

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Tempat Penelitian

Resinda Park Mall adalah pusat perbelanjaan yang berdiri sejak 25 maret 2017, dengan seluas empat hektare. Lokasi Resinda Park Mall Karawang yang cukup strategis, yaitu dapat dijangkau dalam waktu sekitar 5 menit dari area toll karawang timur.

Resinda Park Mall terdiri dari 5 lantai, yaitu *besment*, *low ground*, *ground floor*, lantai 1 dan lantai 2, dengan pembagian sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Tenant

Floor	Tenant Mix
Besment	<i>Transmart, Handphone Centre, Children's Play Ground, and furniture</i>
Low Ground	<i>Family Karaoke, ATM centre, Beauty Centre</i>
Ground Floor	<i>Centro by Pakson, Jerewelly Centre, and Restaurant</i>
Lantai 1	<i>Fasion and Electronic Centre</i>
Lantai 2	<i>Food Market, XXI</i>

Sumber:
Hasil
Penelitian Penulis 2019

Resinda Park Mall saat ini mempunyai sekitar 113 penyewa tempat (tenant) yang terdiri menjadi 8 kategori sebagai berikut:

1. *Servive and telecommunication*
2. *Accessories, stationery, gift & toy*
3. *Hobby and spesialy*
4. *Beauty & healthcare*
5. *Food & Beverage*
6. *Fashion*
7. *Cinema*
8. *Watch and jerewely*

Kategori tersebut dibedakan atas penyewa besar dan penyewa kecil, yaitu *major tenant* dan *specialy tenant*. *Major tenant* terdiri dari Centro by Pakson, Transmart Cerefour, and Timezone. *Specialy tenant* antara lain Johny Andrean salon, CFC, Bakmi GM, JCO, Solaria,

Marugame Udon, Ada Fasion, Optik Melawai, Mr.DIY, Toko Gunung Agung, Indo Kids, Miniso, Guardian dan sebagainya.

Fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Resinda Park Mall Karawang yaitu area parkir (kapasitas mobil sebanyak 1500 lot dan kapasitas motor sebanyak 1300 lot), fasilitas internet, 5 (lima) unit lift, 8 (delapan) unit escalator, toilet, *nursery room*, tempat ibadah, klinik, pelayanan *customer service*, fasilitas AC, kamera CCTV dan petugas keamanan 24 jam.

4.2 Profil Responden

Dari hasil pengelolaan data kuesioner yang diperoleh dari profil responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini :

1.2.1 Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	40%	40
Perempuan	60%	60
Total	100 orang	100%

Sumber Hasil Olahan Data Penelitian 2019

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.2 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 40% dan responden perempuan yaitu sebanyak 60 orang dengan presentasi sebesar 60%. Sebagian besar responden yang ada adalah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 60%.

4.4.2 Umur Responden

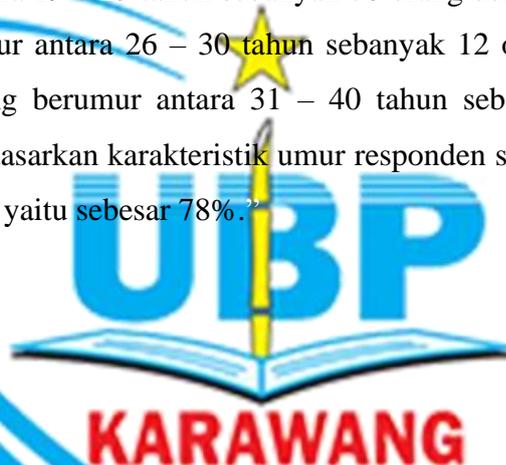
Keragaman responden berdasarkan umur atau usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase
19-25 tahun	78	78%
26-30 tahun	12	12%
31-40 tahun	10	10%
Total	100 orang	100%

Sumber Hasil Olahan Data Penelitian 2019

Berdasarkan karakteristik umur responden pada tabel 4.3 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berumur antara 19 – 25 tahun sebanyak 78 orang dengan presentase sebesar 78%, responden yang berumur antara 26 – 30 tahun sebanyak 12 orang dengan presentase sebesar 12%, responden yang berumur antara 31 – 40 tahun sebanyak 10 orang dengan presentase sebesar 10%. Berdasarkan karakteristik umur responden sebagian besar responden berumur antara 19 – 25 tahun yaitu sebesar 78%.



4.3. Uji Validitas

4.3.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Tabel 4.4

Hasil SPSS Uji Kualitas Pelayanan (X₁)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pegawai	37.5200	38.414	.806	.948
Tampilan Tenant	37.5400	38.877	.697	.953
Penyampaian Informasi	37.5000	38.273	.840	.946
Kepedulian Petugas	37.5500	38.755	.824	.947
Penampilan	37.3800	39.794	.750	.950
Keandalan	37.6100	39.028	.811	.948
Kesigapan	37.5900	38.507	.814	.947
Kecepatan Pelayanan	37.6000	38.465	.810	.947
Keramahan Petugas	37.5400	39.524	.794	.948
Keterampilan Petugas	37.6500	38.412	.844	.946

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22 (2019)

Tabel 4.5

Tabel data validitas Kualitas Pelayanan

No	Indikator	R hitung	R tabel	Validitas
1	Pegawai	806	100	Valid
2	Tampilan Tenant	697	100	Valid
3	Penyampaian Informasi	840	100	Valid
4	Kepedulian Petugas	824	100	Valid
5	Penampilan Petugas	750	100	Valid
6	Keandalan Petugas	811	100	Valid
7	Kesigapan petugas	814	100	Valid
8	kecepatan Petugas	810	100	Valid
9	Keramahan Petugas	794	100	Valid
10	Keterampilan Petugas	844	100	Valid

