

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian

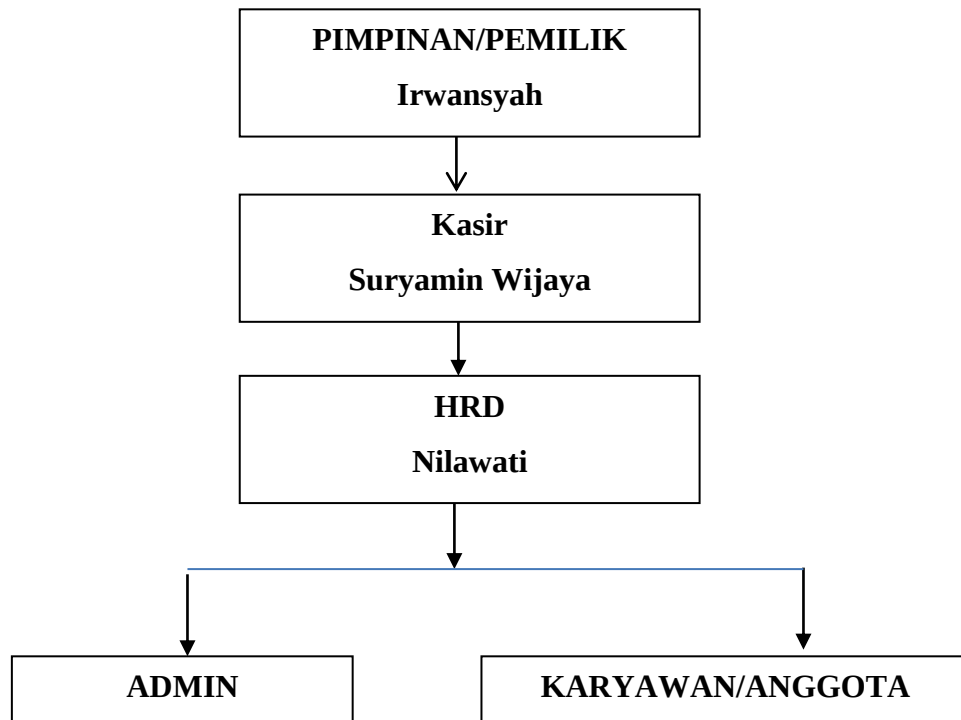
UD. Wiramas Karya didirikan pada tahun 1993 yang berlokasi di Afilaza, Jl. Sudirman No. 116, Kota Gunungsitoli. Sejak awal usaha ini bergerak di bidang grosir dengan fokus utama pada penjualan berbagai jenis makanan ringan dan minuman. Seiring berjalannya waktu, usaha ini mengalami pertumbuhan yang pesat terutama pada tahun 2011 ketika permintaan pasar meningkat secara signifikan. Kepercayaan pelanggan yang terus bertambah serta kelancaran operasional yang terjaga dengan baik membuka peluang besar bagi pemilik usaha untuk mengembangkan bisnisnya lebih jauh.

Pada tahun yang sama, UD. Wiramas karya mendapatkan kesempatan untuk menjadi distributor resmi produk mayora di Pulau Nias, sebuah pencapaian yang semakin memperkuat posisinya pelaku usaha utama dalam industri grosir di wilayah pulau Nias. Dengan komitmen tinggi terhadap kualitas produk dan layanan, usaha ini terus berkembang menjadikan salah satu distributor terpercaya yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan pasar lokal secara luas. Tidak hanya berhenti di situ, setelah sukses menjadi distributor Produk Mayora, pada tahun 2013 pemilik usaha mengajukan lagi untuk menjadi distributor produk Hatari. Keputusan ini semakin memperluas jangkauan bisnis dan meningkatkan kepercayaan.

UD. Wiramas Karya sebagai salah satu usaha terpercaya, tidak hanya di wilayah Kota Gunungsitoli bahkan di seluruh pulau Nias hingga berjalan sampai sekarang ini. Usaha ini terus berkembang dengan komitmen tinggi terhadap kualitas produk dan pelayanan. Dengan dedikasi dan inovasi yang berkelanjutan, UD. Wiramas Karya berupaya memberikan yang terbaik bagi pelanggan serta

mempertahankan posisinya sebagai mitra bisnis yang handal dan profesional.

