

## BAB IV

### ANALISIS DATA

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Responden tersebut adalah semua orang yang pernah menggunakan pelayanan di Apotek UII Farma, baik berobat, membeli obat atau menukar resep. Untuk memperoleh data dari obyek penelitian, penulis mengajukan pertanyaan langsung kepada responden dengan bantuan kuesioner. Sedangkan metode analisis datanya adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, yang terdiri dari analisis Indeks Sikap Fishbein dan analisis Kai Kuadrat (*chi square*).

#### 4.1. Analisis Deskriptif

Analisis ini merupakan suatu analisis yang memberikan gambaran obyek penelitian yang diformulasikan dalam bentuk tabel yang kemudian dipergunakan untuk menarik kesimpulan yang akurat dan tepat. Melalui analisis ini jawaban- jawaban yang diberikan oleh responden sebagai tanggapan terhadap atribut produk ditabulasikan dan dihitung persentasenya.

##### 4.1.1. Karakteristik Responden

###### 1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1.  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	64 orang	64 persen
Perempuan	36 orang	36 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.1. diatas, menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 64 orang (64 persen), lebih banyak daripada responden perempuan yang berjumlah 36 orang (36 persen). Berdasarkan persentase tersebut maka dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah responden laki-laki.

## 2. Usia Responden

Tabel 4.2.  
Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
Kurang dari 20 tahun	21 orang	21 persen
20 – 25 tahun	50 orang	50 persen
26 – 35 tahun	10 orang	10 persen
Lebih dari 35 tahun	19 orang	19 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2. diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah responden yang berusia 20 – 25 tahun, yaitu sebanyak 50 orang (50 persen). Menempati urutan kedua adalah responden yang berusia kurang dari 20 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (21 persen). Urutan ketiga adalah responden dengan tingkat usia lebih dari 35 tahun yang berjumlah 19 orang (19 persen), dan yang terakhir adalah responden dengan tingkat usia 26 – 35 tahun yang berjumlah 10 orang (10 persen).

### 3. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3.  
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMU / Sederajat	73 orang	73 persen
Akademi	4 orang	4 persen
Perguruan Tinggi (S1)	21 orang	21 persen
Pasca Sarjana (S2)	2 orang	2 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, responden dengan tingkat pendidikan SMU / Sederajat merupakan responden yang paling dominan, yaitu sebanyak 73 orang (73 persen). Responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (S1) yang berjumlah 21 orang (21 persen) menempati urutan kedua. Urutan ketiga adalah responden dengan tingkat pendidikan Akademi dengan jumlah 4 orang (4 persen), sedangkan yang terakhir adalah responden dengan tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S2), yaitu sebanyak 2 orang (2 persen).

### 4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4.  
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	69 orang	69 persen
Pegawai Negeri	4 orang	4 persen
Pegawai Swasta	16 orang	16 persen
Wiraswasta	11 orang	11 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4. diatas, responden dengan pekerjaan mahasiswa menempati urutan pertama dengan jumlah 69 orang (69 persen). Responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 16 orang

(16 persen) menempati urutan yang kedua. Urutan berikutnya adalah responden dengan pekerjaan Wiraswasta dengan jumlah 11 orang (11 persen), dan yang terakhir adalah responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebanyak 4 orang (4 persen).

Berdasarkan data diatas maka responden dengan pekerjaan mahasiswa merupakan responden yang paling dominan. Berikut ini adalah tabel yang memuat responden dengan pekerjaan mahasiswa secara lebih rinci berdasarkan fakultasnya.

Tabel 4.5.  
Responden Mahasiswa Per Fakultas

Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Persentase
Teknologi Industri (FTI)	40 orang	58,0 persen
Teknik Sipil (FTSP)	11 orang	16,0 persen
MIPA	7 orang	10,1 persen
Kedokteran	2 orang	2,9 persen
Psikologi	5 orang	7,2 persen
Ekonomi	4 orang	5,8 persen
Jumlah Total	69 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5. diatas, maka dapat diketahui bahwa mahasiswa yang paling dominan adalah mahasiswa dari Fakultas Teknologi Industri (FTI) dengan jumlah responden sebanyak 40 orang (58 persen). Urutan berikutnya adalah mahasiswa dari Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP) dengan jumlah 11 orang (16 persen), Fakultas MIPA sebanyak 7 orang (10,1 persen), Fakultas Psikologi 5 orang (7,2 persen), Fakultas Ekonomi 4 orang (5,8 persen), dan yang terakhir adalah mahasiswa dari Fakultas Kedokteran sebanyak 2 orang (2,9 persen).

## 5. Penghasilan atau Uang Bulanan dari Orang Tua Responden

Tabel 4.6.  
Penghasilan atau Uang Bulanan dari Orang Tua Responden

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase
Kurang dari Rp 500.000	23 orang	23 persen
Rp 500.000 – Rp1000.000	45 orang	45 persen
Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	13 orang	13 persen
Lebih dari Rp 1.500.000	19 orang	19 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah responden dengan tingkat penghasilan Rp 500.000 – Rp 1000.000 sebanyak 45 orang (45 persen). Berikutnya adalah responden dengan tingkat penghasilan kurang dari Rp 500.000 sebanyak 23 orang (23 persen). Urutan ketiga dengan jumlah responden 19 orang (19 persen) adalah responden dengan tingkat penghasilan lebih dari Rp1.500.000. Responden dengan tingkat penghasilan Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000 berada pada urutan terakhir dengan jumlah 13 orang (13 persen).

## 6. Frekuensi Penggunaan Pelayanan

Tabel 4.7.  
Frekuensi Penggunaan Pelayanan

Frekuensi	Jumlah Responden	Persentase
Satu kali	27 orang	27 persen
Dua kali	19 orang	19 persen
Tiga kali	11 orang	11 persen
Lebih dari tiga kali	43 orang	43 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan di Apotek UII Farma dalam tabel 4.7. diatas, maka dapat diketahui bahwa responden yang

paling dominan adalah responden dengan tingkat frekuensi penggunaan pelayanan lebih dari tiga kali dengan jumlah 43 orang (43 persen). Hal ini berarti sebagian besar responden sudah sering menggunakan pelayanan di Apotek UII Farma. Responden dengan frekuensi penggunaan pelayanan satu kali menempati urutan kedua dengan jumlah 27 orang (27 persen). Ketiga adalah responden dengan frekuensi penggunaan pelayanan dua kali sebanyak 19 orang (19 persen), dan yang terakhir adalah responden dengan frekuensi penggunaan pelayanan tiga kali dengan jumlah 11 orang (11 persen).