Olahan Data Penulis

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan (X₁) mulai dari indikator 1 sampai indikator 10 dapat dilihat pada Tabel 4.5. diatas. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* / R hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikan sebesar

10% dan didapat r tabel (100) = 0.1638 dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan yang ada pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.3.2 Uji Validitas Fasilitas Mall (X_2)

Tabel 4.6
Hasil SPSS Uji Fasilitas Mall (X_2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tenant	36.4800	37.202	.619	.882
Parkir	35.9400	36.764	.652	.880
Escalator	35.9400	37.895	.672	.880
Toilet	35.8000	40.222	.446	.893
Toilet	35.8500	36.715	.688	.878
Wifi	36.3600	34.879	.681	.878
Tempat Duduk	36.4100	36.426	.611	.883
Tempat Ibadah	36.1600	35.671	.746	.873
Nursery Room	36.2600	35.629	.658	.880
Penerangan Ruangan	35.7000	39.788	.585	.886

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22 (2019)

KARAWANG

Tabel 4.7

Tabel data validitas Fasilitas Mall

No	Indikator	R hitung	R tabel	Validitas
1	Tenant	619	100	valid
2	Parkir	652	100	valid
3	Escalator	672	100	valid
4	Toilet	446	100	valid
5	Toilet	688	100	valid
6	Wifi	681	100	valid
7	Tempat Duduk	611	100	valid
8	Tempat Ibadah	746	100	valid
9	Nursery Room	658	100	valid
10	Penerangan Ruangan	585	100	valid

Olahan Data Penulis

Hasil uji validitas Fasilitas Mall (X_2) mulai dari indikator 1 sampai indikator 10 dapat dilihat pada Tabel 4.7 diatas. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* / R hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikan sebesar 10% dan didapat r tabel (100) = 0.1638 dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan yang ada pada variabel Fasilitas Mall (X_2) dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.3.3 Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)

Tabel 4.8

Hasil SPSS Uji Kepuasan Pengunjung (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan Excecelent	37.9400	34.118	.763	.924
Ketanggapan petugas	38.1000	34.495	.732	.926
Pelayanan Informasi	37.9800	33.414	.814	.922
KesesuaianHarapan	38.1700	34.405	.781	.924
Minat Berkunjung	38.0800	33.670	.806	.922
Recomendasi	37.9900	33.768	.763	.924
Event	38.1000	34.596	.670	.929
Fasilitas	38.1900	33.428	.756	.925
Kebersihan	37.8900	36.038	.569	.934
Tempat Parkir	37.9900	34.293	.692	.928

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22 (2019)

Tabel 4.9

Tabel data validitas Kepuasan Pengunjung

No	Indikator	R hitung	R tabel	Validitas
1	Pelayanan <i>Exceclent</i>	763	100	valid
2	Ketanggapan Petugas	732	100	valid
3	Pelayanan Informasi	814	100	valid
4	Kesesuaian Harapan	781	100	valid
5	Minat Berkunjung	806	100	valid
6	Rekomendasi	763	100	valid
7	<i>Event</i>	670	100	valid
8	Fasilitas	756	100	valid
9	Kebersihan	569	100	valid
10	Tempat Parkir	692	100	valid

Olahan Data Penulis

Hasil uji validitas Kepuasan Pengunjung (Y) mulai dari indicator 1 sampai indicator 10 dapat dilihat pada Tabel 4.9 diatas. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* / R hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikan sebesar 10% dan didapat r tabel (100) = 0.1638 dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan yang ada pada variabel Kepuasan Pengunjung (Y) dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.4 Uji Reliabilitas

4.4.1 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Tabel 4.10

Hasil SPSS Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.953	10

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 22.(2019)

Tabel 4.10 hasil dari input data SPSS uji reliabilitas X₁ diketahui nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,953 lebih besar dari 0,6 maka data hasil penyebaran kuesioner dinyatakan reliable dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya

4.4.2 Uji Reabilitas Fasilitas Mall (X₂)

Tabel 4.11

Hasil SPSS Uji Reabilitas Fasilitas Mall (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	10

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 22.(2019)

Pada Tabel 4.11 hasil dari input data SPSS uji reliabilitas X₂ diketahui nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,892 lebih besar dari 0,6 maka data hasil penyebaran kuesioner dinyatakan reliable dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

4.4.3 Uji Reabilitas Kepuasan Pengunjung (Y)

Tabel 4.12

Hasil SPSS Uji Reabilitas Kepuasan Pengunjung (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 22.0(2019)

Pada Tabel 4.12 hasil dari input data SPSS uji reliabilitas Y diketahui nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,933 lebih besar dari 0,6 maka data hasil penyebaran kuesioner dinyatakan reliable dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

4.5 Uji Normalitas

Tabel 4.13

Hasil SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Kualitas_Pelayanan	Fasilitas_Mall	Kepuasan_Pengunjung
N			100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		35.2500	40.1000	35.1300
	Std. Deviation		4.36093	6.72925	4.00418
	Most Extreme Differences	Absolute	.097	.101	.103
	Positive	.066	.071	.103	
	Negative	-.097	-.101	-.067	
Test Statistic			.097	.101	.103
Asymp. Sig. (2-tailed)			.021 ^c	.013 ^c	.011 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel 4.13 .hasil SPSS uji normalitas diatas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kualitas Pelayanan sebesar 0.21, fasilitas mall sebesar 0.13 dan Kepuasan Pengunjung sebesar 0.11 lebih besar dari nilai alpha 0,05 sehingga data kuesioner dinyatakan terdistribusi normal.

