

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum Distro Respect Pamekasan

Distro Respect didirikan oleh Bapak Taufiqurrahman pada Januari 2018 yang berada di kawasan perkotaan tepat di sebelah utara stasiun Pamekasan, lebih tepatnya terletak di jalan Trunojoyo nomor 223 Kelurahan Patemon, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. Asal kata Respect yang merupakan kata dalam bahasa Inggris terinspirasi karena memiliki arti "Rasa Hormat" sehingga dengan menggunakan nama tersebut diharapkan Distro yang dirintis dapat menjadi Distro yang selalu menerapkan rasa hormat baik bagi para konsumennya maupun bagi Distro itu sendiri.

Distro Respect yaitu usaha yang bergerak dibidang *fashion* khusus kaum laki-laki namun terkadang terdapat segelintir perempuan yang juga berbelanja disana untuk membeli kaos, kemeja, dan topi. Terdapat berbagai produk yang ditawarkan oleh Distro Respect diantaranya yaitu seperti topi, jaket, kemeja, dompet, kaos, celana panjang, celana pendek, sandal, tas, dan ikat pinggang. Produk-produk tersebut di datangkan langsung dari Bandung yang memang merupakan pusat dari Distro. Keunggulan yang ditawarkan oleh Distro Respect adalah bahan yang nyaman dengan harga yang terjangkau serta tentunya gaya atau *desain* kekinian yang cocok untuk kaum remaja dan dewasa.

Distro Respect terdiri dari satu lantai berbentuk persegi dengan berbagai produk unggulan yang dipajang di dalamnya. Produk-produk tersebut memiliki -

*brand ambassador* tersendiri mulai dari vokalis grup band ternama seperti Ariel Noah hingga artis Indonesia seperti Rafi Ahmad, sehingga tak heran jika banyak dari kaum remaja dan dewasa tertarik untuk dapat berbelanja dan memiliki produk tersebut. Selain keunggulan produk yang ditawarkan, Distro Respect juga selalu menedepankan pelayanan terbaik bagi para konsumennya agar tetap merasa nyaman ketika berbelanja. Distro Respect dibuka pada pukul 08.00 hingga pukul 21.00 tiap harinya dengan beberapa karyawan yang berjaga bergantian.

## **2. Visi dan Misi Distro Respect Pamekasan**

### **Visi:**

“Menjadikan Distro Respect sebagai Distro dengan penyedia produk *fashion* yang bermutu baik kualitatif maupun kuantitatif, mandiri, mencapai target pasar, serta dikenal secara meluas oleh masyarakat”

### **Misi:**

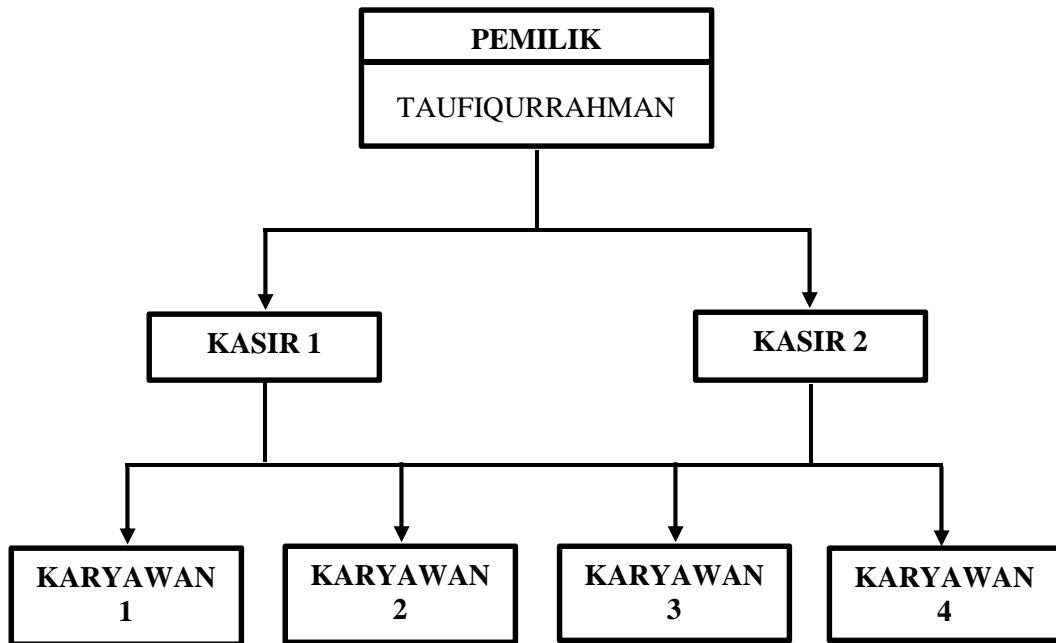
- a. Menyediakan berbagai produk *fashion* dengan kualitas terbaik
- b. Memberikan pelayanan terbaik dan profesional
- c. Menjaga ketepatan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan
- d. Kreatif, inovatif, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan

## **3. Struktur Organisasi Distro Respect Pamekasan**

Struktur organisasi merupakan sebuah hierarki yang berisi bagian-bagian dari penyelenggara dan konstituen organisasi yang menggambarkan pembagian kerja, dan bagaimana latihan di berbagai organisasi dapat disusun. Bagi suatu

organisasi, struktur organisasi adalah salah satu kapasitas penting bagi suatu administrasi guna meraih tujuan, sistem, dan sasaran yang ditentukan oleh suatu organisasi.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi di Distro Respect Pamekasan**



#### **4. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

##### **a. Deskripsi Data Penelitian**

Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini ialah memberikan angket terhadap pelanggan Distro Respect Pamekasan. Sebesar 100 angket disebarakan terhadap pelanggan yang melaksanakan kegiatan pembelian pada Distro Respect Pamekasan. *Sampling insidental* ialah teknik pengambilan sampel yang digunakan dimana penentuannya berdasarkan kebetulan. Dalam artian siapapun konsumen Distro Respect yang bertemu secara insidental dengan peneliti. pada saat melakukan penyebaran kuesioner bisa dipakai sebagai sampel jika yang bersangkutan dirasa sesuai untuk dijadikan sumber data.