4.1.2 Struktur Organisasi UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Wiramas Karya

Sumber : UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, 2025

4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada responden telah diisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Angket disebarkan sebanyak 86 responden dalam hal ini pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli yang berjumlah 86 orang.

Berdasarkan verifikasi data, semua angket tersebut telah kembali ketangan peneliti dalam keadaan utuh dan telah diisi sesuai dengan petunjuk. Maka angket telah diverifikasi dengan baik, sehingga data tersebut layak untuk dinyatakan sebagai data penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden

Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya, bahwa yang menjadi pemberi informasi (responden) pada penelitian ini adalah pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli, yang berjumlah 86 orang yang di tetapkan peneliti berdasarkan sampel. Oleh karena itu, peneliti menguraikan karakteristik responden sebagai masukan untuk variabel yang ada pada penelitian ini serta lebih mudah untuk dipahami maka diuraikan berdasarkan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil yang didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (*kuesioner*), berikut hasil data dari responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1

Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	100%
1	Laki-Laki	32	37.2%
2	Perempuan	54	62.8%
Total		86 orang	100%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas diketahui bahwa jumlah laki-laki lebih sedikit dari pada jumlah perempuan, dengan presentase laki-laki 37,2% dan perempuan 62,8%, dengan jumlah total % secara keseluruhan adalah 100%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil data yang diperoleh melalui penyebaran angket (*kuesioner*), kepada responden maka, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2
Presentase Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	100%
1	21-30 Tahun	10	11,63 %
2	31-40 Tahun	16	18,60 %
3	41-50 Tahun	46	53,49 %
4	51-60 Tahun	12	13,95 %
5	61-70 Tahun	2	2,33 %
Total		86 Orang	100 %

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2 paling banyak responden berusia 17-29 tahun, yakni sebanyak 17 (39,5%) responden, disusul responden berusia 30-39 Tahun sebanyak 11 (25,5 %) kemudian responden berusia 40-49 Tahun tahun sebanyak 9 (21%) orang responden. Sementara paling sedikit responden berusia 50-59 tahun, yakni sebanyak 6 (14 %).

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari data yang diperoleh ditemukan tingkat pendidikan karyawan dan pelanggan yang berbeda. Dengan demikian karakteristik responden dengan tingkat pendidikan yang berbeda maka dikelompokkan antara lain:

Tabel 4.3
Daftar Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	100%
1	SD	6 Orang	6,97%
2	SMP	14 Orang	16.27%
3	SMA	41 Orang	47.67 %
4.	Diploma (III)	2 Orang	2,32 %
5.	Sarjana (S1)	22 Orang	25,58 %
6.	Sarjana (S2)	1 Orang	1,62 %
Total		86 Orang	100%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.3 responden dengan pendidikan SD sebanyak 6 orang (6,97%), pendidikan SMP 14 orang (16.27%), pendidikan SMA sebanyak 41 Orang (47.67 %), Diploma III sebanyak 2 orang (2,32%), Sarjana (S1) sebanyak 22 orang (25,58%), Sarjana (S2) sebanyak 1 orang (1,62 %).

%), Sarjana (S1) sebanyak 22 (25,58 %). Sarjana (S2) sebanyak 1 (1,62 %).

4.3 Pengolahan Angket

Pengolahan angket berskala pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Skor untuk skala likert adalah 5, 4, 3, 2, 1. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Dalam penelitian ini item pernyataan diberikan skor untuk masing-masing pernyataan atau pertanyaan dengan skor masing-masing disesuaikan dengan ketentuan awal yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X

Dari hasil angket yang disebarkan oleh peneliti kepada responden, di mana angket tersebut bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki skor penilaian yang berbeda beda.