4.6 Analisi Deskriptif

Penjabaran hasil penelitian guna mendapatkan hasil jawaban dari masalah deskriptif menyangkut 3 (tiga) variabel yang diteliti dengan menampilkan perhitungan berdasarkan nilai frekuensi, persentasi dan rata-rata dengan masing-masing indikator yang mendukung variabel serta dimensi-dimensi. Adapun variabel yang disertakan dalam mendukung masing-masing indikator antara lain : (1) Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 pernyataan (2) Variabel fasilitas mall terdiri dari 10 pernyataan dan (3) Variabel kepuasan pengunjung terdiri dari 10 pernyataan.

4.7 Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Resinda Park Mall Karawang

1. Kualitas Pelayanan

1. Pegawai

Pegawai resinda park mall karawang harus bersikap propesional dalam mengnangani *customernya*. Hasil dari penelitian dengan pegawai tersebut ditampilkan pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4.14
Keprofesionalan Pegawai

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	20%
Setuju	35	35%
Cukup Setuju	32	32%
Tidak Setuju	13	13%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari tabel 4.14 diatas diketahui bahwa pegawai memiliki tingkat keprofesionalan yang sangat setuju 20%, setuju 35%, cukup setuju 32%,tidak setuju 13% dan sangat tidak setuju 0%.

2. Tampilan Tenant (toko)

Tampilan tenant atau toko adalah dimana toko yang tersusun pada jenis yang sama, sehingga pengunjung lebih mudah untuk mencarinya. Hasil dari penelitian dengan tampilan toko tersebut ditampilkan pada tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.15
Tampilan Tenant

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	46	46%
Setuju	33	33%
Cukup Setuju	15	15%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari tabel 4.15 diatas diketahui bahwa tampilan tenant yang tersusun rapih dan mudah dicari sangat setuju 40%,setuju 33%, cukup setuju 15%,tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 2%.

3. Penyampaian Informasi

Penyampaian informasi adalah Penyampaian yang secara jelas mengenai informasi seputar mall kepada pengunjung di resinda park mall karawang yang memerlukan bantuan atau informasi. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.16 dibawah ini:

Tabel 4.16
Penyampaian Informasi

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	39	39%
Setuju	40	40%
Cukup Setuju	20	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari tabel 4.16 diatas diketahui bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai resinda park mall karawang sangat setuju 39%,setuju 40%, cukup setuju 20%,tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 1%.

4. Kepedulian Petugas

Kepedulian petugas adalah saat pengunjung memerlukan bantuan petugas resinda park mall karawang, petugas peduli atau *respect* kepada pengunjung yang sedang memerlukan bantuan. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.17 dibawah ini:

Tabel 4.17
Kepedulian Petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	47	47%
Setuju	38	38%
Cukup Setuju	14	14%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.17 diatas diketahui bahwa kepedulian petugas resinda park mall karawang sangat setuju 47%,setuju 38%, cukup setuju 14%,tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 1%.

5. Penampilan Petugas

Penampilan petugas adalah penampilan yang sudah siap dan rapih pada saat *standby* dicenter resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.18 dibawah ini:

Tabel 4.18
Penampilan Petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	51	51%
Setuju	28	28%
Cukup Setuju	18	18%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.18 diatas diketahui bahwa penampilan petugas resinda park mall karawang sangat setuju 51%,setuju 28%, cukup setuju 18%,tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%.

6. Keandalan petugas

Keandalan petugas adalah keandalan dalam menghadapi keluhan pengunjung di resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.19 dibawah ini:

Tabel 4.19
Keandalan Petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	32%
Setuju	25	25%
Cukup Setuju	30	30%
Tidak Setuju	9	9%
Sangat Tidak Setuju	4	4%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.19 diatas diketahui bahwa keandalan petugas di resinda park mall karawang sangat setuju 32%,setuju 25%, cukup setuju 30%,tidak setuju 9% dan sangat tidak setuju 4%.

7. Kesigapan Petugas

Kesigapan petugas adalah petugas sigap dalam mengatasi masalah atau keluhan yang disampaikan oleh pengunjung di resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.20 dibawah ini:

Tabel 4.20
Kesigapan Petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	26	26%
Setuju	31	31%
Cukup Setuju	33	33%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	4	4%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.20 diatas diketahui bahwa kesigapan petugas diresinda park mall karawang sangat setuju 26%, setuju 31%, cukup setuju 33%,tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju 4%.

8. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat dalam *menghendle* permasalahan atau keluhan pengunjung resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.21 dibawah ini:

Tabel 4.21
Kecepatan Pelayanan

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	34	34%
Cukup Setuju	26	26%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.21 diatas diketahui bahwa kecepatan pelayanan di resinda park mall karawang sangat setuju 34%, setuju 34%, cukup setuju 26%,tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 2%.

9. Keramahan Petugas

Keramahan petugas adalah dimana petugas harus bersikap ramah kepada semua pengunjung di resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.22 dibawah ini:

Tabel 4.22
Keramahan Petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	29	29%
Setuju	41	41%
Cukup Setuju	19	19%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	5	5%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.22 diatas diketahui bahwa keramahan petugas di resinda park mall karawang sangat setuju 29%, setuju 41%, cukup setuju 19%,tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju 5%.