Tabel 4.8.  
Total Karakteristik yang Dominan

No	Jenis Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan Terakhir - SIMU / Sederajat	73 orang	73 persen
2	Pekerjaan - Mahasiswa	69 orang	69 persen
3	Jenis Kelamin - Laki-Laki	64 orang	64 persen
4	Usia - 20 – 25 tahun	50 orang	50 persen
5	Penghasilan - Rp 500.000 – Rp1000.000	45 orang	45 persen
6	Frekuensi Penggunaan Pelayanan - Lebih dari tiga kali	43 orang	43 persen

Sumber: Data Primer

Tabel 4.8. diatas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir yang ditempuh responden (SMU / Sederajat) memperoleh skor terbesar yaitu 73 orang (73 persen), kemudian yang berikutnya adalah pekerjaan responden (mahasiswa) sebanyak 69 orang (69 persen), jenis kelamin responden (Laki-laki) sebanyak 64 orang (64 persen), Usia responden (20 – 25 tahun)

adalah frekuensi penggunaan pelayanan (lebih dari tiga kali) sebanyak 43 orang (43 persen).

#### 4.1.2. Atribut Jasa Apotek UII Farma

Berikut ini adalah rata-rata dari jawaban responden terhadap masing-masing atribut jasa di Apotek UII Farma:

Tabel 4.9.  
Skor Rata-rata Jawaban Responden

No	Atribut Jasa	Tingkat Kepercayaan													
		STS (x1)		TS (x2)		N (x3)		S (x4)		SS (x5)		Total			
		F	Per sen tase	F	Per sen tase	F	Per sen tase	F	Per sen tase	F	Per sen tase	F	Per sen tase	Skor	Rata-Rata
1	Keandalan	0	0%	5	5%	27	27%	56	56%	12	12%	100	100%	375	3,75
2	Daya Tanggap	0	0%	7	7%	36	36%	49	49%	8	8%	100	100%	358	3,58
3	Jaminan	0	0%	1	1%	42	42%	49	49%	8	8%	100	100%	364	3,64
4	Perhatian	0	0%	3	3%	30	30%	59	59%	8	8%	100	100%	372	3,72
5	Bukti Fisik	0	0%	4	4%	31	31%	54	54%	11	11%	100	100%	372	3,72

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.9. diatas, menunjukkan bahwa pada atribut Keandalan sebagian besar dari responden memberikan jawaban setuju terhadap atribut ini yaitu sebanyak 56 persen, kemudian responden yang memberikan jawaban netral terhadap yang ditawarkan oleh pihak apotek pada atribut Keandalan ini adalah sebesar 27 persen. Responden yang berpendapat sangat setuju terhadap atribut Keandalan adalah sebesar 12 persen, diikuti oleh responden yang berpendapat tidak setuju sebesar 5 persen dan responden yang berpendapat sangat tidak setuju sebesar 0

persen. Total dari rata-rata skor dalam atribut Keandalan ini mendapatkan tingkat kepercayaan terbesar dari responden yaitu sebesar 3,75.

Pada atribut Daya Tanggap sebagian besar dari responden memberikan jawaban setuju terhadap atribut ini yaitu sebanyak 49 persen, kemudian responden yang memberikan jawaban netral pada atribut Daya Tanggap ini adalah sebesar 36 persen. Responden yang berpendapat sangat setuju terhadap yang ditawarkan oleh pihak apotek pada atribut Daya Tanggap ini adalah sebesar 8 persen, diikuti oleh responden yang berpendapat tidak setuju sebesar 7 persen dan responden yang berpendapat sangat tidak setuju sebesar 0 persen. Dalam atribut Daya Tanggap ini masih perlu mendapatkan perhatian dari pihak apotek sebab atribut ini mempunyai skor jawaban tidak setuju paling besar dari responden (7 persen) dan memiliki total rata-rata yang paling rendah yaitu sebesar 3,58.

Atribut Jaminan mendapatkan rata-rata tingkat kepercayaan peringkat keempat dari semua atribut, yaitu sebesar 3,64. Sebagian besar dari responden memberikan jawaban setuju terhadap atribut ini yaitu sebanyak 49 persen, kemudian responden yang memberikan jawaban netral terhadap yang ditawarkan oleh pihak apotek pada atribut Jaminan ini adalah sebesar 42 persen. Responden yang berpendapat sangat setuju terhadap atribut Jaminan adalah sebesar 8 persen, diikuti oleh responden yang berpendapat tidak setuju hanya sebesar 5 persen dan responden yang berpendapat sangat tidak setuju sebesar 0 persen.



Pada atribut Perhatian sebagian besar dari responden memberikan jawaban setuju terhadap atribut ini adalah yang terbesar dari semua atribut yaitu sebanyak 59 persen, kemudian responden yang memberikan jawaban netral terhadap yang ditawarkan oleh pihak apotek pada atribut Perhatian ini adalah sebesar 30 persen. Responden yang berpendapat sangat setuju terhadap atribut Perhatian adalah sebesar 8 persen, diikuti oleh responden yang berpendapat tidak setuju sebesar 3 persen dan responden yang berpendapat sangat tidak setuju sebesar 0 persen. Total dari rata-rata skor dalam atribut Perhatian ini mendapatkan tingkat kepercayaan dari responden sebesar 3,72.

Pada atribut Bukti Fisik sebagian besar dari responden memberikan jawaban setuju terhadap atribut ini adalah sebanyak 54 persen, kemudian responden yang memberikan jawaban netral terhadap yang ditawarkan oleh pihak apotek pada atribut Bukti Fisik ini adalah sebesar 31 persen. Responden yang berpendapat sangat setuju terhadap atribut Bukti Fisik adalah sebesar 11 persen, diikuti oleh responden yang berpendapat tidak setuju sebesar 4 persen dan responden yang berpendapat sangat tidak setuju sebesar 0 persen. Total dari rata-rata skor dalam atribut Bukti Fisik ini mendapatkan tingkat kepercayaan dari responden sebesar 3,72.

## 4.2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang sangat bersifat obyektif dengan berdasarkan pada data berupa angka serta mempergunakan perhitungan statistik, dimana pengumpulan, pengolahan, penyajian dan penganalisaan data diketahui melalui perhitungan tertentu. Perhitungan dalam analisis kuantitatif dalam penelitian ini terdiri dari analisis Indeks Sikap Fishbein dan analisis Kai Kuadrat (*chi square*).

