|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,557a | ,310 | ,113 | 5,044 |
| a. Predictors: (Constant), Budaya, Kompensasi | | | | |

1. Nilai R atau koefisien korelasi sebesar 0.557 menunjukan hubungan antar variabel mutu dan service terhadap kepuasan adalah kuat
2. Nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0.310 artinya besar pengaruh variabel service ( X1 ) dan mutu terhadap perubahan variabel kepuasan ( Y1 ) adalah 31% sedangkan sisanya 69% variabel kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Adjusted R square sebesar 0,113% adalah hasil sebuah perhitungan statistik yang berusaha mengoreksi R square untuk lebih mendekati ketepatan model dalam penelitian.
4. **Std. Error of the Estimate** atau ukuran kesalahan prediksi sebesar 5,044 artinya kesalahan dalam meprediksi Nilai sebesar 5,044

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 79,927 | 2 | 39,964 | 1,571 | ,273b |
| Residual | 178,073 | 7 | 25,439 |  |  |
| Total | 258,000 | 9 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Motivasi | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Budaya, Kompensasi | | | | | | |

1. *Sum of Squares regression* atau penyimpangan yang dapat dijelaskan oleh regresi sebesar 79,927
2. *Sum of Squares Residual* atau penyimpangan yang tidak dapat dijelaskan oleh regresi sebesar 178,073
3. *Jadi total penyimpangan* sebesar 258,000
4. Untuk uji F simultan didapat nilai sign 0.273 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan (Menerima H0) secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel mutu dan variabel service terhadap kepuasan.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 45,409 | 31,066 |  | 1,462 | ,187 |
| Kompensasi | -,067 | ,354 | -,060 | -,189 | ,855 |
| Budaya | ,451 | ,254 | ,559 | 1,772 | ,120 |
| a. Dependent Variable: Motivasi | | | | | | |

1. Didapat hasil koefisien regresi

Yprim = A + BX1 +BX2 + e.

Kepuasan(Y1)= constant + X1 service+ X2 mutu+e

Y=45,409 - 0.067 + 0.451 + e

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan bahwa

a). A (constant) = 45,409, artinya jika tidak ada perubahan nilai service dan mutu sama sekali, maka rata-rata nilai kepuasan(Y) sebesar 45,409

b). BX1 ( Services ) = - 0.067 artinya apabila mutu dianggap constant maka setiap kenaikan service satu kesatuan akan menurunkan kepuasan sebesar 0.067

c). BX2 ( Mutu ) = 0.451 artinya apabila service dianggap constant maka setiap kenaikan mutu satu kesatuan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.451

d). Untuk uji parsial(uji t) variabel service didapat nilai sign 0.855 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan(menerima H0) artinya secara parsial (individu) variabel service tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

e). Untuk uji parsial(uji t) variabel mutu didapat nilai sign 0.120 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan(menerima H0) artinya secara parsial (individu) variabel mutu tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,846a | ,715 | ,573 | 2,898 |
| a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kompensasi, Budaya | | | | |

1. Nilai R atau koefisien korelasi sebesar 0.846 menunjukan hubungan antar variabel mutu dan service terhadap kepuasan adalah kuat
2. Nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0.715 artinya besar pengaruh variabel service ( X1 ) dan mutu terhadap perubahan variabel kepuasan ( Y1 ) adalah 71,5% sedangkan sisanya 28,5% variabel kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Adjusted R square sebesar 0,573% adalah hasil sebuah perhitungan statistik yang berusaha mengoreksi R square untuk lebih mendekati ketepatan model dalam penelitian.
4. **Std. Error of the Estimate** atau ukuran kesalahan prediksi sebesar 2,898 artinya kesalahan dalam meprediksi Nilai sebesar 2,898

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 126,509 | 3 | 42,170 | 5,021 | ,045b |
| Residual | 50,391 | 6 | 8,399 |  |  |
| Total | 176,900 | 9 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kinerja | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Motivasi, Kompensasi, Budaya | | | | | | |

1. *Sum of Squares regression* atau penyimpangan yang dapat dijelaskan oleh regresi sebesar 126,509
2. *Sum of Squares Residual* atau penyimpangan yang tidak dapat dijelaskan oleh regresi sebesar 50,391
3. *Jadi total penyimpangan* sebesar 176,900
4. Untuk uji F simultan didapat nilai sign 0.045 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan (Menerima H0) secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel mutu dan variabel service terhadap kepuasan.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 19,539 | 20,393 |  | ,958 | ,375 |
| Kompensasi | ,034 | ,204 | ,037 | ,167 | ,873 |
| Budaya | ,324 | ,176 | ,485 | 1,843 | ,115 |
| Motivasi | ,390 | ,217 | ,471 | 1,797 | ,122 |
| a. Dependent Variable: Kinerja | | | | | | |

1. Didapat hasil koefisien regresi

Yprim = a + b1X +b2x +b3xe.

loyalitas(y)=a+b1 service+ b2 mutu+b3 kepuasan+e

Y=19,539+0.034x+0.324x+0.390x+e

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan bahwa

a). A ( constant ) = 19,539, artinya jika tidak ada perubahan nilai service,mutu dan kepuasan sama sekali, maka rata-rata nilai loyalitas sebesar 19,539

b). BX1 ( services )= 0.034 artinya apabila mutu dan kepuasan dianggap constant maka setiap kenaikan service satu kesatuan akan menurunkan loyalitas sebesar 0.034

c). BX2 ( Mutu ) = 0.324 artinya apabila service dan kepuasan dianggap constant maka setiap kenaikan mutu satu kesatuan akan meningkatkan loyalitas sebesar 0.324

d). BX3 ( Kepuasan ) = 0.390 artinya apabila service dan mutu dianggap constant maka setiap kenaikan kepuasan satu kesatuan akan meningkatkan loyalitas sebesar 0.390

d). Untuk uji parsial(uji t) variabel service didapat nilai sign 0.873 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan(menerima H0) artinya secara parsial (individu) variabel service tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

e). Untuk uji parsial(uji t) variabel mutu didapat nilai sign 0.115 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan(menerima H0) artinya secara parsial (individu) variabel mutu tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

f). Untuk uji parsial(uji t) variabel kepuasan didapat nilai sign 0.122 > 0.05 maka dinyatakan tidak signifikan(menerima H0) artinya secara parsial (individu) variabel kepuasan tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

0,037

0.471

-0.060

0.559

0.485

1. Untuk membuktikan apakah motivasi merupakan variabel intervening antara kinerja dan budaya

Maka perkalian beta hubungan tidak langsung harus > dari hubungan langsung.

Karena 0,559x0.471 > -0.485( sesuai/betul) . maka variabel kepuasan merupakan variabel intervening antara budaya dan kinerja.