10. Keterampilan Petugas

Keterampilan petugas adalah petugas trampil dalam menghadapi keluhan dari para pengunjung di resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.23 dibawah ini:

Tabel 4.23
Keterampilan petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	51	51%
Setuju	38	38%
Cukup Setuju	11	11%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.23 diatas diketahui bahwa keterampilan petugas di resinda park mall karawang sangat setuju 51%, setuju 38%, cukup setuju 11%,tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 0%.

4.8 Bagaimana Fasilitas Mall yang ada pada Resinda Park Mall Karawang

2. Fasilitas mall

1. Tenant (toko)

Tenant adalah sebuah toko yang menjual berbagai macam produk yang ditawarkan oleh resinda park mall karawang. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.24
Tenant (toko)

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	44	44%
Setuju	35	35%
Cukup Setuju	19	19%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.24 diatas diketahui bahwa tampilan tenant di resinda park mall karawang sangat setuju 44%, setuju 38%, cukup setuju 19%,tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju 1%.

2. Parkir

Parkir adalah tempat yang di sediakan oleh resinda park mall karawang untuk memarkirkan kendaraannya. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.25 dibawah ini:

Tabel 4.25

Parkir

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	39	39%
Setuju	37	37%
Cukup Setuju	21	21%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.25 diatas diketahui bahwa tempat parkir di resinda park mall karawang sangat setuju 39%, setuju 37%, cukup setuju 21%,tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 0%.

3. Escalator

Escalator adalah tangga jalan yang disediakan oleh resinda park mall karawang untuk pengunjung. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.26

Escalator

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	47	47%
Setuju	29	29%
Cukup Setuju	19	19%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.26 diatas diketahui bahwa *escalator* di resinda park mall karawang sangat setuju 47%, setuju 29%, cukup setuju 29%,tidak setuju 5% dan sangat tidak setuju 0%.

4. Toilet

Toilet adalah fasilitas yang disediakan oleh mall untuk pengunjung di resinda park mall. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.27 dibawah ini:

Tabel 4.27

Toilet

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	43	43%
Setuju	40	40%
Cukup Setuju	14	14%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil penelitian diatas diketahui bahwa toilet di resinda park mall karawang sangat setuju 43%, setuju 40%, cukup setuju 14%,tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%.

5. Toilet

Toilet adalah fasilitas yang disediakan oleh resinda park mall karawang. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.28 dibawah ini:

Tabel 4.28

Toilet

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	39	39%
Setuju	42	42%
Cukup Setuju	16	16%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.28 diatas diketahui bahwa wifi di resinda park mall karawang sangat setuju 39%, setuju 42%, cukup setuju 16%,tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 0%.

6. Wifi

Wifi adalah fasilitas internet yang disediakan oleh resinda park mall karawang. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.29 dibawah ini:

Tabel 4.29

Wifi

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	49	49%
Setuju	38	38%
Cukup Setuju	16	16%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.29 diatas diketahui bahwa wifi di resinda park mall karawang sangat setuju 49%, setuju 38%, cukup setuju 16%, tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 0%.

7. Tempat Duduk

Tempat duduk adalah fasilitas yang disediakan oleh resinda park mall karawang untuk pengunjung yang lelah dan sejenak ingin bersantai. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.30
Tempat duduk

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	33	33%
Setuju	46	46%
Cukup Setuju	18	18%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.30 diatas diketahui bahwa tempat duduk di resinda park mall karawang sangat setuju 33%, setuju 46%, cukup setuju 18%, tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 0%.

8. Tempat Ibadah

Tempat ibadah adalah fasilitas yang disediakan oleh resinda park mall karawang untuk pengunjung yang ingin menunaikan ibadahnya. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.31 dibawah ini:

Tabel 4.31
Tempat ibadah

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	39	39%
Setuju	38	38%
Cukup Setuju	20	20%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.31 diatas diketahui bahwa tempat ibadah di resinda park mall karawang sangat setuju 39%, setuju 38%, cukup setuju 20%, tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 0%.

9. Nursery Room

Nursery room adalah ruangan untuk ibu yang sedang menyusui atau bisa juga untuk menggantikan popok pada bayi. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.32 dibawah ini:

Tabel 4.32
Nursery room

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	37	37%
Setuju	46	46%
Cukup Setuju	15	15%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.32 diatas diketahui *nursery room* di resinda park mall karawang sangat setuju 37%, setuju 46%, cukup setuju 15%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

10. Penerangan Ruangan

Penerangan ruangan adalah penerangan mall yang membuat pengunjung nyaman. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.33 dibawah ini:

Tabel 4.33
Penerangan ruangan

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	35	35%
Setuju	39	39%
Cukup Setuju	24	24%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.33 diatas diketahui penerangan ruangan di resinda park mall karawang sangat setuju 35%, setuju 39%, cukup setuju 24%,tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

4.9 Bagaimana Kepuasan Pengunjung yang ada di Resinda Park Mall Karawang

3. Kepuasan Pengunjung

1. Pelayanan *Exceclent*

Pelayanan *exceclent* adalah pelayanan yang membuat customer puas akan pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.36 dibawah ini:

Tabel 4.34
Pelayanan *exceclent*

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	50	50%
Setuju	36	36%
Cukup Setuju	12	12%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.34 diatas diketahui pelayanan *exceclent* di resinda park mall karawang sangat setuju 50%, setuju 36%, cukup setuju 12%,tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju 1%.

