

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Responden

Metode analisis deskriptif adalah cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas melalui pengumpulan, penyusunan, penganalisisan data, sehingga dapat diketahui gambaran umum dari objek yang diteliti (Sugiyono,2008). Data utama dalam penelitian ini adalah informasi dari responden dan pernyataan-pernyataan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam menganalisis masalah penelitian yang dirumuskan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (kuesioner). Jumlah pertanyaan seluruhnya adalah 30 butir pertanyaan yakni 5 butir pertanyaan untuk variabel Bukti Fisik (X1), 5 butir pertanyaan untuk variabel Keandalan (X2), 5 butir pertanyaan untuk variabel Daya Tanggap (X3), 5 butir pertanyaan untuk variabel Jaminan (X4), 5 butir pertanyaan untuk variabel Empati (X5) dan 5 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Analisis deskriptif pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Kuesioner berisikan deskripsi responden dan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Karakteristik responden dalam

penelitian ini adalah berdasarkan umur, jenis kelamin dan Faktor apakah yang paling dipertimbangkan dalam memakai jasa PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Penggolongan responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut diuraikan seperti sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang usia dari responden PT. Daya Kobelco Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase
1.	20 - 30	14	14%
2.	31 - 40	31	31%
3.	41 – 50	46	46%
4.	>50	9	9%
Total		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.1 diatas menunjukkan bahwa pelanggan PT. Daya Kobelco Yogyakarta dalam penelitian ini paling banyak berusia antara 41 sampai dengan 50 tahun dengan jumlah 46 responden dan paling sedikit berusia lebih dari 50 tahun dengan jumlah 9 responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden PT. Daya Kobelco Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki – laki	90	90%
2	Perempuan	10	10%
Total		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.2 diatas menunjukkan bahwa pelanggan PT. Daya Kobelco Yogyakarta dalam penelitian ini didominasi oleh laki – laki sebanyak 90 responden dan perempuan sebanyak 10 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan PT. Daya Kobelco Yogyakarta didominasi oleh laki – laki dibanding perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Yang Paling Dipertimbangkan Dalam Memakai Jasa PT. Daya Kobelco Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang faktor yang paling dipertimbangkan dalam memakai jasa PT. Daya Kobelco Yogyakarta dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel V.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Yang Paling Dipertimbangkan Dalam Memakai Jasa PT. Daya Kobelco Yogyakarta

No	Faktor	Jumlah	Prosentase
1	Kualitas Produk	38	38%
2	Kualitas Pelayanan	24	24%
3	Promosi yang menarik	13	13%
4	Harga	25	25%
Total		100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel V.3 diatas menunjukkan bahwa pelanggan PT. Daya Kobelco Yogyakarta dalam penelitian ini paling faktor yang dominan dalam memakai jasa PT. Daya Kobelco Yogyakarta adalah kualitas produk dengan jumlah 38 responden dan paling sedikit karena promosi yang menarik dengan jumlah 13 responden.

2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini setelah mengenal karakteristik dari responden penelitian, berikut ini akan ditampilkan hasil olahan data primer yang merupakan deskriptif penelitian berdasarkan pendapat responden. Selanjutnya, batasan setiap nilai jelas dilakukan pengelompokkan jawaban responden dengan menggunakan rumus berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

dimana :

m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah dalam skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibentuk

Dalam penelitian ini $RS = 0,8$ maka untuk menginterpretasikan rata-rata penilaian sikap dengan skala numerik linier adalah sebagai berikut:

Tabel V.4
Pembagian Kelas Analisis Descriptif Mean

No.	Penilaian	Skala Numerik Linier
1	Sangat Baik / Sangat Puas	Nilai Skor > 4,2 s/d 5
2	Baik / Puas	Nilai Skor antara > 3,4 s/d ≤ 4,2
3	Cukup Baik / Cukup Puas	Nilai Skor antara > 2,6 s/d ≤ 3,4
4	Tidak Baik / Tidak Puas	Nilai Skor antara > 1,8 s/d ≤ 2,6
5	Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Puas	Nilai Skor antara 1 s/d ≤ 1,8

Sumber: data yang diolah peneliti

Secara deskriptif persentase hasil penelitian setiap dimensi faktor yang mempengaruhi pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta adalah sebagai berikut:

a. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X₁)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Bukti Fisik (X₁) berdasarkan penilaian dari pelanggan pada PT.