Jumlah pernyataan angket pada variabel X sebanyak dua puluh satu pernyataan, dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Skor Angket Variabel X

No. Res	Daftar Skor Item Pernyataan														
	PX1	PX2	PX3	PX4	PX5	PX6	PX7	PX8	PX9	PX10	PX11	PX12	PX13	PX14	PX15
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5
5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5

8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5
10	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
11	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3
12	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
15	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
19	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
27	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
28	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
29	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4
30	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
31	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4
32	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
33	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
34	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
38	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
42	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4
43	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

80	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
81	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
82	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5
83	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
84	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
85	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4
86	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

X16	X17	X18	X19	X20	X21	XTotal
5	4	5	4	5	5	99
5	5	4	5	4	5	94
4	4	5	4	5	5	92
3	5	4	5	4	5	90
4	4	3	4	3	4	82
5	5	5	5	5	5	105
5	4	5	4	5	5	99
5	5	5	5	5	5	103
5	4	3	4	3	5	82
4	4	4	4	4	4	82
2	2	2	2	2	3	50
5	3	3	3	3	3	67
4	4	4	4	4	4	85
5	4	4	4	4	5	96
4	4	5	4	5	5	93
4	5	5	5	5	5	103
3	3	3	3	3	3	65
4	5	5	5	5	5	97
4	4	4	4	4	5	91
5	5	5	5	5	5	105
5	5	5	5	5	5	103
4	4	4	4	4	5	89
3	3	3	3	3	3	65
4	4	3	4	3	5	82
4	4	5	4	5	5	96
3	2	3	2	3	3	59
4	4	4	4	4	5	89
5	4	5	4	5	5	99

4	2	4	2	4	4	72
5	5	5	5	5	4	97
5	4	5	4	5	4	90
4	4	4	4	4	5	88
5	4	4	4	4	5	96
4	4	5	4	5	5	93
4	5	5	5	5	5	103
3	3	3	3	3	3	65
4	5	5	5	5	5	97
4	4	4	4	4	5	91
5	5	5	5	5	5	105
5	5	5	5	5	5	103
4	4	4	4	4	5	89
5	5	4	5	4	4	91
4	4	4	4	4	5	93
5	4	5	4	5	5	99
5	5	4	5	4	5	94
4	4	5	4	5	5	92
3	5	4	5	4	5	90
4	4	3	4	3	4	82
5	5	5	5	5	5	105
5	4	5	4	5	5	99
5	5	5	5	5	5	103
5	4	3	4	3	5	82
4	4	4	4	4	4	82
2	2	2	2	2	3	50
5	3	3	3	3	3	67
4	4	4	4	4	4	85
5	4	4	4	4	5	96
4	4	5	4	5	5	93
4	5	5	5	5	5	103
3	3	3	3	3	3	65
4	5	5	5	5	5	97
4	4	4	4	4	5	87
5	5	5	5	5	5	97
5	5	5	5	5	5	103
4	4	4	4	4	5	89

3	3	3	3	3	3	65
4	4	3	4	3	5	82
4	4	5	4	1	5	92
3	2	3	2	3	3	59
4	4	4	4	4	5	89
5	4	1	4	5	5	83
4	2	4	2	4	4	72
5	5	5	5	5	4	90
5	4	5	4	5	4	90
4	4	4	4	4	5	84
5	4	4	1	4	5	92
4	4	5	4	5	5	89
4	1	1	5	5	5	91
3	3	3	3	3	3	65
4	5	5	5	5	5	97
4	4	4	4	4	5	88
5	5	5	5	5	5	81
5	5	5	5	5	5	103
4	4	4	4	4	1	78
5	5	4	5	4	4	91
4	4	4	4	4	5	92

Sumber: Kuesioner Penelitian dan Diolah oleh Peneliti (2025)

4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y

Dari hasil angket yang disebarakan oleh peneliti kepada responden, di mana angket tersebut bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki skor penilaian yang berbeda beda.