Berikut seluk-beluk pengumpulan informasi penelitian survei yang ditampilkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner**

<b>Kuesioner</b>	<b>Jumlah</b>
Angket disebarakan	100
Angket tidak disebarakan	0
Angket kembali	100
Angket digugurkan	0
Angket digunakan	100
Tingkatan pengembalian	100%
Tingkatan pengembalian yang dipakai	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Hasil tersebut memperlihatkan bahwasanya angket yang dianalisis lebih lanjut sebesar 100 angket dimana tingkatan pengembalian sebesar 100%.

#### **b. Deskripsi Data Responden**

Deskripsi data responden adalah data tambahan untuk mendapatkan konsekuensi dari hasil penelitian. Berikut ini merupakan karakteristik yang dimiliki oleh responden pada penelitian ini:

##### **1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dibawah ini merupakan rincian responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini:

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

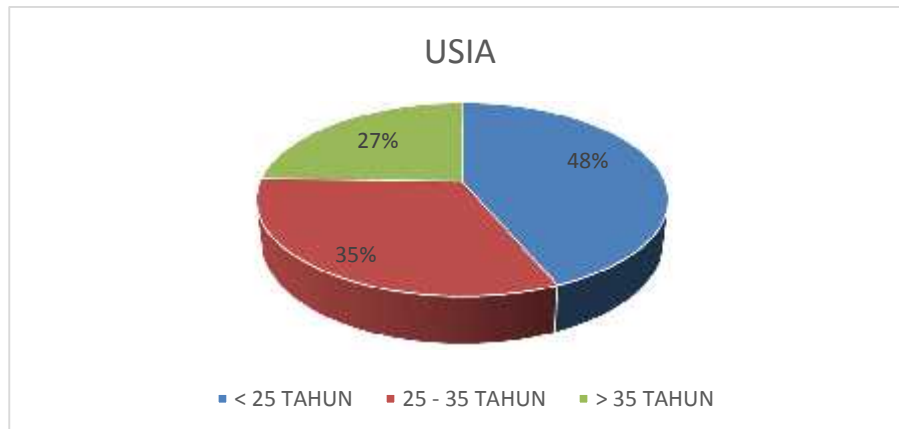


Dari data responden berdasarkan jenis kelamin diatas, dapat dijelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 100 atau jika dipersentase sebesar 100% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 0 atau jika dipersentase sebesar 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen yang melakukan transaksi di Distro Respect Pamekasan lebih dominan pada responden berjenis kelamin laki-laki.

## **2) Responden Berdasarkan Usia**

Peneliti mengelompokkan data usia responden dalam tiga tingkatan diantaranya, < 25 tahun, 25-35 tahun, >35 tahun. Berikut merupakan usia konsumen Distro Respect Pamekasan yang menjadi responden:

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

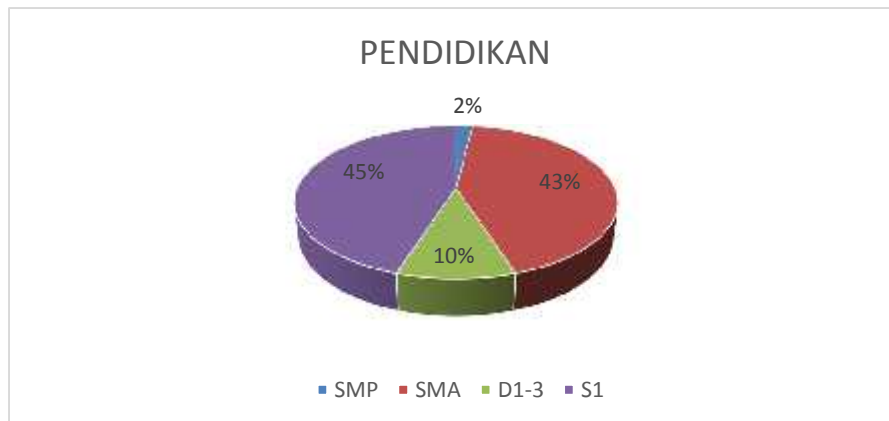


Dari data responden berdasarkan usia diatas, dapat dijelaskan bahwa responden dengan usia < 25 tahun berjumlah 48 atau jika dipersentase sebesar 48%, kemudian responden dengan usia diantara 25-35 tahun berjumlah 35 atau jika dipersentase sebesar 35%, sedangkan responden dengan usian > 35 tahun berjumlah 27 atau jika dipersentase sebesar 27%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen yang melakukan transaksi di Distro Respect Pamekasan lebih dominan pada responden berusia < 25 tahun.

### **3) Responden Berdasarkan Pendidikan**

Peneliti mengelompokkan data pendidikan responden dalam empat tingkatan diantaranya, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, D1-3, dan S1. Berikut merupakan kategori pendidikan terakhir konsumen Distro Respect Pamekasan yang menjadi responden:

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Dari data responden berdasarkan pendidikan terakhir diatas, dapat dijelaskan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMP/ sederajat berjumlah 2 atau jika dipersentase sebesar 2%%, responden dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat berjumlah 43 atau jika dipersentase sebesar 43%, kemudian responden dengan pendidikan terakhir D1-3 berjumlah 10 atau jika dipersentase sebesar 10%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 45 atau jika dipersentase sebesar 45%. Dengan demikian, konsumen Distro Respect Pamekasan yang di jadikan sebagai responden didominasi oleh konsumen dengan pendidikan terakhir S1.

### **c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden**

Instrumen yang dipakai pada penelitian ini adalah angket, dimana angket ini nantinya diberikan kepada konsumen Distro Respect Pamekasan sebagai sebuah tanggapan responden. Variabel independen yang dipakai terdiri dari etika kerja (X1) dengan pernyataan berjumlah 8 butir, *skill* (X2) dengan pernyataan berjumlah 8 butir, dan kedisiplinan (X3) dengan pernyataan berjumlah 6 butir. Sedangkan variabel dependen yang dipakai ialah kepuasan konsumen (Y) dengan

pernyataan berjumlah 9 butir. Sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah 31 butir.