### 4.2.1. Analisis Indeks Sikap Fishbein

Analisis Indeks Sikap Fishbein digunakan untuk mengukur bagaimana sikap konsumen terhadap atribut jasa di Apotek UJI Farma. Analisis Indeks Sikap Fishbein ini diperoleh dengan mengalikan skor evaluasi dengan skor kepercayaan sehingga akan diperoleh besarnya angka indeks sikap (Ao). Berikut ini adalah perhitungan dari nilai indeks sikap (Ao) berdasar total rata-rata tingkat kepercayaan dan total rata-rata tingkat evaluasi dari jawaban 100 responden:

Tabel 4.10.  
Skor Tingkat Evaluasi (Timbangan)

No	Atribut Jasa	Peringkat					Jumlah Bobot	Timbangan
		1	2	3	4	5		
1	Keandalan	12	12	21	30	25	344	0,229
2	Daya Tanggap	7	23	33	15	22	322	0,215
3	Jaminan	26	17	16	21	20	292	0,195
4	Perhatian	12	28	19	24	17	306	0,204
5	Bukti Fisik	43	20	11	10	16	236	0,157
Jumlah							1500	1,000

Sumber: Data Primer diolah

## 4.2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang sangat bersifat obyektif dengan berdasarkan pada data berupa angka serta mempergunakan perhitungan statistik, dimana pengumpulan, pengolahan, penyajian dan penganalisaan data diketahui melalui perhitungan tertentu. Perhitungan dalam analisis kuantitatif dalam penelitian ini terdiri dari analisis Indeks Sikap Fishbein dan analisis Kai Kuadrat (*chi square*).

### 4.2.1. Analisis Indeks Sikap Fishbein

Analisis Indeks Sikap Fishbein digunakan untuk mengukur bagaimana sikap konsumen terhadap atribut jasa di Apotek UJI Farma. Analisis Indeks Sikap Fishbein ini diperoleh dengan mengalikan skor evaluasi dengan skor kepercayaan sehingga akan diperoleh besarnya angka indeks sikap ( $A_o$ ). Berikut ini adalah perhitungan dari nilai indeks sikap ( $A_o$ ) berdasar total rata-rata tingkat kepercayaan dan total rata-rata tingkat evaluasi dari jawaban 100 responden:

Tabel 4.10.  
Skor Tingkat Evaluasi (Timbangan)

No	Atribut Jasa	Skor					Jumlah Bobot	Timbangan
		1	2	3	4	5		
1	Keandalan	12	12	21	30	25	344	0,229
2	Daya Tanggap	7	23	33	15	22	322	0,215
3	Jaminan	26	17	16	21	20	292	0,195
4	Perhatian	12	28	19	24	17	306	0,204
5	Bukti Fisik	43	20	11	10	16	236	0,157
Jumlah							1500	1,000

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel 4.10. diatas dapat diketahui bahwa atribut yang memperoleh peringkat pertama dalam tingkat evaluasi (ei) konsumen di apotek UII Farma adalah atribut Keandalan dengan timbangan 0,229, diikuti oleh atribut Daya Tanggap di peringkat kedua dengan timbangan 0,215. Peringkat ketiga adalah atribut Perhatian dengan timbangan 0,204, kemudian berada pada peringkat keempat adalah atribut Jaminan dengan timbangan sebesar 0,195 dan yang terakhir adalah atribut bukti fisik dengan timbangan 0,157.

Setelah skor tingkat evaluasi (ei) diketahui maka dicari skor tingkat kepercayaan (bi) sebagai berikut:

Tabel 4.11.  
Skor Tingkat Kepercayaan

Timbangan	Atribut Jasa	Tanggapan					Jumlah Nilai	Nilai (bi)
		STS	TS	N	S	SS		
0,229	Keandalan	0	5	27	56	12	375	3,75
0,215	Daya Tanggap	0	7	36	49	8	358	3,58
0,195	Jaminan	0	1	42	49	8	364	3,64
0,204	Perhatian	0	5	30	59	8	372	3,72
0,157	Bukti Fisik	0	4	31	54	11	372	3,72

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel 4.11. diatas dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepercayaan tertinggi didapatkan oleh atribut Keandalan dengan skor 3,75. Hal ini berarti hipotesis ketiga, yaitu atribut Keandalan merupakan atribut yang paling dominan mempengaruhi sikap konsumen terhadap jasa Apotek UII Farma terbukti. Sedangkan yang kedua adalah atribut Perhatian dengan nilai rata-rata 3,72, kemudian diikuti oleh atribut Bukti Fisik dengan nilai rata-rata 3,72 di tempat ketiga, atribut Jaminan dengan

nilai rata-rata 3,64 ditempatkan keempat dan yang terakhir adalah atribut Daya Tanggap dengan nilai rata-rata 3,58.

Untuk mengetahui indeks sikap masing-masing atribut diperlukan data nilai dari atribut-atribut yang diperoleh dan dihitung berdasarkan tanggapan dari konsumen terhadap atribut jasa yang dimiliki oleh Apotek UII Farma dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Sangat Baik, mendapat nilai 5
2. Baik, mendapat nilai 4
3. Cukup Baik, mendapat nilai 3
4. Tidak Baik, mendapat nilai 2
5. Sangat Tidak Baik, mendapat nilai 1

Berdasarkan nilai tingkat evaluasi (ei) dan nilai tingkat kepercayaan (bi) pada tabel 4.10. dan 4.11. diatas maka indeks sikap (Ao) dapat dihitung. Setelah indeks sikap dihitung, dapat diketahui daerah penerimaan konsumen terhadap Apotek UII Farma sebagai berikut:

1.  $0 < A_o < 1$  artinya daerah penerimaan sangat tidak baik
2.  $1 < A_o < 2$  artinya daerah penerimaan tidak baik
3.  $2 < A_o < 3$  artinya daerah penerimaan cukup baik
4.  $3 < A_o < 4$  artinya daerah penerimaan baik
5.  $4 < A_o < 5$  artinya daerah penerimaan sangat baik

Indeks sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma adalah sebagai berikut:

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

Dimana:

$A_o$  : Sikap terhadap obyek

$b_i$  : Kekuatan kepercayaan bahwa obyek memiliki atribut

$e_i$  : Evaluasi mengenai atribut

$n$  : Jumlah atribut yang menonjol

Dengan menggunakan rumus diatas diperoleh:

$$\begin{aligned} A_o &= (3,75 \times 0,229) + (3,58 \times 0,215) + (3,64 \times 0,195) + (3,72 \times \\ & 0,204) + (3,72 \times 0,157) \\ &= (0,859) + (0,770) + (0,710) + (0,759) + (0,584) \\ &= 3,682 \\ &= \frac{3,682}{5} \times 100\% = 73,64\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa indeks sikap ( $A_o$ ) konsumen terhadap atribut jasa di Apotek UII Farma adalah baik yaitu sebesar  $3 < 3,682 < 4$ , yang berarti hipotesis pertama yaitu sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma adalah baik terbukti. Masih dibutuhkan sekitar 6,36 persen apabila pihak apotek ingin lebih meningkatkan kembali sikap konsumen agar masuk dalam daerah penerimaan sangat baik. Peningkatan tersebut tentu saja harus didukung oleh peningkatan-peningkatan pada masing-masing atribut jasa terutama pada atribut Daya Tanggap karena mempunyai skor tingkat kepercayaan yang terkecil dibandingkan dengan atribut yang lainnya.