Jumlah pernyataan angket pada variabel Y sebanyak lima belas pernyataan, dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Skor Angket Variabel Y

No. Res	Daftar Skor Item Pernyataan															Total Y
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	

1	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	69
2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	64
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	63
4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	64
5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	59
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
7	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	71
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
9	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	59
10	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	58
11	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	38
12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
15	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
18	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
19	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
24	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	60
25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	68
26	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
28	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	71
29	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	52
30	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	67
31	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	63

32	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	64
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
34	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
37	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
42	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	63
43	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	68
44	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	71
45	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67
46	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	64
47	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	65
48	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	60
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
50	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	71
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
52	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	59
53	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	58
54	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	38
55	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
58	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
61	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	68
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66

63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
65	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	62
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
67	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	58
68	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	65
69	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
71	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	68
72	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	50
73	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	66
74	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	63
75	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	62
76	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	70
77	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	65
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
79	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
80	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	67
81	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	65
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
83	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
84	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
85	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	61
86	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	67

Sumber: Kuesioner Penelitian dan Diolah oleh Peneliti (2025)

4.4 Uji Validitas

4.4.1 Uji Validitas Variabel X

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas tiap-tiap butir pernyataan pada kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Untuk menguji validitas pada setiap item-item pernyataan

peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai korelasi (r_{hitung}) dari butir pernyataan tersebut $> r_{tabel}$ (0.212), dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4.6
Uji Validitas Terhadap Butir-Butir
Pernyataan Kuesioner Variabel X

Pernyataan Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
P1	0.687	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P2	0.777	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P3	0.620	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P4	0.698	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P5	0.433	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P6	0.730	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P7	0.677	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P8	0.824	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P9	0.839	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P10	0.852	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P11	0.707	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P12	0.735	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P13	0.691	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P14	0.521	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P15	0.751	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P16	0.677	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P17	0.784	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)
P18	0.738	0.212	Valid ($R_{hitung} > R_{Tabel}$)

P19	0.779	0.212	Valid (R Hitung> R Tabel)
P20	0.762	0.212	Valid (R Hitung> R Tabel)
P21	0.777	0.212	Valid (R Hitung> R Tabel)

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa hasil uji validitas untuk nilai r tabel signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden hasil *person corelation* pada tabel diatas semua item pernyataan memiliki nilai r hitung > dari r tabel, sehingga dikatakan butir pernyataan semua item valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat di lihat pada lampiran).

4.4.2 Uji Validitas Variabel Y

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas tiap-tiap butir pernyataan pada kuesioner yang telah di sebarakan kepada responden. Untuk menguji validitas pada setiap item-item pernyataan peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai korelasi (r_{hitung}) dari butir pernyataan tersebut > r_{tabel} (0, 0.212), dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4.7
Uji Validitas Terhadap Butir-Butir
Pernyataan Kuesioner Variabel Y

Pernyataan Kuesioner	r hitung	r Tabel	Hasil
P1	0,710	0.212	valid (r hitung> r tabel)
P2	0,779	0.212	valid (r hitung> r tabel)
P3	0,764	0.212	valid (r hitung> r tabel)
P4	0,648	0.212	valid (r hitung> r tabel)
P5	0,767	0.212	valid (r hitung> r tabel)
P6	0,679	0.212	valid (r hitung> r tabel)

P7	0,850	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P8	0,835	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P9	0,850	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P10	0,835	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P11	0,866	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P12	0,797	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P13	0,805	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P14	0,648	0.212	valid (r hitung > r tabel)
P15	0,817	0.212	valid (r hitung > r tabel)

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa hasil uji validitas dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0, maka untuk nilai r tabel signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden hasil *person correlation* pada tabel diatas semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dikatakan butir semua pernyataan item valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat di lihat pada lampiran).

4.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk keusioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Adapun syarat suatu alat ukur dikatakan reliabel dimana koefisien dari *Cronbach Alpha* > 0,60 maka pernyataan dikatakan reliabel. Sebaliknya jika koefisien dari *Cronbach Alpha* < 0,60 maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Untuk hasil dari uji reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang valid dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,952	21

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,953	15

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Sistem Manajemen Kualitas (X)	0.952	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.953	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari Tabel 4.9 diketahui hasil uji *cronbach alpha*, dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Menunjukkan bahwa variabel X mempunyai nilai koefisien 0,952, dan variabel Y mempunyai nilai koefisien yaitu: 0,953 Maka masing-masing variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka disimpulkan kuesioner penelitian bersifat reliable.