Agar bisa menjawab rumusan masalah, maka perlu melakukan sebuah kriteria penilaian seperti berikut:

- 1) Nilai kumulatif ialah nilai dari tiap pernyataan yang merupakan jawaban dari respondent
- 2) Persentase ialah nilai kumulatif item dibagi nilai frekuensi dikali 100%
- 3) Jumlah respondent ialah 100, nilai skala pengukuran terbesar ialah 5, kemudian skala pengukuran terkecil ialah 1. Sehingga didapat jumlah kumulatif sebesar  $100 \times 5 = 500$  dan jumlah kumulatif terkecil  $100 \times 1 = 100$ . Adapun nilai persentase terkecil ialah  $(100 : 500) \times 100\% = 20\%$ . Nilai rentang =  $100\% - 20\% = 80\%$ , jika dibagi 5 skala pengukuran maka diperoleh nilai interval persentase sebesar 16%. Maka kategori interpretasi skor bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Kategori Interpretasi Skor**

Hasil Perhitungan	Kategori
20% - 36%	Tidak kuat
37% - 52%	Cukup kuat
53% - 68%	Sedang
69% - 84%	Kuat
85% - 100%	Sangat kuat

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Tanggapan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui tanggapan responden yang didapat melalui hasil angket yang



telah di sebar, untuk itu, agar lebih memperjelas bisa dilihat dalam distribusi frekuensi variable dibawah ini:

### 1) Distribusi Frekuensi Variabel Etika Kerja

Sikap responden terkait variabel etika kerja dijelaskan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Etika Kerja**

Item No	SS		S		RR		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	38	38%	60	60%	2	2%	-	-	-	-	100
2.	73	73%	27	27%	-	-	-	-	-	-	100
3.	65	65%	35	35%	-	-	-	-	-	-	100
4.	34	34%	60	60%	6	6%	-	-	-	-	100
5.	52	52%	47	47%	1	1%	-	-	-	-	100
6.	31	31%	66	66%	3	3%	-	-	-	-	100
7.	25	25%	68	68%	7	7%	-	-	-	-	100
8.	3	3%	72	72%	25	25%	-	-	-	-	100
Jumlah	321		435		44		-	-	-	-	800

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan sangat setuju sebanyak 321, jawaban setuju 435, jawaban ragu-ragu 44, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{ \Sigma SS \times 5 + \Sigma S \times 4 + \Sigma RR \times 3 + \Sigma TS \times 2 + (\Sigma STS \times 1) \}}{(n \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{\{ 321 \times 5 + 435 \times 4 + 44 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1 \}}{(100 \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{(1.605+1.740+132)}{4.000}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{3.477}{4.000}$$

$$= 0,87 \times 100\%$$

$$= 87 \% \text{ (sangat kuat)}$$

## 2) Distribusi Frekuensi Variabel *Skill*

Sikap responden terkait variabel *skill* dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Skill***

Item No	SS		S		RR		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	16	16%	82	82%	2	2%	-	-	-	-	100
2.	32	32%	64	64%	4	4%	-	-	-	-	100
3.	28	28%	67	67%	5	5%	-	-	-	-	100
4.	58	58%	40	40%	2	2%	-	-	-	-	100
5.	66	66%	34	34%	-	-	-	-	-	-	100
6.	5	5%	67	67%	28	28%	-	-	-	-	100
7.	73	73%	27	27%	-	-	-	-	-	-	100
8.	11	11%	83	83%	6	6%	-	-	-	-	100
Jumlah	289		464		47		-	-	-	-	800

Sumber: data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan sangat setuju sebanyak 289, jawaban setuju 464, jawaban ragu-ragu 47, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\{ \Sigma \text{SS} \times 5 + \Sigma \text{S} \times 4 + \Sigma \text{RR} \times 3 + \Sigma \text{TS} \times 2 + \Sigma \text{STS} \times 1 \}}{(n \times 5 \times 8)} \\ &= \frac{\{ 289 \times 5 + 464 \times 4 + 47 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1 \}}{(100 \times 5 \times 8)} \\ &= \frac{(1.445+1.856+141)}{4.000} \end{aligned}$$

$$= \frac{3.442}{4.000}$$

$$= 0,86 \times 100\%$$

$$= 86\% \text{ (sangat kuat)}$$

### 3) Distribusi Frekuensi Variabel Kedisiplinan

Sikap responden terkait variabel kedisiplinan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kedisiplinan**

Item No	SS		S		RR		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	25	25%	61	61%	14	14%	-	-	-	-	100
2.	38	38%	54	54%	8	8%	-	-	-	-	100
3.	47	47%	52	52%	1	1%	-	-	-	-	100
4.	41	41%	50	50%	9	9%	-	-	-	-	100
5.	37	37%	61	61%	2	2%	-	-	-	-	100
6.	26	26%	71	71%	3	3%	-	-	-	-	100
Jumlah	214		349		37		-	-	-	-	600

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kedisiplinan diatas, menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan sangat setuju sebanyak 214, jawaban setuju 349, jawaban ragu-ragu 37, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

$$\text{Skor} = \frac{\{ \Sigma SS \times 5 + \Sigma S \times 4 + \Sigma RR \times 3 + \Sigma TS \times 2 + \Sigma STS \times 1 \}}{(n \times 5 \times 6)}$$

$$= \frac{\{ 214 \times 5 + 349 \times 4 + 37 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1 \}}{(100 \times 5 \times 6)}$$

$$= \frac{(1.070+1.396+111)}{3.000}$$

$$= \frac{2.577}{3.000}$$

$$= 0,86 \times 100\%$$

$$= 86\% \text{ (sangat kaut)}$$

#### 4) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen

Sikap responden terkait variabel kepuasan konsumen dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen**