#### **4.2.2. Analisis Kai Kuadrat (*Chi Square*)**

Analisis Kai Kuadrat ini digunakan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan antara karakteristik responden dengan atribut jasa di Apotek UII Farma. Sedangkan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan karakteristik responden dengan atribut jasa di Apotek UII Farma tersebut maka akan digunakan Koefisien Kontingensi.

##### **4.2.2.1. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut keandalan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.1, hasilnya adalah:

Tabel 4.12.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Keandalan

Jenis Kelamin		Keandalan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Laki-laki	fo	0	3	23	30	8	64	7,975	0,272
	fh	0	3,2	17,3	35,8	7,7	64,0		
Perempuan	fo	0	2	4	26	4	36		
	fh	0	1,8	9,7	20,2	4,3	36,0		
Total	fo	0	5	27	56	12	100		
	fh	0	5,0	27,0	56,0	12,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.12. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 7,975.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 9,49
- Karena  $X^2$  hitung = 7,975  $\geq$   $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan jenis kelamin.
- Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara jenis kelamin dengan atribut Keandalan maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.12. diatas harga KK sebesar 0,272. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}} = 0,707$$

Karena  $KK = 0,272$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar 0,707 maka berarti ada hubungan yang erat antara jenis kelamin dengan atribut Keandalan.



#### 4.2.2.2. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.2., hasilnya adalah:

Tabel 4.13.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Daya Tanggap

Jenis Kelamin		Daya Tanggap					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Laki-laki	fo	0	6	24	27	7	64	5,145	
	fh	0	4,5	23,0	31,4	5,1	64,0		
Perempuan	fo	0	1	12	22	1	36		
	fh	0	2,5	13,0	17,6	2,9	36,0		
Total	fo	0	7	36	49	8	100		
	fh	0	7,0	36,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.13. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 5,145.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = ( 2 - 1 ) ( 4 - 1 ) = 3$ , dengan  $\alpha = 5 \%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81
4. Karena  $X^2$  hitung = 5,145 <  $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan jenis kelamin.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Daya Tanggap dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.3. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
  - Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin
  - Ha: Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.3., hasilnya adalah:

Tabel 4.14.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Jaminan

Jenis Kelamin		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Laki-laki	fo	0	0	33	24	7	64	12,364	0,332
	fh	0	0,6	26,9	31,4	5,1	64,0		
Perempuan	fo	0	1	9	25	1	36		
	fh	0	0,4	15,1	17,6	2,9	36,0		
Total	fo	0	1	42	49	8	100		
	fh	0	1,0	42,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.14. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 12,364.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81
- Karena  $X^2$  hitung = 12,364  $\geq$   $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin.
- Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara jenis kelamin dengan atribut Jaminan maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.14. diatas harga KK sebesar 0,332. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}} = 0,707$$

Karena  $KK = 0,332$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar  $0,707$  maka berarti ada hubungan yang erat antara jenis kelamin dengan atribut Jaminan.

#### **4.2.2.4. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
  - $H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan jenis kelamin
  - $H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan jenis kelamin
2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.4., hasilnya adalah:

Tabel 4.15.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Perhatian

Jenis Kelamin		Perhatian					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Laki-laki	fo	0	2	22	36	4	64	2,052	
	fh	0	1,9	19,2	37,8	5,1	64,0		
Perempuan	fo	0	1	8	23	4	36		
	fh	0	1,1	10,8	21,2	2,9	36,0		
Total	fo	0	3	30	59	8	100		
	fh	0	3,0	30,0	59,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.15. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 2,052

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81
- Karena  $X^2$  hitung = 2,052 <  $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan jenis kelamin.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Perhatian dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.5. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.5., hasilnya adalah:

Tabel 4.16.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Bukti Fisik

Jenis Kelamin		Bukti Fisik					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Laki-laki	fo	0	4	24	26	10	64	14,019	0,351
	fh	0	2,6	19,8	34,6	7,0	64,0		
Perempuan	fo	0	0	7	28	1	36		
	fh	0	1,4	11,2	19,4	4,0	36,0		
Total	fo	0	4	31	54	11	100		
	fh	0	4,0	31,0	54,0	11,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.16. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 14,019

3. Besarnya derajat kebebasan ( $df$ ) adalah,  $df = (2 - 1) (4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81
4. Karena  $X^2$  hitung = 14,019  $\geq$   $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan jenis kelamin.

5. Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara jenis kelamin dengan atribut Bukti Fisik maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.16. diatas harga KK sebesar 0,351. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}} = 0,707$$

Karena  $KK = 0,351$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar  $0,707$  maka berarti ada hubungan yang erat antara jenis kelamin dengan atribut Bukti Fisik.

#### **4.2.2.6. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Usia**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut keandalan berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.6., hasilnya adalah:

Tabel 4.17.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Keandalan

Usia		Keandalan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari 20 tahun	fo	0	0	7	12	2	21	13,932	
	fh	0	1,1	5,7	11,8	2,5	21,0		
20 – 25 tahun	fo	0	2	15	29	4	50		
	fh	0	2,5	13,5	28,0	6,0	50,0		
26 – 35 tahun	fo	0	2	0	7	1	10		
	fh	0	0,5	2,7	5,6	1,2	10,0		
Lebih dari 35 tahun	fo	0	1	5	8	5	19		
	fh	0	1,0	5,1	10,6	2,3	19,0		
Total	fo	0	5	27	56	12	100		
	fh	0	5,0	27,0	56,0	12,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.17. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 13,932.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 13,932 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan usia.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Keandalan dengan usia tidak perlu dicari.