4.4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui hasil dari uji normalitas dilakukan suatu pengujian dengan menggunakan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. dengan ketentuan dasar pengambilan keputusan adalah:

- Apabila nilai Sig > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal
- Apabila nilai Sig < 0,05 maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.10
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.43760036
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.060
Test Statistic		.223
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari Tabel 4.10 diketahui hasil uji normalitas menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29. Memiliki nilai Sig = 0,200 > 0,05, maka dapat diartikan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.4.5 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih. Terutama dalam menelaah pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Pengujian analisis statistik regresi linier sederhana pada penelitian ini dengan bantuan program komputer SPSS *for Windows* Versi 29.0. yang dapat dilihat hasil pengolahan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.11
Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.482	2.019		1.725	.088

	Sistem Manajemen Kualitas	.682	.023	.956	30.027	.000
a. Dependent Variable: Sistem Manajemen Kualitas						

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Sehingga persamaan regresi yaitu : $Y = 3.482 + 0,682X$

1. Nilai konstanta sebesar 3.482 menyatakan bahwa jika tidak ada skor dari Sistem Manajemen Kualitas ($X=0$) maka skor terhadap Kepuasan Pelanggan adalah tetap sebesar 3.482
2. Koefisien regresi variabel Sistem Manajemen Kualitas (X) sebesar 0,682 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan pada Sistem Manajemen Kualitas, maka akan meningkatkan perilaku konsumensebesar 0,682.

4.4.6 Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi *product moment* merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel tersebut adalah sama.

Koefisien korelasi dipergunakan untuk mengukur derajat keeratan hubungan antara dua variabel atau koefisien yang mengukur kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y .

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Sofyan Siregar (2017: 251), dapat dijabarkan dengan ketentuan:

- Antara 0,80 - 1,000 = Korelasi Sangat Kuat
- Antara 0,60 - 0,799 = Korelasi Kuat
- Antara 0,40 - 0,599 = Korelasi Sedang
- Antara 0,20 - 0,399 = Korelasi Rendah
- Antara 0,00 - 0,399 = Korelasi Sangat Rendah

Tabel 4.12
Uji Koefisien Korelasi

Correlations		
	Sistem Manajemen Kualitas	Kepuasan Pelanggan

Sistem Manajemen Kualitas	Pearson Correlation	1	,996**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	86	86
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,966**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	86	86
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.12 hasil *corelation* dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Menunjukkan keeratan antara hubungan Sistem Manajemen Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terdapat koefisien korelasi 0,966. Hal tersebut menandakan bahwa korelasi bersifat positif antara Sistem Manajemen Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan, dimana tingkat hubungannya adalah Antara 0,80 - 1,000 dengan kata lain hasil dari pengujian nilai korelasi masuk kedalam kategori korelasi sangat kuat.

4.4.7 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah tingkat variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dalam presentase (%). Presentase diperoleh dengan terlebih dahulu mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100%.

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas.

Tabel 4.13
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.914	.2.732
a. Predictors: (Constant), Sistem Manajemen Kualitas				

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,915, yang dimasukkan kedalam rumus:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,915 \times 100\%$$

$$KD = 91,5\%$$

Sehingga dapat disimpulkan nilai tersebut dapat diartikan variabel Sistem Manajemen Kualitas mampu mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 91,5 %. Untuk 8,5 % di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.4.8 Uji Hipotesis

Hipotesis statistik adalah dalam perumusan hipotestik, antara nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) selalu berpasangan, apabila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Secara teknis dilakukan perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} .

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.482	2.019		1.725	.088
	Sistem Manajemen Kualitas	.682	.023	.956	30.027	.000
a. Dependent Variable: Sistem Manajemen Kualitas						

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui hasil dari uji t variabel X Sistem Manajemen Kualitas adalah 30.027 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t_{tabel} sebesar 1.988. Diketahui nilai $Sig = 0,000 < 0,05$.