Item No	SS		S		RR		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	15	15%	84	84%	1	1%	-	-	-	-	100
2.	43	43%	51	51%	6	6%	-	-	-	-	100
3.	37	37%	63	63%	-	-	-	-	-	-	100
4.	40	40%	52	52%	8	8%	-	-	-	-	100
5.	34	34%	59	59%	7	7%	-	-	-	-	100
6.	39	39%	58	58%	3	3%	-	-	-	-	100
7.	34	34%	61	61%	5	5%	-	-	-	-	100
8.	53	53%	43	43%	4	4%	-	-	-	-	100
9.	31	31%	61	61%	8	8%	-	-	-	-	100
Jumlah	326		532		42		-	-	-	-	900

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan sangat setuju sebanyak 326, jawaban setuju 532, jawaban ragu-ragu 42, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

$$\text{Skor} = \frac{\{ \Sigma SS \times 5 + \Sigma S \times 4 + \Sigma RR \times 3 + \Sigma TS \times 2 + \Sigma STS \times 1 \}}{(n \times 5 \times 9)}$$

$$= \frac{\{ 326 \times 5 + 532 \times 4 + 42 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1 \}}{(100 \times 5 \times 9)}$$

$$= \frac{(1.630+2.128+126)}{4.500}$$

$$= \frac{3.884}{4.500}$$

$$= 0,86 \times 100\%$$

$$= 86\% \text{ (sangat kuat)}$$

## 5. Uji Kualitas Data

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tiap item pertanyaan yang dipakai dalam review memungkinkan atau tidak memungkinkan untuk dipakai. Dibawah ini merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas:

### a. Uji Validitas

Uji validitas dipakai untuk mengetahui valid atau tidak angket. Di dalamnya uji yang dipakai ialah uji signifikan, dimana caranya adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  (*degree of freedom* (df) = n-2 dan n ialah jumlah sampel dengan *alpha* ( = 0,05). Jika  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  dan nilai r positif, maka item dikatakan valid.

Besarnya df ialah  $100-2 = 98$ , dan  $\alpha = 0,05$  sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,1966. Kemudian pada tahap berikutnya perhitungan dilakukan melalui aplikasi SPSS dimana didapat nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Rincian hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas (*Person Correlation*) Variabel X dan Y**

Vaiabel	Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Validitas
Etika Kerja (X1)	X1.1	0,578	0,1966	Valid
	X1.2	0,470	0,1966	Valid
	X1.3	0,372	0,1966	Valid
	X1.4	0,678	0,1966	Valid
	X1.5	0,527	0,1966	Valid
	X1.6	0,508	0,1966	Valid
	X1.7	0,578	0,1966	Valid
	X1.8	0,511	0,1966	Valid
<i>Skill</i> (X2)	X2.1	0,246	0,1966	Valid
	X2.2	0,529	0,1966	Valid
	X2.3	0,664	0,1966	Valid
	X2.4	0,572	0,1966	Valid
	X2.5	0,572	0,1966	Valid
	X2.6	0,649	0,1966	Valid
	X2.7	0,523	0,1966	Valid
	X2.8	0,394	0,1966	Valid
Kedisiplinan (X3)	X3.1	0,570	0,1966	Valid
	X3.2	0,637	0,1966	Valid
	X3.3	0,570	0,1966	Valid
	X3.4	0,610	0,1966	Valid
	X3.5	0,536	0,1966	Valid
	X3.6	0,593	0,1966	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	0,209	0,1966	Valid
	Y1.2	0,451	0,1966	Valid
	Y1.3	0,420	0,1966	Valid
	Y1.4	0,570	0,1966	Valid
	Y1.5	0,541	0,1966	Valid
	Y1.6	0,586	0,1966	Valid
	Y1.7	0,615	0,1966	Valid
	Y1.8	0,473	0,1966	Valid
	Y1.9	0,551	0,1966	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil uji validitas diatas ialah bahwa variabel etika kerja (X1), *skill* (X2), kedisiplinan (X3), dan kepuasan konsumen (Y) dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai guna mengetahui tingkat konsistensi dari jawaban responden atas angket yang sebarakan. Teknik yang dipakai dalam uji reliabilitas adalah *Cronbach's alpha*. apabila nilai *Cronbach's alpha* sebesar  $>0,60$  maka instrumen dinyatakan konsisten (reliabel). dibawah ini adalah tabel uji reliabilitas:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
X1	0,638	Reliabel
X2	0,629	Reliabel
X3	0,615	Reliabel
Y	0,622	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari hasil uji reliabilitas, maka semua indikator dari variabel etika kerja, *skill*, kedisiplinan, dan kepuasan konsumen pada tabel diatas dikatakan konsisten (reliabel) dikarenakan nilai *Cronbach's alpha* sebesar ( )  $> 0,60$ .

## 6. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan uji asumsi klasik ialah bertujuan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan. Uji asumsi klasik yang dipakai adalah sebagai berikut:

### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipakai untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel *independent*. Pada dasarnya, model dikatakan baik apabila tidak mengalami korelasi antar variabel bebas. Cara untuk mengetahuinya ialah melalui *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF).

Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10.

Dibawah ini ialah hasil uji multikolinearitas tiap variabel menggunakan SPSS 24:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,617	4,338		3,139	,002		
	Etika Kerja	,349	,108	,306	3,225	,002	,830	1,204
	Skill	,131	,121	,109	1,079	,283	,739	1,353
	Kedisiplinan	,333	,122	,268	2,736	,007	,779	1,284

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
**Sumber:** Output SPSS, 2022

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil uji multikolinearitas diatas ialah bahwa diantara variable X1, X2, dan X3 tidak ada gejala multikolinearitas di dalam model persamaan regresi. Hal tersebut terjadi dikarenakan tiap variabel *independent* X1, X2, dan X3 memiliki *tolerance* > 0,10 dan VIF dari tiap variabel < 10.