2. Ketanggapan Petugas

Ketanggapan petugas adalah petugas cepat tanggap jika diberikan informasi dan menyampaikan kepada pengunjung secara jelas. Hasil penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.35 dibawah ini:

Tabel 4.35
Ketanggapan petugas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	39	39%
Setuju	41	36%
Cukup Setuju	18	12%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.35 diatas diketahui ketanggapan petugas di resinda park mall karawang sangat setuju 39%, setuju 41%, cukup setuju 18%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

3. Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi adalah dimana petugas memberikan informasi seputar mall yang dibutuhkan oleh pengunjung. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.36 dibawah ini:

Tabel 4.36
Pelayanan informasi

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	51	51%
Setuju	29	29%
Cukup Setuju	18	18%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.36 diatas diketahui pelayanan informasi di resinda park mall karawang sangat setuju 51%, setuju 29%, cukup setuju 18%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

4. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.37 dibawah ini:

Tabel 4.37
Kesesuaian harapan

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	33	33%
Setuju	45	45%
Cukup Setuju	20	220%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 3.37 diatas diketahui kesesuaian harapan di resinda park mall karawang sangat setuju 33%, setuju 45%, cukup setuju 20%,tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

5. Minat Berkunjung

Minat berkunjung adalah jika pengunjung merasa puas berbelanja di resinda park mall karawang, maka pengunjung akan melakukan berkunjung ulang ke resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.38 dibawah ini:

Tabel 4.38
Minat berkunjung

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	42	42%
Setuju	37	37%
Cukup Setuju	19	19%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.38 diatas diketahui minat berkunjung di resinda park mall karawang sangat setuju 42%, setuju 37%, cukup setuju 19%,tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

6. Rekomendasi

Rekomendasi adalah minat pengunjung untuk merekomendasikan resinda park mall karawang kepada rekan-rekannya. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.39 dibawah ini:

Tabel 4.39
Rekomendasi

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	51	51%
Setuju	28	28%
Cukup Setuju	18	18%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.39 diatas diketahui rekomendasi di resinda park mall karawang sangat setuju 51%, setuju 28%, cukup setuju 18%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%.

7. *Event*

Event adalah acara yang diselenggarakan oleh resinda park mall karawang seperti acara *live music*, pentas seni, dan lain-lain. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.40 dibawah ini:

Tabel 4.40
Event

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	42	42%
Setuju	36	36%
Cukup Setuju	19	19%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	100	100%

Sumber Olahan Data Penulis

Dari hasil 4.40 diatas diketahui *event* di resinda park mall karawang sangat setuju 42%, setuju 36%, cukup setuju 19%, tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 0%.

8. Fasilitas

Fasilitas adalah resinda park mall karawang memiliki fasilitas pendukung seperti peminjaman kursi roda dan kereta dorong bayi. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.41 dibawah ini:

Tabel 4.41
Fasilitas

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	37	37%
Setuju	39	39%
Cukup Setuju	20	20%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.41 diatas tantang fasilitas resinda park mall karawang sangat setuju 37%, setuju 39%, cukup setuju 20%, tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju 1%.

9. Kebersihan

Kebersihan adalah salah satu hal yang paling penting dari resinda park mall karawang, karena kebersihan akan membuat pengunjung merasa nyaman berada di mall. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.42 dibawah ini.

Tabel 4.42
Kebersihan

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	52	52%
Setuju	37	37%
Cukup Setuju	9	9%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.42 diatas diketahui kebersihan di resinda park mall karawang sangat setuju 52%, setuju 37%, cukup setuju 9%, tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju 1%.

10. Tempat Parkir

Tempat parkir adalah tempat untuk memarkirkan kendaraan pengunjung pada saat pengunjung sedang berbelanja di resinda park mall karawang. Hasil dari penelitian ini dapat ditampilkan pada tabel 4.43 dibawah ini:

Tabel 4.43
Tempat parkir

Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	50	50%
Setuju	31	31%
Cukup Setuju	17	17%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total	100	100%

Sumber Data Olahan Penulis

Dari hasil 4.43 diatas diketahuitempat tempat parkir di resinda park mall karawang sangat setuju 50%, setuju 31%, cukup setuju 17%, tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju 1%.

1. Rekap jawaban dari setiap indicator variabel Kualitas Pelayanan

Secara lebih rinci tabel rekap jawaban dari setiap indicator kualitas pelayanan ,nilai rentang skala dan kriteria dapat dilihat pada tabel 4.44 di bawah ini :

Tabel 4.44
Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Indikator	Nilai Rentang Skala	Kriteria
1	Pegawai	362	Cukup Setuju
2	Tampilan Tenant	416	Setuju
3	Penyampaian Informasi	416	Setuju
4	Kepedulian Petugas	430	Setuju
5	Penampilan Petugas	425	Setuju
6	Keandalan Petugas	374	Cukup Setuju
7	Kesigapan Petugas	369	Cukup Setuju
8	Kecepatan Petugas	394	Cukup Setuju
9	Keramahan Petugas	384	Cukup Setuju
10	Keterampilan Petugas	440	Setuju
	Modus	416	Setuju

Sumber Data Olahan Penulis

Tabel 4.45
Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Keterangan
5	421-500	Sangat Setuju
4	341-420	Setuju
3	261-340	Cukup Setuju
2	181-260	Tidak Setuju
1	100-180	Sangat Tidak Setuju

Sumber Olahan Data Penulis

Berdasarkan hasil penjabaran tabel 4.45 variabel kualitas pelayanan (X_1) diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas yang terdiri dari 10 pernyataan dengan modus adalah 416 yakni pada taraf setuju, ini membuktikan bahawa kualitas pelayanan di Resinda Park Mall Karawang sudah baik terlaksana namun belum sepenuhnya maksimal karena belum mencapai tarap sangat setuju.