#### 4.2.2.7. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.7., hasilnya adalah:

Tabel 4.18.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Daya Tanggap

Usia		Daya Tanggap					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari 20 tahun	fo	0	0	12	8	1	21	11,110	
	fh	0	1,5	7,6	10,3	1,7	21,0		
20 – 25 tahun	fo	0	5	17	23	5	50		
	fh	0	3,5	18,0	24,5	4,0	50,0		
26 – 35 tahun	fo	0	0	2	8	0	10		
	fh	0	0,7	3,6	4,9	0,8	10,0		
Lebih dari 35 tahun	fo	0	2	5	10	2	19		
	fh	0	1,3	6,8	9,3	1,5	19,0		
Total	fo	0	7	36	49	8	100		
	fh	0	7,0	36,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.18. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 11,110.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 11,110 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Daya Tanggap dengan usia tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.8.Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Usia**

Untuk mengetahui perbedzan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.8., hasilnya adalah:

Tabel 4.19.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Jaminan

Usia		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari 20 tahun	fo	0	0	12	7	2	21	7,324	
	fh	0	0,2	8,8	10,3	1,7	21,0		
20 – 25 tahun	fo	0	1	21	25	3	50		
	fh	0	0,5	21,0	24,5	4,0	50,0		
26 – 35 tahun	fo	0	0	2	6	2	10		
	fh	0	0,1	4,2	4,9	0,8	10,0		
Lebih dari 35 tahun	fo	0	0	7	11	1	19		
	fh	0	0,2	8,0	9,3	1,5	19,0		
Total	fo	0	1	42	49	8	100		
	fh	0	1,0	42,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.19. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 7,324.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 7,324 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia, maka keceratan hubungan antara atribut Jaminan dengan usia tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.9. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.9., hasilnya adalah:

Tabel 4.20.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Perhatian

Usia		Perhatian					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari 20 tahun	fo	0	0	10	11	0	21	13,257	
	fh	0	0,6	6,3	12,4	1,7	21,0		
20 – 25 tahun	fo	0	3	14	27	6	50		
	fh	0	1,5	15,0	29,5	4,0	50,0		
26 – 35 tahun	fo	0	0	4	6	0	10		
	fh	0	0,3	3,0	5,9	0,8	10,0		
Lebih dari 35 tahun	fo	0	0	2	15	2	19		
	fh	0	0,6	5,7	11,2	1,5	19,0		
Total	fo	0	3	30	59	8	100		
	fh	0	3,0	30,0	59,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.20. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 13,257.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 13,257 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Perhatian dengan usia tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.10. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Usia**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
  - $H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan usia
  - $H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.10., hasilnya adalah:

Tabel 4.21.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Bukti Fisik

Usia		Bukti Fisik					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari 20 tahun	fo	0	0	10	11	0	21	9,156	
	fh	0	0,8	6,5	11,3	2,3	21,0		
20 – 25 tahun	fo	0	2	16	25	7	50		
	fh	0	2,0	15,5	27,0	5,5	50,0		
26 – 35 tahun	fo	0	1	2	6	1	10		
	fh	0	0,4	3,1	5,4	1,1	10,0		
Lebih dari 35 tahun	fo	0	1	3	12	3	19		
	fh	0	0,8	5,9	10,3	2,1	19,0		
Total	fo	0	4	31	54	11	100		
	fh	0	4,0	31,0	54,0	11,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.21. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 9,156.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 9,156 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan usia.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Bukti Fisik dengan usia tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.11. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen

##### Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat pendidikan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.11., hasilnya adalah:

Tabel 4.22.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Keandalan

Tingkat Pendidikan		Keandalan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU/ Sederajat	fo	0	2	22	44	5	73	15,945	
	fh	0	3,7	19,7	40,9	8,8	73,0		
Akademi	fo	0	1	1	1	1	4		
	fh	0	0,2	1,1	2,2	0,5	4,0		
Perguruan Tinggi	fo	0	2	3	11	5	21		
	fh	0	1,1	5,7	11,8	2,5	21,0		
Pasca Sarjana	fo	0	0	1	0	1	2		
	fh	0	0,1	0,5	1,1	0,2	2,0		
Total	fo	0	5	27	56	12	100		
	fh	0	5,0	27,0	56,0	12,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.22. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 15,945.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 15,945 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat pendidikan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Keandalan dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.12. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat pendidikan



Ha: Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat pendidikan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.12., hasilnya adalah:

Tabel 4.23.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan  
dengan Atribut Daya Tanggap

Tingkat Pendidikan		Daya Tanggap					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU/ Sederajat	fo	0	5	29	34	5	73	11,125	
	fh	0	5,1	26,3	35,8	5,8	73,0		
Akademi	fo	0	1	1	1	1	4		
	fh	0	0,3	1,4	2,0	0,3	4,0		
Perguruan Tinggi	fo	0	1	6	13	1	21		
	fh	0	1,5	7,6	10,3	1,7	21,0		
Pasca Sarjana	fo	0	0	0	1	1	2		
	fh	0	0,1	0,7	1,0	0,2	2,0		
Total	fo	0	7	36	49	8	100		
	fh	0	7,0	36,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.23. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 11,125

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 11,125 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat pendidikan.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Daya Tanggap dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.13. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat pendidikan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.13., hasilnya adalah:

Tabel 4.24.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Jaminan

Tingkat Pendidikan		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU/ Sederajat	fo	0	1	33	33	6	73	13,917	
	fh	0	0,7	30,7	35,8	5,8	73,0		
Akademi	fo	0	0	1	1	2	4		
	fh	0	0,0	1,7	2,0	0,3	4,0		
Perguruan Tinggi	fo	0	0	7	14	0	21		
	fh	0	0,2	8,8	10,3	1,7	21,0		
Pasca Sarjana	fo	0	0	1	1	0	2		
	fh	0	0,0	0,8	1,0	0,2	2,0		
Total	fo	0	1	42	49	8	100		
	fh	0	1,0	42,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.24. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 13,917

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 13,917 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat pendidikan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.14. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat pendidikan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.14, hasilnya adalah:

Tabel 4.25.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Perhatian

Tingkat Pendidikan		Perhatian					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU/ Sederajat	fo	0	3	24	41	5	73	4,723	
	fh	0	2,2	21,9	43,1	5,8	73,0		
Akademi	fo	0	0	1	3	0	4		
	fh	0	0,1	1,2	2,4	0,3	4,0		
Perguruan Tinggi	fo	0	0	5	13	3	21		
	fh	0	0,6	6,3	12,4	1,7	21,0		
Pasca Sarjana	fo	0	0	0	2	0	2		
	fh	0	0,1	0,6	1,2	0,2	2,0		
Total	fo	0	3	30	59	8	100		
	fh	0	3,0	30,0	59,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.25. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 4,723