Interpretasi:

- a. Jika nilai $Sig < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai $Sig > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Jadi, nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi 5% maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, atau “ H_a diterima dan H_o ditolak”. Jadi, diketahui bahwa “Sistem Manajemen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan,” atau semakin baik Sistem Manajemen Kualitas semakin mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

4.5 Analisa Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli” diperoleh hasil sebagai berikut:

Dalam penelitian ini peneliti melibatkan pelanggan Di Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli berjumlah 86 orang responden dengan pengumpulan data menyebarkan angket (*kuesioner*). Data yang diperoleh melalui angket diolah dan diverifikasi untuk keabsahan data dari angket tersebut sehingga terbukti hasil pengujian validitas dan uji reliabilitas dikatakan valid dan reliabel dengan total pernyataan yaitu sebanyak 36 pernyataan yang terdiri dari dua puluh satu pernyataan untuk variabel X dan lima belas pernyataan untuk variabel Y. Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa pengaruh Sistem Manajemen Kualitas variabel X berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Y.

Sistem manajemen kualitas yang efektif, sistem ini tidak hanya berfokus pada kualitas produk akhir, tetapi juga mencakup seluruh proses operasional dalam perusahaan, mulai dari perencanaan produksi, distribusi,

hingga layanan penjualan. Dengan pendekatan yang umum perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tahap operasional berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi dan memenuhi harapan pelanggan.

Sistem manajemen kualitas adalah proses untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar dan persyaratan kualitas yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien. Selain itu manajemen kualitas juga dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dan keunggulan bersaing perusahaan (Purba & Siswono, 2022).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0, diketahui hasil dari uji t. Variabel X Sistem Manajemen Kualitas adalah 30.027 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t_{tabel} sebesar 1.988. Diketahui nilai $Sig = 0,000 < 0,05$. Maka sesuai dengan interpretasi: Jika nilai $Sig < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya, Jika nilai $Sig > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh Sistem Manajemen Kualitas secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Nilai pengaruh variabel Sistem Manajemen Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan berdasarkan Uji koefisien determinan (*R-Square*). sebesar 91,5 %. Ini menunjukkan pengaruh sistem manajemen kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan sangat tinggi dalam penerapannya dalam dunia usaha. Sebagai alat ukur utama serta pelayanan prima kepada pelanggan yang akan melakukan transaksi pembelian di UD. Wiramas Karya Gunungsitoli.

Hal ini dukung teori Tjiptono dalam (Rifandi & Prayetno, 2024) Manajemen kualitas adalah metode peningkatan kualitas sistematis yang menggunakan berbagai ukuran dan digunakan secara luas oleh

perusahaan untuk meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas, dan profitabilitas. .

Sistem manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis untuk mengelola dan meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses dalam suatu organisasi. Dengan menerapkan sistem manajemen kualitas yang efektif, perusahaan dapat meminimalkan pemborosan sumber daya, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan produktivitas. Sedarmayanti, dalam (Safuan., 2024).

Menurut Maulidiah. & Budiantono, (2024). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar.

Berdasarkan penelitian Kim, Gye-Soo, (2020) sistem manajemen kualitas terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kualitas menjadi faktor yang signifikan dalam membentuk persepsi pelanggan, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong loyalitas pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Dengan demikian, penerapan sistem manajemen kualitas tidak hanya berdampak pada efisiensi internal perusahaan, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam peningkatan daya saing dan keberlangsungan usaha.

Sedangkan penelitian Meiyanti dan Setyowati (2023). menemukan bahwa Sistem Manajemen Mutu tidak berdampak dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan hasil uji t didapatkan nilai t hitung sebesar $1,206 < \text{dari } t \text{ tabel } (1, 986)$, dengan $\text{sig } (0,231) > \text{dari } (0, 05)$, jadi disimpulkan H_a ditolak dan H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Manajemen kualitas tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.