#### **b. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan dalam penelitian ini guna mngetahui model regresi variabel *independent* dan *dependent* nilai residual berdistribusi normal ataukah sebaliknya. Diikatakan baik apabila model regresi berdistribusi secara normal. Dalam Uji normalitas ini, uji yang digunakan ialah *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Keriteria dalam uji normalitas ialah:

- 1) apabila nilai probability sig 2 tailed > 0,05 maka model berdistribusi normal



2) apabila nilai probability sig 2 tailed  $< 0,05$  maka model tidak berdistribusi normal

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat hasil analisis data untuk uji normalitas menggunakan SPSS 24:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,09794011
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,056
	Negative	-,043
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber:** Output SPSS, 2022

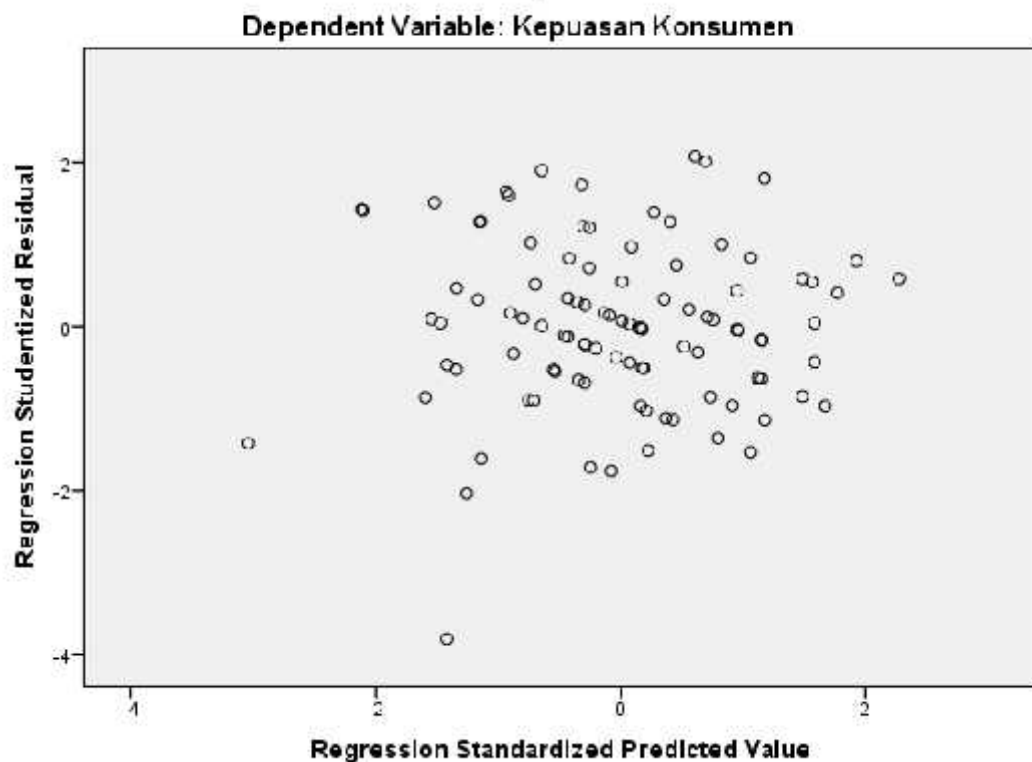
Dari output uji normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, dapat dilihat bahwasanya nilai signifikan sebesar 0,200. Dengan artian bahwa nilai sig (0,200)  $> 0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai dari residual berdistribusi normal.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan agar mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Dikatakan sebagai model regresi yang baik apabila tidak mengalami gejala

heterokedastisitas. Guna mengetahui apakah terjadi gejala heterokedastisitas dapat memakai uji *scatterplot*. Dibawah ini ialah gambar hasil uji heterokedastisitas memakai aplikasi SPSS 24:

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Scatterplot**



Sumber: Output SPSS, 2022

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis pada gambar uji heterokedastisitas diatas ialah bahwa titik-titik pada gambar tersebar secara acak dan juga tersebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Sehingga dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwasanya dalam model regresi ini tidak mengalami gejala heterokedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji ini dipakai guna mengetahui ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada satu periode ke periode yang sebelumnya dalam model regresi linier. Apabila tidak terjadi autokorelasi maka model regresi dapat dikatakan baik. Untuk dapat mengetahui terjadi tidaknya gejala autokorelasi dapat menggunakan uji *Durbin Watson* dimana taraf signifikannya sebesar 5%. Berikut merupakan ketentuan pengambilan keputusannya:

**Tabel 4.11**  
**Ketentuan Pengambilan Keputusan Uji *Durbin-Watson***

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	Tak ada keputusan	$d_L \leq d \leq d_U$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tak ada keputusan	$4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Jangan tolak	$d_U < d < 4 - d_U$

Berdasarkan ketentuan diatas, maka dalam penelitian ini hasil uji autokorelasi berdasarkan SPSS 24 ialah:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,529 <sup>a</sup>	,280	,258	2,130	2,165

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Etika Kerja, Skill

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output SPSS, 2022

Dari hasil analisis tersebut dapat dilihat bahwasanya nilai *durbin watson* (DW) ialah 2,165. Agar dapat diketahui gejala autokorelasi ada atau tidak, maka

perlu dilakukan perbandingan antara nilai DW hitung dengan DW tabel seperti dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Keputusan**

<b>D<sub>L</sub></b>	<b>D<sub>U</sub></b>	<b>4-D<sub>L</sub></b>	<b>4-D<sub>U</sub></b>	<b>DW</b>	<b>Keputusan</b>
1,613	1,736	2,387	2,264	2,165	Tidak ada autokorelasi

Keterangan:

Nilai DW didapat melalui tabel *Durbin Watson* dengan ketentusan 5%. Sampel (n) = 100, dan jumlah variable *independent* (k) = 3.