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 4,723 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat pendidikan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Perhatian dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.15. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
  - Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat pendidikan
  - Ha: Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat pendidikan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.15, hasilnya adalah:

Tabel 4.26.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Bukti Fisik

Tingkat Pendidikan		Bukti Fisik					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU/ Sederajat	fo	0	2	27	37	7	73	<b>8,860</b>	
	fh	0	2,9	22,6	39,4	8,0	73,0		
Akademi	fo	0	0	1	3	0	4		
	fh	0	0,2	1,2	2,2	0,4	4,0		
Perguruan Tinggi	fo	0	2	3	12	4	21		
	fh	0	0,8	6,5	11,3	2,3	21,0		
Pasca Sarjana	fo	0	0	0	2	0	2		
	fh	0	0,1	0,6	1,1	0,2	2,0		
Total	fo	0	4	31	54	11	100		
	fh	0	4,0	31,0	54,0	11,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.26. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 8,860

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 8,860 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat pendidikan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Bukti Fisik dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.16. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan pekerjaan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.16., hasilnya adalah:

Tabel 4.27.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Keandalan

Pekerjaan		Keandalan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Mahasiswa	fo	0	2	22	41	4	69	15,029	
	fh	0	3,5	18,6	38,6	8,3	69,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	0	3	1	4		
	fh	0	0,2	1,1	2,2	0,5	4,0		
Pegawai Swasta	fo	0	2	2	7	5	16		
	fh	0	0,8	4,3	9,0	1,9	16,0		
Wiraswasta	fo	0	1	3	5	2	11		
	fh	0	0,6	3,0	6,2	1,3	11,0		
Total	fo	0	5	27	56	12	100		
	fh	0	5,0	27,0	56,0	12,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.27. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 15,029.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 15,029 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan pekerjaan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Keandalan dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.17. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Pekerjaan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
  - Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan pekerjaan
  - Ha: Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan pekerjaan



## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.17., hasilnya adalah:

Tabel 4.28.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Daya Tanggap

Pekerjaan		Daya Tanggap					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Mahasiswa	fo	0	5	29	30	5	69	10,181	
	fh	0	4,8	24,8	33,8	5,5	69,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	0	4	0	4		
	fh	0	0,3	1,4	2,0	0,3	4,0		
Pegawai Swasta	fo	0	1	3	9	3	16		
	fh	0	1,1	5,8	7,8	1,3	16,0		
Wiraswasta	fo	0	1	4	6	0	11		
	fh	0	0,8	4,0	5,4	0,9	11,0		
Total	fo	0	7	36	49	8	100		
	fh	0	7,0	36,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.28. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 10,181.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 10,181 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan pekerjaan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Daya Tanggap dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.18. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.18., hasilnya adalah:

Tabel 4.29.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Jaminan

Pekerjaan		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Mahasiswa	fo	0	1	32	31	5	69	9,170	
	fh	0	0,7	29,0	33,8	5,5	69,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	3	1	0	4		
	fh	0	0,0	1,7	2,0	0,3	4,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	4	9	3	16		
	fh	0	0,2	6,7	7,8	1,3	16,0		
Wiraswasta	fo	0	0	3	8	0	11		
	fh	0	0,1	4,6	5,4	0,9	11,0		
Total	fo	0	1	42	49	8	100		
	fh	0	1,0	42,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.29. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 9,170.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 9,170 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.19. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Pekerjaan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
  - $H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan pekerjaan
  - $H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan pekerjaan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.19., hasilnya adalah:

Tabel 4.30.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Perhatian

Pekerjaan		Pernatian					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Mahasiswa	fo	0	3	24	38	4	69	15,144	
	fh	0	2,1	20,7	40,7	5,5	69,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	0	2	2	4		
	fh	0	0,1	1,2	2,4	0,3	4,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	3	11	2	16		
	fh	0	0,5	4,8	9,4	1,3	16,0		
Wiraswasta	fo	0	0	3	8	0	11		
	fh	0	0,3	3,3	6,5	0,9	11,0		
Total	fo	0	3	30	59	8	100		
	fh	0	3,0	30,0	59,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.30. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 15,144.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 15,144 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan pekerjaan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Perhatian dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.20. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan pekerjaan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.20., hasilnya adalah:

Tabel 4.31.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Bukti Fisik

Pekerjaan		Bukti Fisik					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Mahasiswa	fo	0	2	26	36	5	69	20,829	0,415
	fh	0	2,8	21,4	37,3	7,6	69,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	0	3	1	4		
	fh	0	0,2	1,2	2,2	0,4	4,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	4	7	5	16		
	fh	0	0,6	5,0	8,6	1,8	16,0		
Wiraswasta	fo	0	2	1	8	0	11		
	fh	0	0,4	3,4	5,9	1,2	11,0		
Total	fo	0	4	31	54	11	100		
	fh	0	4,0	31,0	54,0	11,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.31. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 20,829.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 20,829  $\geq$   $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan pekerjaan.
5. Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara pekerjaan dengan atribut Bukti Fisik maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.31. diatas harga KK sebesar 0,415. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{4-1}{4}} = 0,866$$

Karena  $KK = 0,415$  mendekati  $KK$  maks sebesar 0,866 maka berarti ada hubungan yang erat antara pekerjaan dengan atribut Bukti Fisik.

#### **4.2.2.21. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat penghasilan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat penghasilan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat penghasilan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.21., hasilnya adalah:

Tabel 4.32.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Keandalan

Tingkat Penghasilan		Keandalan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 500.000	fo	0	1	8	11	3	23	7,357	
	fh	0	1,2	6,2	12,9	2,8	23,0		
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	fo	0	2	10	29	4	45		
	fh	0	2,3	12,2	25,2	5,4	45,0		
Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	3	9	1	13		
	fh	0	0,7	3,5	7,3	1,6	13,0		
Lebih dari Rp 1.500.000	fo	0	2	6	7	4	19		
	fh	0	1,0	5,1	10,6	2,3	19,0		
Total	fo	0	5	27	56	12	100		
	fh	0	5,0	27,0	56,0	12,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.32. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 7,357.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92

4. Karena  $X^2$  hitung = 7,357 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat penghasilan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan tingkat penghasilan, maka keeratan hubungan antara atribut Keandalan dengan tingkat penghasilan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.22. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat penghasilan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).  
  