2. Rekap jawaban dari setiap indicator variabel Fasilitas Mall

Secara lebih rinci tabel rekap jawaban dari setiap indicator Fasilitas Mall, nilai rentang skala dan kriteria dapat dilihat pada tabel 4.46 di bawah ini :

Tabel 4.46
Variabel Fasilitas Mall (X_2)

No	Indikator	Nilai Rentang Skala	Kriteria
1	Tenant	420	Setuju
2	Parkir	418	Setuju
3	<i>Escalator</i>	422	Setuju
4	Toilet	417	Setuju
5	Toilet	434	Setuju
6	Wifi	411	Setuju
7	Tempat Duduk	413	Setuju
8	Tempat Ibadah	412	Setuju
9	<i>Nursery Room</i>	418	Setuju
10	Penerangan Ruangan	407	Setuju
	Modus	418	Setuju

Sumber Olahan Data Penulis

Tabel 4.47
Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Keterangan
5	421-500	Sangat Setuju
4	341-420	Setuju
3	261-340	Cukup Setuju
2	181-260	Tidak Setuju
1	100-180	Sangat Tidak Setuju

Sumber Olahan Data Penulis

Berdasarkan hasil penjabaran tabel 4.47 variabel fasilitas mall (X_2) diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel fasilitas mall yang terdiri dari 10 pernyataan dengan modus adalah 418 yakni pada taraf setuju, ini membuktikan bahwa fasilitas mall di Resinda Park Mall Karawang sudah baik terlaksana namun belum sepenuhnya maksimal karena belum mencapai taraf sangat setuju.

3. Rekap jawaban dari setiap indicator variabel Kepuasan Pengunjung

Secara lebih rinci tabel rekap jawaban dari setiap indicator Kepuasan Pengunjung, nilai rentang skala dan kriteria dapat dilihat pada tabel 4.48 di bawah ini :

Tabel 4.48
Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

No	Indikator	Nilai Rentang Skala	Kriteria
1	Pelayanan Excelent	433	Setuju
2	Ketanggapan Petugas	417	Setuju
3	Pelayanan Informasi	429	Setuju
4	Kesesuaian Harapan	410	Setuju
5	Minat Berkunjung	419	Setuju
6	Rekomendasi	428	Setuju
7	Event	417	Setuju
8	Fasilitas	408	Setuju
9	Kebersihan	438	Setuju
10	Tempat Parkir	428	Setuju
	Modus	417	Setuju

Sumber Data Olahan Penulis

Tabel 4.49
Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Keterangan
5	421-500	Sangat Setuju
4	341-420	Setuju
3	261-340	Cukup Setuju
2	181-260	Tidak Setuju
1	100-180	Sangat Tidak Setuju

Sumber Olahan Data Penulis

Berdasarkan hasil penjabaran tabel 4.49 variabel kepuasan pengunjung (Y) diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan pengunjung yang terdiri dari 10 pernyataan dengan modus adalah 417 yakni pada taraf baik, ini membuktikan bahwa kualitas kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang sudah baik terlaksana namun belum sepenuhnya maksimal karena belum mencapai taraf sangat setuju.

4.6 Analisis Path

Analisis jalur digunakan untuk mengetahui nilai pengaruh dari setiap diagram jalur yang ditunjukkan dengan koefisien jalur (Situmorang et al, 2014).

4.6.1 Analisis Korelasi

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Variabel Fasilitas Mall (X2). Berdasarkan pengujian korelasi menggunakan aplikasi SPSS versi 22 hubungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.50
Hasil SPSS Korelasi

Correlations

		Kualitas_Pelayanan	Fasilitas_Mall
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100

Fasilitas_Mall	Pearson	.720**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan penjelasan tabel 4.50 hasil Output SPSS uji korelasi diatas diketahui nilai koefisien korelasinya 0,720** angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan dan kuat antara Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Fasilitas Mall (X_2), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan fasilitas mall.

4.7 Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara mandiri terhadap variabel dependen. Proses pengujian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Berikut hasil path analisis:

Tabel 4.51
Coefficients^a

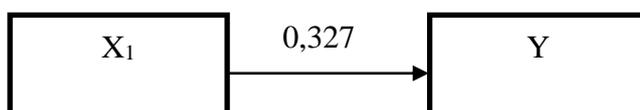
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.516	2.372		4.012	.034
	Kualitas_Pelayanan	.295	.080	.327	3.699	.000
	Fasilitas_Mall	.505	.084	.529	5.986	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung

Analisis Jalur

4.7.1 Analisis parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

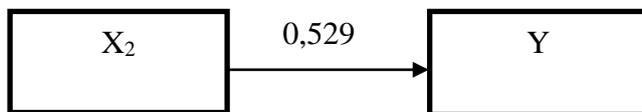
Pada tabel 4.51 didapat nilai koefisien jalur kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,327 Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Pengaruh parsial (X_1) terhadap Y dapat digambarkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.5
Pengaruh parsial X₁ terhadap Y
Sumber: Hasil Analisis Data, 2019

