Soal 2	38 %	62 %	0	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui Kualitas pelayanan pertanyaan yaitu :

- a. Variabel Kualitas Pelayanan butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki mampu memberikan kualitas pelayanan dengan baik terhadap konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan yang menyatakan sangat setuju 46,5%, setuju 53,6%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Jasa Jahit Mustami Rezki yang memberikan kualitas pelayanan dengan baik terhadap konsumen.

- b. Variabel Kualitas Pelayanan butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki mampu menyampaikan informasi dengan jelas tentang produk terhadap konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 38%, setuju berjumlah 62%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang menyampaikan informasi dengan jelas tentang produk terhadap konsumen..

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan bahwa setuju terhadap Jasa Jahit mempengaruhi kepuasan konsumen.

8. Harga

Dalam hal ini dikemukakan angket mengenai harga yang merupakan variabel dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar tabel 4.10 hasil persentase jawaban responden berdasarkan kualitas produk.

Tabel 4.10

Harga

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	45 %	53,6 %	1,4 %	0
Butir Soal 2	35,2 %	56,4 %	7 %	1,4 %

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui harga pertanyaan yaitu :

- a. Variabel Harga butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk terhadap konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 45%, setuju 53,6%, tidak setuju 1,4%, dan tidak ada yang memilih sangat ridak setuju. Dominan responden memilih terhadap Penjahit Mustami Rezki yang memberikan harga sesuai dengan produk .

b. Variabel harga butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki memberikan harga yang bersaing dengan penjahit yang lain). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 35,2%, setuju 56,4%, tidak setuju, 7%, sangat tidak setuju berjumlah 1,4%. Dominan responden memilih setuju terhadap Jasa Jahit Mustami Rezki memberikan harga yang bersaing dengan penjahit yang lain.

Berdasarkan hasil jawaban responden atau variabel harga , maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan bahwa setuju terhadap harga Jasa jahit mempengaruhi kepuasan konnsumen.

9. Emosional

Dalam hal ini dikemukakan angket mengenai Emosioanal yang merupakan variabel dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar tabel 4.11 hasil persentase jawaban responden berdasarkan emosional.

Tabel 4.11

Emosional

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	40,8 %	59,2 %	0	0
Butir Soal 2	45 %	55 %	0	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan pertanyaan :

- a. Variabel Emosional butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki membuat konsumen merasa puas dan percaya diri pada produk yang dihasilkan). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 40,8%, setuju 59,2%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang membuat konsumen merasa puas dan percaya diri pada produk yang dihasilkan.
- b. Variabel Emosional butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki memberikan kualitas pelayanan jasa yang bagus). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 45%, setuju 55%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Jasa Jahit Mustami Rezki memberikan kualitas pelayanan jasa yang bagus.

Berdasarkan hasil jawaban responden atau variabel harga, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan bahwa setuju terhadap emosional Jasa Jahit mempengaruhi kepuasan konsumen.

10. Biaya

Dalam hal ini dikemukakan angket mengenai biaya yang merupakan variabel dari penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar tabel 4.12 hasil persentase jawaban responden berdasarkan biaya.

Tabel 4.12

Biaya

Butir	SS	S	TS	STS
Butir Soal 1	43,6 %	56,4 %	0	0
Butir Soal 2	42,2 %	57,8 %	0	0

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan pertanyaan :

- a. Variabel Biaya butir soal 1 (Penjahit Mustami Rezki mampu memberikan harga yang terjangkau terhadap konsumen). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 43,6 % , setuju 57,8 %, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Dominan responden memilih setuju terhadap Penjahit Mustami Rezki yang mampu memberikan harga yang terjangkau terhadap konsumen

b. Variabel Biaya butir soal 2 (Penjahit Mustami Rezki memudahkan konsumen untuk mendapatkan dan menikmati produk yang sesuai tanpa biaya yang bernilai tinggi). Dari hasil perhitungan angket disimpulkan bahwa yang menyatakan sangat setuju 42,2%, setuju 57,8%, dan tidak ada yang memilih tidak setuju serta sangat tidak setuju . Dominan responden memilih setuju terhadap Jasa Jahit Mustami Rezki memudahkan konsumen untuk mendapatkan dan menikmati produk yang sesuai tanpa biaya yang bernilai tinggi. Berdasarkan hasil jawaban responden atau variabel biaya, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan bahwa setuju terhadap Biaya Jasa Jahit mempengaruhi kepuasan konnsumen.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang dalam mengolerasikan skor jawaban setiap pertanyaan.