     $H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat penghasilan  
  
     $H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat penghasilan



## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.22., hasilnya adalah:

Tabel 4.33.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan  
dengan Atribut Daya Tanggap

Tingkat Penghasilan		Daya Tanggap					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 500.000	fo	0	2	9	11	1	23	8,635	
	fh	0	1,6	8,3	11,3	1,8	23,0		
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	fo	0	5	15	19	6	45		
	fh	0	3,2	16,2	22,1	3,6	45,0		
Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	4	9	0	13		
	fh	0	0,9	4,7	6,4	1,0	13,0		
Lebih dari Rp 1.500.000	fo	0	0	8	10	1	19		
	fh	0	1,3	6,8	9,3	1,5	19,0		
Total	fo	0	7	36	49	8	100		
	fh	0	7,0	36,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.33. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 8,635.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
- Karena  $X^2$  hitung = 8,635 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat penghasilan.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan tingkat penghasilan, maka keeratan hubungan antara atribut Daya Tanggap dengan tingkat penghasilan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.23. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat penghasilan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat penghasilan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat penghasilan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.23., hasilnya adalah:

Tabel 4.34.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Jaminan

Tingkat Penghasilan		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 500.000	fo	0	0	14	8	1	23	12,124	
	fh	0	0,2	9,7	11,3	1,8	23,0		
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	fo	0	1	16	21	7	45		
	fh	0	0,5	18,9	22,1	3,6	45,0		
Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	5	8	0	13		
	fh	0	0,1	5,5	6,4	1,0	13,0		
Lebih dari Rp 1.500.000	fo	0	0	7	12	0	19		
	fh	0	0,2	8,0	9,3	1,5	19,0		
Total	fo	0	1	42	49	8	100		
	fh	0	1,0	42,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.34. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 12,124.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
- Karena  $X^2$  hitung = 12,124 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat penghasilan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat penghasilan, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan tingkat penghasilan tidak perlu dicari.

#### 4.2.2.24. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat penghasilan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat penghasilan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat penghasilan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.24., hasilnya adalah:

Tabel 4.35.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Perhatian

Tingkat Penghasilan		Perhatian					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 500.000	fo	0	1	8	11	3	23	11,714	
	fh	0	0,7	6,9	13,6	1,8	23,0		
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	fo	0	1	17	24	3	45		
	fh	0	1,4	13,5	26,6	3,6	45,0		
Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	0	11	2	13		
	fh	0	0,4	3,9	7,7	1,0	13,0		
Lebih dari Rp 1.500.000	fo	0	1	5	13	0	19		
	fh	0	0,6	5,7	11,2	1,5	19,0		
Total	fo	0	3	30	59	8	100		
	fh	0	3,0	30,0	59,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.35. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 11,714.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
4. Karena  $X^2$  hitung = 11,714 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat penghasilan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan tingkat penghasilan, maka keeratan hubungan antara atribut Perhatian dengan tingkat penghasilan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.25. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat penghasilan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat penghasilan

Ha: Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat penghasilan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.25, hasilnya adalah:

Tabel 4.36.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Bukti Fisik

Tingkat Penghasilan		Bukti Fisik					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 500.000	fo	0	1	13	7	2	23	26,002	0,454
	fh	0	0,9	7,1	12,4	2,5	23,0		
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	fo	0	0	10	30	5	45		
	fh	0	1,8	14,0	24,3	5,0	45,0		
Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	3	6	4	13		
	fh	0	0,5	4,0	7,0	1,4	13,0		
Lebih dari Rp 1.500.000	fo	0	3	5	11	0	19		
	fh	0	0,8	5,9	10,3	2,1	19,0		
Total	fo	0	4	31	54	11	100		
	fh	0	4,0	31,0	54,0	11,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.36. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 26,002.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
- Karena  $X^2$  hitung  $26,002 \geq X^2$  tabel  $16,92$  maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan tingkat penghasilan.
- Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara tingkat penghasilan dengan atribut Bukti Fisik maka dicari harga Koefisien

Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.36. diatas harga KK sebesar 0,454. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{4-1}{4}} = 0,866$$

Karena  $KK = 0,454$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar 0,866 maka berarti ada hubungan yang erat antara tingkat penghasilan dengan atribut Bukti Fisik.

#### **4.2.2.26. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.26., hasilnya adalah:

Tabel 4.37.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Keandalan

Frekuensi Penggunaan Pelayanan		Keandalan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Satu kali	fo	0	2	10	15	0	27	9,837	
	fh	0	1,4	7,3	15,1	3,2	27,0		
Dua kali	fo	0	1	6	10	2	19		
	fh	0	1,0	5,1	10,6	2,3	19,0		
Tiga kali	fo	0	1	2	5	3	11		
	fh	0	0,6	3,0	6,2	1,3	11,0		
Lebih dari tiga kali	fo	0	1	9	26	7	43		
	fh	0	2,2	11,6	24,1	5,2	43,0		
Total	fo	0	5	27	56	12	100		
	fh	0	5,0	27,0	56,0	12,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.37. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 9,837.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
- Karena  $X^2$  hitung = 9,837 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan.



5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Keandalan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, maka keeratan hubungan antara atribut Keandalan dengan frekuensi penggunaan pelayanan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.27. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.27., hasilnya adalah:

Tabel 4.38.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Daya Tanggap

Frekuensi Penggunaan Pelayanan		Daya Tanggap					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Satu kali	fo	0	3	14	9	1	27	11,710	
	fh	0	1,9	9,7	13,2	2,2	27,0		
Dua kali	fo	0	1	5	10	3	19		
	fh	0	1,3	6,8	9,3	1,5	19,0		
Tiga kali	fo	0	2	3	6	0	11		
	fh	0	0,8	4,0	5,4	0,9	11,0		
Lebih dari tiga kali	fo	0	1	14	24	4	43		
	fh	0	3,0	15,5	21,1	3,4	43,0		
Total	fo	0	7	36	49	8	100		
	fh	0	7,0	36,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.38. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 11,710.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
4. Karena  $X^2$  hitung = 11,710 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Daya Tanggap berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, maka keeratan hubungan antara atribut Daya Tanggap dengan frekuensi penggunaan pelayanan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.28. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.28., hasilnya adalah:

Tabel 4.39.  
 Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan  
 dengan Atribut Jaminan