Melalui keterangan diatas, diketahui DW ialah 2,165. Dengan demikian nilai DW berada antara  $D_U = 1,736$  dan  $4 - D_U = 2,264$  ( $D_U < DW < 4 - D_U$ ). Dari situ dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pada data yang diuji tidak terjadi autokorelasi baik positif maupun negatif.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

### **1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda dilakukan guna mengetahui besarnya pola hubungan antar variable *independent* dengan variable *dependent*. Berikut adalah *output* dari analisis regresi linear berganda:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	13,617	4,338		3,139	,002
	Etika Kerja	,349	,108	,306	3,225	,002
	Skill	,131	,121	,109	1,079	,283
	Kedisiplinan	,333	,122	,268	2,736	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
**Sumber:** Output SPSS, 2022

Dari analisis regresi linier berganda diatas dihasilkan koefisien variabel *independent* etika kerja (X1) = 0,349, variabel *skill* (X2) = 0,131, variabel kedisiplinan (X3) = 0,333, serta konstanta sebesar 13,617. Melalui pengujian yang dilakukan menggunakan metode analisis regresi linier diatas, maka diperoleh sebuah model persamaan regresi seperti berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 13,617 + 0,349X_1 + 0,131X_2 + 0,333X_3 + 4,338$$

Agar lebih mudah dipahami, maka berikut akan dijelaskan secara terperinci model persamaan regresi linier diatas:

- a. Konstanta yaitu 13,617, nilai tersebut menjelaskan bahwasanya jika variabel *independent* bernilai 0, maka variabel *dependent* atau dalam hal ini kepuasan konsumen juga memiliki nilai sebesar 13, 617.
- b. Koefisien regresi variabel etika kerja (X1) ialah 0,349 ( $b_1 = 0,349$ ). Apabila dalam variable etika kerja mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan pun akan

mengalami peningkatan 0,349. Dengan anggapan bahwa variabel-variabel yang lain tetap.

- c. Koefisien regresi variabel *skill* (X2) ialah 0,131 ( $b_2 = 0,131$ ). Apabila dalam variable *skill* mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan pun akan mengalami peningkatan 0,131. Dengan anggapan bahwa variabel-variabel yang lain tetap.
- d. Koefisien regresi variabel kedisiplinan (X3) ialah 0,333 ( $b_3 = 0,333$ ). Apabila dalam variable kedisiplinan mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan pun akan mengalami peningkatan 0,333. Dengan anggapan bahwa variabel-variabel yang lain tetap.
- e.  $e$  yang dalam hal ini ialah standar *error* memiliki nilai 4,338, hal tersebut menunjukkan bahwasanya semua variabel-variabel yang di hitung pada uji aplikasi SPSS mempunyai tingkatan variable pengganggu 4,338.

## 2. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Uji signifikan secara parsial dipakai guna mengetahui kontribusi yang timbul dari setiap variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara terpisah dimana  $\alpha = 0,05$ . Berikut ini merupakan metode pengambilan keputusan pengujiannya:

- a. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikansi  $> 0,05$ , dapat disimpulkan bahwasanya variabel *independent* secara parsial (individu) tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

b. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $< 0,05$ , dapat disimpulkan bahwasanya variabel *independent* secara parsial (individu) berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Berikut merupakan *output* uji signifikansi (uji t) secara parsial (individu):

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	13,617	4,338		3,139	,002
	Etika Kerja	,349	,108	,306	3,225	,002
	Skill	,131	,121	,109	1,079	,283
	Kedisiplinan	,333	,122	,268	2,736	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
Sumber: Output SPSS, 2022

Dibawah ini akan dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* berdasarkan hasil analisis uji secara parsial dari tabel diatas:

$t_{hitung}$  pada variabel etika kerja ialah 3,225 dimana taraf signifikansinya 0,002. Sedangkan untuk nilai  $t_{tabel}$  di peroleh hasil yakni 1,985. Dari penjabaran hasil pengujian tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa nilai  $t_{hitung}$  (3,225)  $>$   $t_{tabel}$  (1,985) serta nilai signifikansi (0,002)  $<$  0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya etika kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

$t_{hitung}$  pada variabel *skill* ialah 1,079 dimana taraf signifikansinya 0,283. Sedangkan untuk nilai  $t_{tabel}$  diperoleh hasil yakni 1,985. Dari penjabaran hasil pengujian tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa nilai  $t_{hitung}$  (1,079)  $<$   $t_{tabel}$  (1,985)

dan nilai signifikansi (0,283) > 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya *skill* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$t_{hitung}$  pada variabel kedisiplinan ialah 2,736 dimana taraf signifikansinya 0,007. Sedangkan untuk nilai  $t_{tabel}$  diperoleh hasil yakni 1,985. Dari penjabaran hasil pengujian tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa nilai  $t_{hitung}$  (2,736) >  $t_{tabel}$  (1,985) dan nilai signifikansi (0,007) < 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### 3. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Uji signifikan secara simultan dipakai guna mengetahui besarnya pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara bersama-sama dimana ( $\alpha$ ) = 0,05. Berikut ini merupakan metode pengambilan keputusan pengujiannya:

- a. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel *independent* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.
- b. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel *independent* berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Berikut merupakan *output* uji signifikansi (uji t) secara parsial (individu):secara simultan (bersama-sama):



**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji signifikansi Secara Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169,706	3	56,569	12,463	,000 <sup>b</sup>
	Residual	435,734	96	4,539		
	Total	605,440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Etika Kerja, Skill

Sumber: Output SPSS, 2022

Dari hasil uji F diatas, didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,463 dimana tingkat signifikansinya 0,000. Sedangkan untuk nilai  $F_{tabel}$  diperoleh hasil yakni 2,699. Dari penjabaran hasil pengujian tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  ( $12,463 > F_{tabel}$  ( $2,699$ )) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya variabel bebas (etika kerja, *skill*, kedisiplinan) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai guna mengetahui seberapa besar pengaruh etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen melalui nilai  $R^2$ . Dibawah ini merupakan hasil koefisien determinansi:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,529 <sup>a</sup>	,280	,258	2,130

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Etika Kerja, Skill

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasinya ( $R^2$ ) sebesar 0,258 dan jika dipersentasekan menjadi 25,8%. Hasil

tersebut menjelaskan bahwa besarnya kemampuan model regresi penelitian ini dalam menerangkan variabel *dependent* ialah 25,8%. maknanya, 25,8% variable kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan dijelaskan oleh variabel independen etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan. Sedangkankan 74,2% dipengaruhi oleh variable lainnya.