1. Pengujian Validitas Variabel *Reability*

Tabel 4.13

Uji Validitas Variabel *Reliability*

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,82	0,233	Valid
<i>Reability</i>	Butir soal 2	0,84	0,233	Valid
	Butir soal 3	0,70	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan pada variabel *Reability* dinyatakan valid.

2. Pengujian Validitas Variabel *Resvonsivenees*

Tabel 4.14

Uji Validitas Variabel *Resvonsivenees*

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,76	0,233	Valid
<i>Resvonsivenees</i>	Butir soal 2	0,83	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan pada variabel *responsivenees* dinyatakan valid.

3. Pengujian Validitas Variabel *Assurance*

Tabel 4.15**Uji validitas Variabel Assurance**

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,81	0,233	Valid
<i>Assurance</i>	Butir soal 2	0,77	0,233	Valid
	Butir soal 3	0,79	0,233	Valid
	Butir soal 4	0,82	0,233	Valid
	Butir soal 5	0,80	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan variabel *assurance* dinyatakan valid.

4. Pengujian Validitas Variabel *Empathy*

Tabel 4.16**Uji Validitas Variabel *Empathy***

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,77	0,233	Valid
	Butir soal 2	0,85	0,233	Valid
<i>Empathy</i>	Butir soal 3	0,74	0,233	Valid
	Butir soal 4	0,64	0,233	Valid
	Butir soal 5	0,69	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel *empathy* dinyatakan valid.

5. Pengujian Validitas Variabel *Tangibles*

Tabel 4.17

Uji validitas Variabel *Tangibles*

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,71	0,233	Valid
<i>Tangibles</i>	Butir soal 2	0,82	0,233	Valid
	Butir soal 3	0,72	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel *tangibles* dinyatakan valid.

6. Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.18

Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas	Butir soal 1	0,86	0,233	Valid
Produk	Butir soal 2	0,87	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel kualitas produk dinyatakan valid.

7. Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.19**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas	Butir soal 1	0,87	0,233	Valid
Pelayanan	Butir soal 2	0,84	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

8. Pengujian Validitas Variabel Harga

Tabel 4.20**Uji Validitas Variabel Harga**

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,83	0,233	Valid
Harga	Butir soal 2	0,73	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel harga dinyatakan valid.

9. Pengujian Validitas Variabel Emosional

Tabel 4.21

Uji Validitas Variabel Emosional

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,89	0,233	Valid
Emosional	Butir soal 2	0,82	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Emosional dinyatakan valid.

10. Pengujian Validitas Variabel Biaya

Tabel 4.22

Uji Validitas Variabel Biaya

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Butir soal 1	0,83	0,233	Valid
Biaya	Butir soal 2	0,88	0,233	Valid

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel biaya dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kreteria sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan Reliabil

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan Tidak Reliabil

1. Pengujian Reliabilitas Variabel *Reability*

Tabel 4.23

Uji Reliabilitas Variabel *Reability*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,83	3

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian *Alpha* ,83 (di baca 0,83), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan di peroleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji sangat reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,83.

2. Pengujian Reliabilitas Variabel *Resvonsiveness*

Tabel 4.24**Uji Reabilitas Variabel *Resvonsiveness***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,75	2

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian *Alpha* , 75 (dibaca 0,75), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan di peroleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner tang diuji sangat reliable, karena nilai *Cronbac's Alpha* = 0,75

3. Pengujian Reliabilitas Variabel *Assurance*

Tabel 4.25**Uji Reliabilitas Variabel *Assurance***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,90	5

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian *Alpha* , 90 (dibaca 0,90), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{hitung} >$

r_{tabel} . Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa koefisien yang di uji sangat reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,90.

4. Pengujian Reliabilitas Variabel *Empathy*

Tabel 4.26

Uji Reliabilitas Variabel *Empathy*

<i>Cronbach Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,83	5

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0.06 koefisien *Alpha* ,83 (dibaca 0,83). Kemudian ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berarti $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang di uji sangat Reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,83.

5. Pengujian Reliabilitas Variabel *Tangibles*

Tabel 4.27

Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.77	3

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian Alpha ,77 (dibaca 0,77), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang di uji sangat reliable, karena *Cronbach's Alpha* = 0,77.

6. Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.28

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,89	2

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian alpha ,89 (dibaca 0,89), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan di peroleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang di uji sangat reliabil. Karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,89.

7. Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.29

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's</i>	<i>N of Items</i>
<i>Alpha</i>	
0,79	2

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item tingkat signifikan 0,06 koefesian *Alpha* ,79 (dibaca 0,79), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233. Ini berakti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang di uji sangat reliable. Karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,79.

8. Pengujian Reabilitas Variabel Harga

Tabel 4.30

Uji Reliabilitas Variable Harga

<i>Cronbach's</i>	<i>N of Items</i>
<i>Alpha</i>	
0,68	2

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian *Alpha* ,68 (dibaca 0,68), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233. Ini berakti r_{hitung}

$> r_{\text{tabel}}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji sangat reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,68.

9. Pengujian Reliabilitas Variabel Emosional

Tabel 4.31

Uji Reliabilitas Variabel Emosional

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,85	2

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian *alpha* ,85 (dibaca 0,85), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji sangat reliable, karena *Cronbach's Alpha* = 0,85.

10. Pengujian Reliabilitas Variabel Biaya

Tabel 4.32

Uji Reliabilitas Variabel Biaya

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,88	2

Sumber : Data penelitian di olah, 2024

Pada item ini tingkat signifikan 0,06 koefesian *Alpha* ,88 (dibaca 0,88), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N-2 = 69$. Dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,233, ini berakti $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji sangat reliabil, karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,88.

4.4 Teknik Analisis Data

4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear dalam penelitian ini menggunakan bantuan Aplikasi SPSS 22. Bentuk persamaannya adalah $Y = a + bX$.

Maka berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS 22 untuk mengetahui nilai koefesian regresi sapat berpedoman pada output yang berada pada tabel *coefficient* berikut :

Tabel 4.33

Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	<i>Unstandardized Coefficient</i>		<i>Standardized Coefficient</i>	t	Sig
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1. (<i>Constant</i>) Kualitas Pelayanan	.526	2.140		.246	.807
	.540	.034	.885	15.812	.000

a. Devenden variabel kepuasan konsumen

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

a = Angka konstan dari *unstandardized coefficient*. Dalam kasus ini nilainya sebesar 0,526 angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,526.

b = Angka koefesien regresi. Nilainya sebesar 0,540. angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,540.

Karena nilai koefesien regresi bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif

terhadap kepuasan konsumen. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 0,526 + 0,540X$

4.4.2 Uji T

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak.

H_0 = Tidak ada pengaruh kualitas pelayan dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen

H_a = Ada pengaruh kualitas pelayanan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Uji hipotesis membandingkan nilai signifikan dengan 0,05 :

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat signifikansi hasil *output* SPSS adalah :

- a. jika nilai signifikansi $>$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- b. jika nilai signifikansi $<$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $<$ probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima, yang berarti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Uji T

Uji Hipotesis membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

- a. Jika nilai t_{hitung} lebih besar $>$ dari t_{tabel} maka ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
- b. Jika nilai t_{hitung} lebih kecil $<$ dari t_{tabel} maka Tidak Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui nilai t_{hitung} sebesar 15,812. Karena nilai t_{hitung} sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya mencari nilai t_{tabel} . Adapun rumus mencari t_{tabel} adalah :

$$\text{Nilai} = \alpha / 2$$

$$\text{Nilai} = 0,05 / 2 = 0,025$$

$$\text{Derajat kebebasan (df)} = n - 2 = 69$$

Nilai 0,025 ; 69 kemudian dilihat pada distribusi nilai t_{tabel} , maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,994.

Karena nilai t_{hitung} 15,812 > dari nilai t_{tabel} 1,994. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “ Ada Pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Adapun kinerja dari uji T statistic t sebagai berikut :

- a. jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 di terima dan H_a di tolak, artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- b. jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a di terima, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengujian hipotesis (Uji t) pada tabel 4.33 menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji t 0,000 yang dimana lebih kecil < dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4.4.3 Uji Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi R² bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan) mampu menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Berikut ini hasil dari uji koefisien determinasi R² :

Tabel 4.34**Hasil Uji Determinasi**

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.885 ^a	.784	.781	2.041

a. *Predictors* : (*Constant*), Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 4.34 diketahui nilai *R square* sebesar 0,885 (85,5%), ini menunjukan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapat dimana variabel independen kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar (88,5%). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sisanya, sebesar 11,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan data yang telah di uji dengan memberikan kisi kisi pertanyaan yang di dapat dari instrument penelitian berdasarkan dengan desain operasinoal variabel dengan jumlah populasi sebesar 250 responden yang kemudian ditarik menajdi sampel sebanyak 71 responden. Untuk pertanyaan kuesioner di sebarakan melalui link gogle form kepada seluruh konsumen pada Mustami Rezki *Tailor Shop*. Dimana untuk pertanyaan

variabel x berjumlah 18 butir soal dan untuk pertanyaan variabel y berjumlah 10 butir soal, jumlah seluruh pertanyaan yaitu 28 butir soal pertanyaan.