Frekuensi Penggunaan Pelayanan		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Satu kali	fo	0	0	19	7	1	27	17,343	0,384
	fh	0	0,3	11,3	13,2	2,2	27,0		
Dua kali	fo	0	0	8	10	1	19		
	fh	0	0,2	8,0	9,3	1,5	19,0		
Tiga kali	fo	0	0	3	8	0	11		
	fh	0	0,1	4,6	5,4	0,9	11,0		
Lebih dari tiga kali	fo	0	1	12	24	6	43		
	fh	0	0,4	18,1	21,1	3,4	43,0		
Total	fo	0	1	42	49	8	100		
	fh	0	1,0	42,0	49,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

- Berdasarkan tabel 4.39. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 17,343.
- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
  - Karena  $X^2$  hitung = 17,343  $\geq$   $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan.
  - Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara frekuensi penggunaan pelayanan dengan atribut Perhatian maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.39. diatas harga KK sebesar 0,384. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{4-1}{4}} = 0,866$$

Karena  $KK = 0,384$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar  $0,866$  maka berarti ada hubungan yang erat antara frekuensi penggunaan pelayanan dengan atribut Perhatian.

#### **4.2.2.29. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.29., hasilnya adalah:

Tabel 4.40.  
Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Perhatian

Frekuensi Penggunaan Pelayanan		Perhatian					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Satu kali	fo	0	0	12	12	3	27	10,070	
	fh	0	0,8	8,1	15,9	2,2	27,0		
Dua kali	fo	0	0	7	11	1	19		
	fh	0	0,6	5,7	11,2	1,5	19,0		
Tiga kali	fo	0	1	2	8	0	11		
	fh	0	0,3	3,3	6,5	0,9	11,0		
Lebih dari tiga kali	fo	0	2	9	28	4	43		
	fh	0	1,3	12,9	25,4	3,4	43,0		
Total	fo	0	3	30	59	8	100		
	fh	0	3,0	30,0	59,0	8,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.40. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 10,070.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
- Karena  $X^2$  hitung = 10,070 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Perhatian berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, maka

keeratan hubungan antara atribut Perhatian dengan frekuensi penggunaan pelayanan tidak perlu dicari.

#### **4.2.2.30. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan**

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran III.30, hasilnya adalah:

Tabel 4.41.  
 Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan  
 dengan Atribut Bukti Fisik

Frekuensi Penggunaan Pelayanan		Bukti Fisik					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Satu kali	fo	0	1	12	13	1	27	7,143	
	fh	0	1,1	8,4	14,6	3,0	27,0		
Dua kali	fo	0	1	5	10	3	19		
	fh	0	0,8	5,9	10,3	2,1	19,0		
Tiga kali	fo	0	1	1	7	2	11		
	fh	0	0,4	3,4	5,9	1,2	11,0		
Lebih dari tiga kali	fo	0	1	13	24	5	43		
	fh	0	1,7	13,3	23,2	4,7	43,0		
Total	fo	0	4	31	54	11	100		
	fh	0	4,0	31,0	54,0	11,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.41. diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 7,143.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92.
4. Karena  $X^2$  hitung = 7,143 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut Bukti Fisik berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan, maka keeratan hubungan antara atribut Bukti Fisik dengan frekuensi penggunaan pelayanan tidak perlu dicari.



Tabel 4.42.  
Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Kai Kuadrat

No	Jenis Uji	X <sup>2</sup> Hitung	X <sup>2</sup> Tabel	Analisis	KK	KK maks	Analisis
1	Jenis Kelamin dan Keandalan	7,975	7,81	signifikan	0,272	0,707	Erat
2	Jenis Kelamin dan Daya Tanggap	5,145	7,81	Tidak signifikan		0,707	Tidak Erat
3	Jenis Kelamin dan Jaminan	12,364	7,81	signifikan	0,332	0,707	Erat
4	Jenis Kelamin dan Perhatian	2,052	7,81	Tidak signifikan		0,707	Tidak Erat
5	Jenis Kelamin dan Bukti Fisik	14,019	7,81	signifikan	0,351	0,707	Erat
6	Usia dan Keandalan	13,932	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
7	Usia dan Daya Tanggap	11,110	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
8	Usia dan Jaminan	7,324	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
9	Usia dan Perhatian	13,257	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
10	Usia dan Bukti Fisik	9,156	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
11	Pendidikan dan Keandalan	15,945	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
12	Pendidikan dan Daya Tanggap	11,125	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
13	Pendidikan dan Jaminan	13,917	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
14	Pendidikan dan Perhatian	4,723	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
15	Pendidikan dan Bukti Fisik	8,860	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
16	Pekerjaan dan Keandalan	15,029	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
17	Pekerjaan dan Daya Tanggap	10,181	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
18	Pekerjaan dan Jaminan	9,170	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
19	Pekerjaan dan Perhatian	15,144	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
20	Pekerjaan dan Bukti Fisik	20,829	16,92	signifikan	0,415	0,866	Erat
21	Penghasilan dan Keandalan	7,357	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
22	Penghasilan dan Daya Tanggap	8,635	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
23	Penghasilan dan Jaminan	12,124	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
24	Penghasilan dan Perhatian	11,714	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
25	Penghasilan dan Bukti Fisik	26,002	16,92	signifikan	0,454	0,866	Erat
26	Frekuensi Penggunaan Pelayanan dan Keandalan	9,837	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
27	Frekuensi Penggunaan Pelayanan dan Daya Tanggap	11,710	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
28	Frekuensi Penggunaan Pelayanan dan Jaminan	17,343	16,92	signifikan	0,384	0,866	Erat
29	Frekuensi Penggunaan Pelayanan dan Perhatian	10,070	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat
30	Frekuensi Penggunaan Pelayanan dan Bukti Fisik	7,143	16,92	Tidak signifikan		0,866	Tidak Erat

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil perhitungan uji kai kuadrat diatas (lampiran III.1. – III.30. halaman 175 – 197), terlihat bahwa sebagian besar hasil uji adalah tidak signifikan. Hal ini berarti hipotesis kedua, yaitu ada perbedaan yang signifikan dari sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UJI Farma berdasarkan karakteristik responden tidak terbukti, karena secara umum tidak ada perbedaan

yang signifikan dari sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma berdasarkan karakteristik responden. Tidak adanya perbedaan tersebut kemungkinan disebabkan oleh responden yang merupakan konsumen dari Apotek UII Farma sebagian besar adalah mahasiswa dengan tingkat usia, tingkat pendidikan terakhir dan tingkat penghasilan yang relatif sama, sehingga mereka cenderung mempunyai sikap yang sama terhadap atribut jasa di Apotek UII Farma.