### **C. Pembahasan**

Dari proses analisis data (analisis statistik) yang sudah diterapkan pada tiap-tiap variable penelitian, Maka berikut akan dijabarkan pembahasan mengenai permasalahan-permasalahan yang peneliti ulas, diantaranya ialah sebagai berikut:

#### **1. Hipotesis 1: Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Distro Respect Pamekasan**

Etika bisnis pada dasarnya harus dilakukan secara terus-menerus karena termasuk standar nilai operasional yang akan menuju pada perilaku bisnis untuk tidak melanggar nilai dan perilaku etis. Praktik etika perusahaan selalu akan memberikan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri, entah itu jangka menengah ataupun jangka panjang, karena: (1) dapat memperkecil pengeluaran akibat dicegahnya peluang terjadinya friksi intern ataupun ekstern perusahaan; (2) motivasi karyawan akan semakin meningkat; (3) kebebasan berdagang dapat terlindungi; serta (4) keunggulan persaingan yang juga semakin meningkat. Perbuatan-perbuatan kurang baik yang dilakukan oleh suatu perusahaan pastinya akan memicu respond negatif dari para konsumennya serta tentu akan kontra

produktif. Kejadian itu bukan tidak mungkin akan mengakibatkan turunnya nilai penjualan bahkan juga pada nilai perusahaannya.<sup>1</sup>

Koefisien regresi variable etika kerja yang ditunjukkan dari hasil uji regresi linier berganda ialah bertanda positif, ini berarti bahwa etika kerja berbanding lurus terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan. Dari hasil uji secara parsial, nilai  $t_{hitung}$  variabel etika kerja (X1) sebesar 3,225 dimana nilai signifikansinya 0,002 dan nilai  $t_{tabel}$  1,985. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  ( $3,225$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,985$ ) dan nilai signifikansi ( $0,002$ )  $<$   $0,05$ . Maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maknanya, variabel etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan.

Dari penjabaran hasil uji diatas, dapat dimaknai bahwasanya etika kerja yang ditunjukkan oleh karyawan Distro Respect Pamekasan sudah memberikan pengaruh yang positif serta konsumen menerinya dengan baik. Dengan begitu maka akan dapat menjadi contoh yang baik bagi konsumen tentang bagaimana cara beretika yang baik dalam melakukan interaksi antara karyawan dan konsumen. Hal tersebut mendukung atau selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang oleh Jeffry Wihartono yang berjudul Pengaruh Etika Perilaku Penjual Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan pada Dealer

---

<sup>1</sup> Nor Hadi, *Corporate Social Responsibility Edisi 2* (Yogyakarta: Expert, 2018), 130.

Mobil Nissan Basuki Rahmat Surabaya yang mana menyatakan bahwa etika perilaku penjual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

Jadi dapat diartikan bahwa jika setiap karyawan dapat dan mampu menunjukkan etika kerja yang baik kepada para konsumennya, maka hal tersebut akan mampu membuat pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri akan kualitas pelayanan yang diterapkan. Dengan begitu, peluang konsumen untuk dapat berkunjung kembali untuk berbelanja akan semakin meningkat mengingat rasa nyaman akan pelayanan yang diterapkan oleh para karyawan kepadanya. Hal ini juga menunjukkan bahwasanya karyawan dari Distro Respect Pamekasan sudah memberikan pelayanan yang baik melalui etika kerja kepada para konsumennya sehingga dapat membentuk kepuasan konsumen dalam hal berbelanja di Distro Respect Pamekasan.

## **2. Hipotesis 2: Pengaruh *Skill* Terhadap Kepuasan Konsumen Distro Respect Pamekasan**

Kualitas dan loyalitas konsumen berkaitan kuat, di mana kualitas memberikan katalis pada klien untuk memiliki pilihan untuk saling berikatan dengan kuat dengan organisasi. Hubungan semacam ini dalam jangka panjang dapat memberikan kemungkinan terhadap perusahaan untuk melihat dengan hati-hati asumsi pembeli dan kebutuhan mereka. Dengan cara ini organisasi dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen di bidang bantuan merupakan komponen yang signifikan dan tegas dalam mengembangkan organisasi sehingga mampu menghadapi persaingan. Pekerjaan perwakilan

---

<sup>2</sup> Wihartono, "Pengaruh Etika Perilaku Penjual Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Pada Dealer Mobil Nissan Basuki Rahmat Surabaya," 4.

keterampilan atau keterampilan harus besar sehingga bantuan yang luar biasa dapat diakui secara nyata. Pada akhirnya, pekerja harus memiliki pilihan untuk membangun kepercayaan di antara pembeli sehingga kualitas bantuan dapat terpenuhi dan kepuasan konsumen dapat tercapai.<sup>3</sup>

Koefisien regresi variable *skill* yang ditunjukkan dari hasil uji regresi linier berganda ialah bertanda positif, ini berarti bahwa *skill* berbanding lurus terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan. Dari hasil uji secara parsial, nilai  $t_{hitung}$  variabel *skill* (X2) sebesar 1,079 dimana nilai signifikansinya 0,283 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} (1,079) < t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikansi  $(0,283) > 0,05$ . Maka  $H_{a2}$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Maknanya, variabel *skill* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya *skill* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat dimaknai bahwa *skill* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ini berarti bahwa kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan tidak dipengaruhi oleh *skill* atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan dari Distro Respect Pamekasan. Hal tersebut mendukung atau selaras dengan penelitian terdahulu oleh Mario Fransiskus Tekol dan James D.D. Massie yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Kantor SAR Kelas A Manado Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pasca Banjir Bandang di Kecamatan

---

<sup>3</sup> Slamet Heri Winarno, "Pengembangan Soft Skill dan Hard Skill dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *Cakrawala* 10, no. 2 (September 2010): 147.