Berikut output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Titaniya Papatungan, Lucky F Tamengkel, Olivia FC Walangitan (2021) selain itu juga sejalan dengan penelitian Rani Novitasari, Ramayani Yusuf. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 6(1), 644-650,(2022) dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. berdasarkan hasil dari uji validitas menyatakan $N = 71$ dan untuk mendapatkan perhitungan menggunakan nilai degree of freedom (df) karena uji validitas sangat berpedoman pada nilai r_{tabel} dan nilai r_{hitung} . Untuk nilai r_{tabel} yaitu (0,233). Maka nilai yang didapat untuk nilai r_{hitung} untuk kualitas pelayanan X1. $0,82 > 0,233$, X2. $0,84 > 0,233$, X3. $0,70 > 0,233$, X4. $0,76 > 0,233$, X5. $0,83 > 0,233$, X6. $0,81 > 0,233$, X7. $0,77 > 0,233$, X8. $0,79 > 0,233$, X9. $0,82 > 0,233$, X10. $0,80 > 0,233$, X11. $0,77 > 0,233$, X12. $0,85 > 0,233$, X13. $0,74 > 0,233$, X14. $0,64 > 0,233$, X15. $0,69 > 0,233$, X16. $0,71 > 0,233$, X17. $0,82 > 0,233$, X18. $0,72 > 0,233$. untuk nilai kepuasan konsumen Y1. $0,86 > 0,233$, Y2. $0,87 > 0,233$, Y3. $0,87 > 0,233$, Y4. $0,84 > 0,233$, Y5. $0,83 > 0,233$, Y6. $0,73 > 0,233$, Y7. $0,89 > 0,233$, Y8. $0,82 > 0,233$, Y9. $0,83 > 0,233$, Y10. $0,88 > 0,233$. dari perhitungan tersebut dinyatakan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan persentase 5% yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil uji reliabilitas menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Dasar pengambilan dari uji reliabilitas yaitu Cronbach's Alpha sebesar 0,06. Secara keseluruhan variabel x dan y di anggap reliabel karena lebih besar dari 0,06. Untuk variabel x dari angka 0,83, 0,75, 0,90, 0, 83, 0, 77. Dan untuk variabel y dari angka 0,89, 0,79, 0,68, 0,85, 0,88. Hasil analisis regresi linear sederhana Angka konstan dari *unstandardized coefficient*. Dalam kasus ini nilainya sebesar .526 angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,526. Angka koefesien regresi. Nilainya sebesar .540. angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,540. Karena nilai koefesien regresi bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 0,526 + 0,540X$. Berdasarkan hasil uji t menjelaskan bahwa variabel indeviden (X) memiliki hubungan secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dikarenakan nilai t_{hitung} sebesar 15,812 > nilai t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan < 0,000. Maka terdapat hubungan yang signifikan terhadap variabel x dan variabel y yang berakti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka hasil dari uji hipotesis dapat dikatakan bahwa :

Ha : Kualitas Pelayanan Berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Jahit Mustami Rezki “ *Tailor Shop*” Di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Diketahui nilai R square sebesar 0,885 (85,5%), ini menunjukan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapat dimana variabel independen kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar (88,5%). Sedangkan sebesar 11,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Avelius Dominggus Sore, Eka Suryati, Emilia Dewiwati Pelipa. (2023), dimana juga sejalan dengan penelitian Agustina Agustina, Noor Ellyawati, Vitria Puri Rahayu, (2021) serta dari penellitian Ananda Putri Aisyah, Harum Dwi Nurhaepi, Nurlatifah Khaerani, Ali Alamsyah. Karimah Tauhid, (2022) juga berdasarkan penelitian dari Dimana hasilnya ada hubungan signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan berdasarkan kreteria memiliki hubungan kuat. Hasil uji t dan signifkasikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen toko Intan Market Lintas Melawi Sintang. Hasil determinasi menunjukan besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 37,30% sedangkan sisasanya sebesar 62,7% di tentukan oleh variabel lain.