4.7.2 Analisis parsial pengaruh fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel analisis jalur didapat besarnya pengaruh variabel fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,529. Sehingga dapat disimpulkan variabel fasilitas mall berpengaruh secara positif kepuasan pengunjung. Pengaruh parsial (X₂) terhadap Y dapat digambarkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.6
Pengaruh parsial X₁ terhadap Y
Sumber: Hasil Analisis Data, 2019

4.7.3 Analisis parsial pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang

Pengujian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan dalam mempengaruhi variabel dependen. Adapun hasil pengujianya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.52

Pengaruh Langsung dan Pengaruh tidak Langsung Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak Langsung		Total Pengaruh
		X ₁	X ₂	
Kualitas Pelayanan	0,327 x 0,327 0,1069		0,327 x 0,529 x 0,720 0,1245	0,2314
Fasilitas Mall	0,529 x 0,529 0,2798	0,529 x 0,327 x 0,720 0,1245		0,4043
Total Pengaruh X₁ dan X₂ terhadap Y				0,635

Sumber: Data Hasil Perhitungan, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.53 diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X₁) mempunyai pengaruh langsung dengan nilai sebesar 0,1069 atau 10,69% dan pengaruh tidak langsungnya dengan variabel Fasilitas Mall (X₂) dengan nilai

sebesar 0,1245 atau 12,45%. Sehingga total pengaruh langsung dan tidak langsungnya adalah 0,2314 atau 23,14%.

Variabel fasilitas mall (X_2) mempunyai pengaruh langsung dengan nilai sebesar 0,2798 atau 27,98% dan pengaruh tidak langsungnya dengan variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan nilai sebesar 0,1245 atau 12,45%. Sehingga total pengaruh langsung dan tidak langsungnya adalah 0,4043 atau 40,43%.

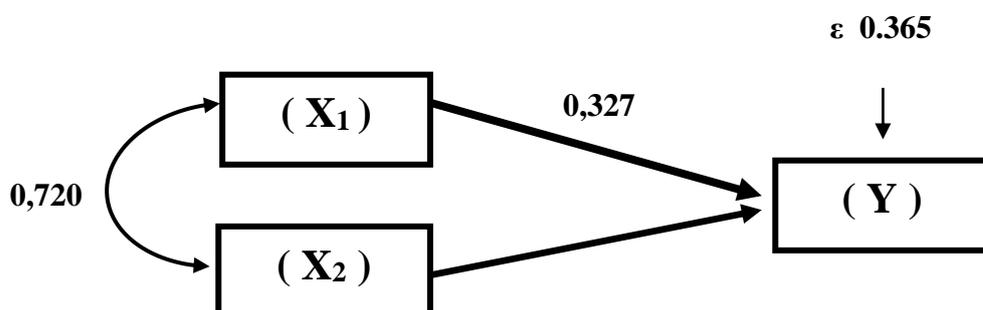
Hasil perhitungan koefisien determinasi (R kuadrat) yang dinyatakan dalam persentase menggambarkan besarnya kontribusi semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas mall (X_2) menentukan kepuasan pengunjung (Y) adalah 0,635 atau sebesar 63,5%. Hasil perhitungan diatas dapat di ketahui bahwa fasilitas mall lebih berpengaruh secara langsung dan memberikan nilai lebih besar terhadap kepuasan pengunjung dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Fasilitas mall merupakan hal yang penting karena dengan adanya fasilitas mall akan menciptakan kenyamanan pelanggan atau pengunjung yang ke Resinda Park Mall Karawang.

Tabel 4.53
Hasil Perhitungan Jalur

Variabel	Koefisien Jalur
Kualitas Pelayanan (X_1)	0.327
Fasilitas Mall (X_2)	0.529

Sumber : Hasil perhitungan statistik

Tabel 4.52 diatas menggambarkan hasil perhitungan jalur bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,327 variabel Fasilitas Mall (X_2) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,529. Berdasarkan data koefisien jalur diatas maka dapat dituangkan dalam gambar analisis jalur (*path analysis*) sebagai berikut :



0,529

Gambar 4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan gambar diatas, maka diperoleh persamaan jalur sebagai berikut seperti dijelaskan dibawah ini:

$$Y = 0,327 X_1 + 0,529 X_2 + \epsilon$$

Dimana :

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Fasilitas Mall

Y = Kepuasan Pengunjung

4.8 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.54
Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.628	2.05583

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_Mall, Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan penjelasan tabel 4.54 diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R²) sebesar 0,635 berarti 63.5% dan dapat disimpulkan juga bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mall memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang sebesar 63.5% dan sisanya 36.5% merupakan variabel lain yang tidak diteliti.

4.9 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

4.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.516	2.372		4.012	.034
	Kualitas_Pelayanan	.295	.080	.327	3.699	.000
	Fasilitas_Mall	.505	.084	.529	5.986	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung

Berdasarkan Tabel 4.55 Hasil SPSS uji secara parsial (uji t) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.699. Nilai t_{tabel} dengan menggunakan $df = n - k = 100 - 3 = 97$. Pada tingkat signifikansi sebesar 10%, didapat angka $t_{tabel} (100) = 1,660$, dari data tersebut diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3.699 > 1,660$, dengan tingkat signifikansi dibawah nilai (α) 0,10. Hal ini berarti terdapat ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Resinda Park Mall Karawang.