Tikala Kota Manado) yang menyatakan bahwa secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.<sup>4</sup>

Jadi dapat diartikan bahwa *skill* atau keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan tidak dapat menjamin bahwa konsumen akan merasa puas dalam bertransaksi didalamnya. Tidak semua konsumen menganggap bahwa memiliki *skill* atau keterampilan dapat menjadi pengukur untuk konsumen menjadi puas, akan tetapi juga perlu ditopang dengan faktor lainnya seperti kedisiplinan dan sikap yang baik dalam bekerja. Hal tersebut juga berlaku pada Distro Respect Pamekasan yang menunjukkan bahwa *skill* dari karyawan Distro Respect tidak berdampak pada kepuasan konsumen dalam bertransaksi atau berbelanja di dalamnya. Hal ini mengindikasikan bahwa *skill* yang ada pada karyawan Distro Respect Pamekasan tidak mempengaruhi kepuasannya.

### **3. Hipotesis 3: Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Konsumen Distro Respect Pamekasan**

Kedisiplinan menunjukkan tingginya sikap tanggung jawab akan beban pekerjaan yang dipercayakan pada dirinya. Hal tersebut akan mendorong gairah dan semangat dalam bekerja, serta terciptanya target yang diharapkan oleh perusahaan maupun masyarakat. Dengan kedisiplinan, karyawan akan melakukan pekerjaan dengan seefektif dan seefisien mungkin. Bentuk sikap patuh dari disiplin kerja dapat dipandang melalui sikap, perilaku, dan tindakan para pekerja yang selaras dengan aturan-aturan yang diterapkan didalamnya. Dengan adanya peraturan-peraturan tersebut, maka segala sesuatu yang dilakukan menjadi terarah

---

<sup>4</sup> Mario Fransiskus Tekol dan James D.D. Massie, "Analisis Kualitas Pelayanan Kantor SAR Kelas A Manado Terhadap Kepuasan Masyarakat," *Jurnal Emba* 3, no. 2 (Juni 2015): 729.

sesuai ketentuan yang dianggap benar. Sehingga dengan demikian, baik perusahaan, konsumen maupun karyawan itu sendiri akan merasa nyaman dan tidak dirugikan.<sup>5</sup>

Koefisien regresi variable kedisiplinan yang ditunjukkan dari hasil uji regresi linier berganda ialah bertanda positif, ini berarti bahwa kedisiplinan berbanding lurus terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan. Dari hasil uji secara parsial, nilai  $t_{hitung}$  variabel kedisiplinan (X3) sebesar 2,736 dimana nilai signifikansi 0,007 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} (2,736) > t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikansi  $(0,007) < 0,05$ . Maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maksudnya, variabel kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Distro Respect Pamekasan.

Dari penjelasan diatas, dapat dimaknai bahwasanya kedisiplinan yang ditunjukkan oleh karyawan Distro Respect Pamekasan sudah memberikan pengaruh yang positif dimana konsumen menerinya dengan baik sehingga bisa menjadi contoh yang baik bagi konsumen tentang bagaimana cara bersikap disiplin yang baik dalam segala hal seperti dalam melayani para konsumen. Hal tersebut mendukung atau selaras dengan hasil penelitian terdahulu oleh Abdul Muis yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia yang

---

<sup>5</sup> Roni Faslah dan Meghar Tremtari Savitri, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT. Kabelindo Murni, Tbk.," *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB)* 1, no. 2 (Oktober 2013): 45.

menyatakan bahwa secara parsial disiplin kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Jadi dapat diartikan bahwa penerapan kedisiplinan terhadap para karyawan atau pekerja baik dalam segi disiplin waktu, disiplin tanggung jawab, maupun disiplin peraturan akan mampu menciptakan rasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sehingga sikap disiplin yang ditunjukkan oleh karyawan dapat merangsang kepuasan konsumen dan dapat meningkatkan minat setiap konsumen untuk dapat berbelanja. Hal tersebut juga berlaku di Distro Respect Pamekasan, yang menunjukkan bahwa para konsumen Distro Respect Pamekasan merasa puas berbelanja di Distro Respect Pamekasan karena disiplin kerja yang diterapkan oleh para karyawannya, dimana hal tersebut berdampak pada pelayanan yang diberikan serta kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen. Kondisi tersebut tentunya akan membuat konsumen menjadi semakin nyaman dan lebih puas untuk dapat berbelanja di Distro Respect Pamekasan mengingat para karyawan yang menunjukkan sikap disiplin yang baik terhadapnya.

#### **4. Besaran Pengaruh Etika Kerja, *Skill*, dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Konsumen Distro Respect Jalan Trunojoyo Nomor 223 Pamekasan**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang didapat melalui nilai  $R$  *square* ialah sebesar 0,258 atau jika dipersentasekan menjadi 25,8%. Hasil ini memiliki arti bahwasanya variabel *independent* (etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan) memberikan kontribusi sebesar 25,8% terhadap variabel *dependent* yang dalam

---

<sup>6</sup> Muis, "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia," 291.



hal ini adalah kepuasan konsumen. Kemudian 74,2% sisanya ialah dipengaruhi oleh variable *independent* lain diluar penelitian ini. Kecilnya R *square* disebabkan banyaknya faktor lain yang lebih kuat kaitannya dalam mempengaruhi kepuasan konsumen seperti, kualitas produk, penetapan harga, strategi pemasaran, pengalaman pribadi, hingga testimoni orang lain. Faktor-faktor tersebut tentunya akan lebih dipertimbangkan oleh konsumen dalam menentukan tingkat kepuasannya ketika berbelanja karena berkenaan langsung dengan produk yang diminati. Berbeda dengan variabel etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan karyawan itu sendiri yang mana tidak akan terlalu diperhatikan oleh konsumen mengingat kebanyakan konsumen yang hanya sekedar berbelanja tanpa memberikan perhatian yang berarti terhadap variabel-variabel tersebut karena lebih fokus pada produk yang ditawarkan.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwasanya secara simultan etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis keempat yang menyatakan bahwasanya etika kerja, *skill*, dan kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti atau diterima. Setidaknya ada paling sedikit satu variabel independen yang mampu memberikan pengaruh cukup besar terhadap kepuasan konsumen.