4.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.516	2.372		4.012	.034
	Kualitas_Pelayanan	.295	.080	.327	3.699	.000
	Fasilitas_Mall	.505	.084	.529	5.986	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung

Berdasarkan Tabel 4.56 Hasil SPSS uji secara parsial (uji t) Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Pengunjung di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.986. Nilai t_{tabel} dengan menggunakan $df = n - k = 100 - 3 = 97$. Pada tingkat signifikansi sebesar 10%, didapat angka $t_{tabel} (100) = 1,660$, dari data tersebut diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5.986 > 1,660$, dengan tingkat signifikansi dibawah nilai (α) 0,10. Hal ini berarti terdapat ada pengaruh yang

signifikan antara Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Pengunjung Resinda Park Mall Karawang.

4.10 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F atau Uji Anova)

Tabel 4.57

Hasil SPSS Uji Secara Simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	714.034	2	357.017	84.472	.000 ^b
	Residual	409.966	97	4.226		
	Total	1124.000	99			

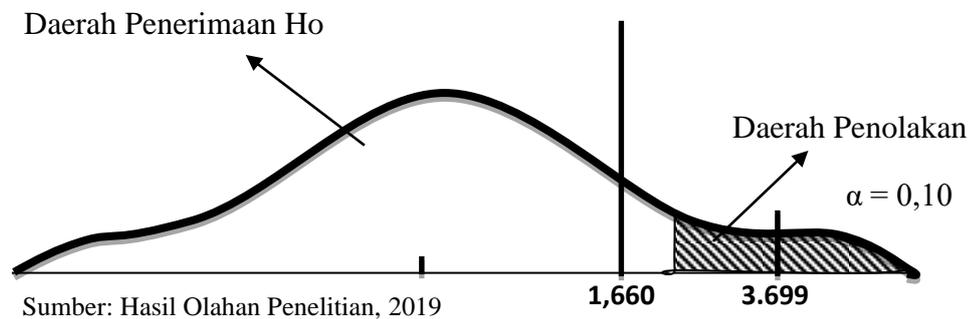
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_Mall, Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan data pada tabel Tabel 4.57 Hasil SPSS uji secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Pengunjung di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 84.472. Nilai F_{tabel} dengan menggunakan $df = n - k = 100 - 3 = 97$. Pada tingkat signifikansi sebesar 10%, didapat angka $F_{tabel}(100) = 2.36$, dari data tersebut diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $84.472 > 2.36$, dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah nilai (α) 0,05. Hal ini berarti terdapat ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Pengunjung Resinda Park Mall Karawang.

4.11 Analisis Pengujian Hipotesis

- a. Uji Pihak Kanan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung secara Parsial



Gambar 4.2 Kurva Pengujian Pihak Kanan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan gambar 4.2 kurva pengujian pihak kanan Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan diketahui bahwa hipotesis nol di tolak dan hipotesa alternatif diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang.

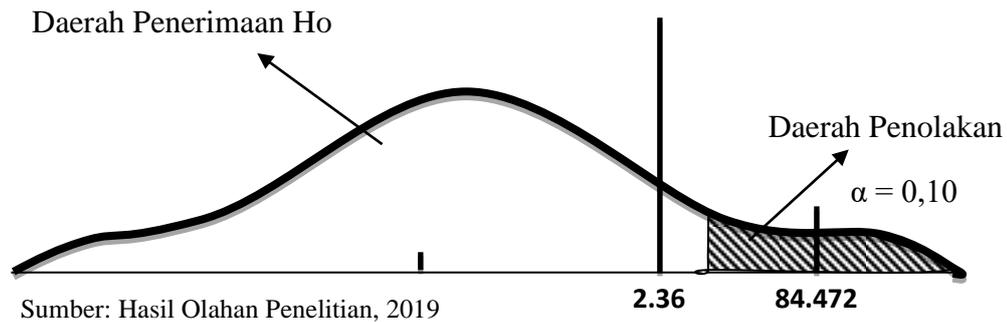
- b. Uji Pihak Kanan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan secara Parsial



Gambar 4.3 Kurva Pengujian Pihak Kanan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan gambar 4.3 kurva pengujian pihak kanan kompetensi terhadap kualitas pelayanan diketahui bahwa hipotesis nol di tolak dan hipotesa alternatif diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang.

- c. Uji Pihak Kanan Kualitas Pengunjung dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Simultan



Gambar 4.4 Kurva Pengujian Kualitas Pengunjung dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Simultan

Berdasarkan gambar 4.4 kurva pengujian pihak kanan Kualitas Pengunjung dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan pengunjung diketahui bahwa hipotesis nol di tolak dan hipotesa alternatif diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama Kualitas Pengunjung dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang.

4.12 Pembahasan Verifikatif

Adapun pembahasan dari metode verifikatif dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Parsial terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.**
 - a) Berdasarkan hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung yaitu sebesar 23,14%.
 - b) Berdasarkan hasil penelitian ini Fasilitas Mall memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap terhadap Kepuasan Pengunjung yaitu sebesar 40.43%.
 - c) Berdasarkan hasil penelitian besaran angka pengaruh variabel kualitas pelayanan adalah 23.14% dan Variabel Fasilitas Mall sebesar 40.43%. maka dapat dinyatakan bahwa Fasilitas Mall lebih banyak memberikan kontribusi.
2. **Pengaruh Simultan (Bersama-Sama) Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Pengunjung.**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall 0.635 yaitu sebesar 63,5%. sedangkan sisanya 36,5% yaitu sebesar 36,5% merupakan pengaruh variabel lain (ϵ) yang tidak diteliti.