Daya Kobelco Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.5 berikut ini:

Tabel V.5
Indikator Variabel Bukti Fisik

No	Indikator Variabel	Skor					Jumlah	Rata-rata	Kategori
		STB	TB	CB	B	SB			
1.	Kerapihan pakaian dan penampilan petugas PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	6	38	46	10	360	3,60	Baik
2.	Kelengkapan alat informasi seperti brosur, pamflet pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	41	47	8	359	3,59	Baik
3.	Kondisi Lingkungan gedung pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	6	38	50	6	356	3,56	Baik

4.	Kelengkapan tanda pengenal petugas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	45	41	10	357	3,57	Baik
5.	Kemenarikan desain eksterior dan interior gedung PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	6	42	44	8	354	3,54	Baik
Total							357,2	3,57	Baik

Sumber : Data diolah, 2017.

Dari tabel V.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel Bukti Fisik. Dengan jawaban variabel Bukti Fisik diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,57. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa Bukti Fisik pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipersepsikan baik oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Indikator Kerapihan pakaian dan penampilan petugas PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,60. Sedangkan indikator Kemenarikan desain eksterior dan interior gedung PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,54.

b. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan (X₂)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Keandalan (X₂) berdasarkan penilaian dari pelanggan pada PT.

Daya Kobelco Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.6 berikut ini:

Tabel V.6
Indikator Variabel Keandalan

No	Indikator Variabel	Skor					Jumlah	Rata-rata	Kategori
		STB	TB	CB	B	SB			
1.	Pelayanan service yang diberikan oleh PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	43	45	8	357	3,57	Baik
2.	Pelayanan pengaduan oleh pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	45	47	4	351	3,51	Baik
3.	Pelayanan tagihan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	37	56	3	358	3,58	Baik
4.	Pelayanan <i>trouble unit</i> oleh PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	6	41	48	5	352	3,52	Baik
5.	Sikap Petugas pada saat melayani pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	39	49	8	361	3,61	Baik
Total							355,8	3,56	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel Keandalan. Dengan jawaban variabel Keandalan diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,56. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi

ini memberikan kesan bahwa Kehandalan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipersepsikan baik oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Indikator Sikap Petugas pada saat melayani pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,61. Sedangkan indikator Pelayanan pengaduan oleh pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,51.

c. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X₃)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Daya Tanggap (X₃) berdasarkan penilaian dari pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.7 berikut ini:

Tabel V.7
Indikator Variabel Daya Tanggap

No	Indikator Variabel	Skor					Jumlah	Rata-rata	Kategori
		STB	TB	CB	B	SB			
1.	Kesiapan petugas dalam melayani pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	3	45	40	12	361	3,61	Baik
2.	Kemauan untuk membantu pelanggan oleh PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	8	35	46	11	360	3,60	Baik
3.	Kecepatan merespon pelanggan yang datang oleh karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	7	40	44	9	355	3,55	Baik

4.	Kesesuaian informasi yang diberikan oleh petugas PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	7	35	52	6	357	3,57	Baik
5.	Kesediaan petugas dalam membantu pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	5	42	46	7	355	3,55	Baik
Total							357,6	3,58	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.7 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel Daya Tanggap. Dengan jawaban variabel Daya Tanggap diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,58. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa Daya Tanggap pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipersepsikan baik oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Indikator Kesiapan petugas dalam melayani pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,61. Sedangkan indikator Kecepatan merespon pelanggan yang datang oleh karyawan/petugas PT. Daya Kobelco Yogyakarta dan Kesediaan petugas/karyawan dalam membantu pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,55.

d. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan (X₄)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Jaminan (X₄) berdasarkan penilaian dari pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.8 berikut ini:

Tabel V.8
Indikator Variabel Jaminan

No	Indikator Variabel	Skor					Jumlah	Indeks	Kategori
		STB	TB	CB	B	SB			
1.	Kredibilitas petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	5	38	46	11	363	3,63	Baik
2.	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pelanggan PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	8	28	53	11	367	3,67	Baik
3.	Kepercayaan dan keamanan dalam transaksi di PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	31	49	16	377	3,77	Baik
4.	Kesopanan sikap dan tutur kata petugas/karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	5	40	40	15	365	3,65	Baik
5.	Kepercayaan kerahasiaan data pribadi di PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	3	45	35	17	366	3,66	Baik
Total							367,6	3,68	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel Jaminan. Dengan jawaban variabel Jaminan diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,68. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier,

maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa Jaminan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipersepsikan baik oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Indikator Kepercayaan dan keamanan dalam transaksi di PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,77. Sedangkan indikator Kredibilitas petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,63.

e. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X₅)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Empati (X₅) berdasarkan penilaian dari pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.9 berikut ini:

Tabel V.9
Indikator Variabel Empati

No	Indikator Variabel	Skor					Jumlah	Indeks	Kategori
		STB	TB	CB	B	SB			
1.	Pemahaman petugas PT. Daya Kobelco Yogyakarta dalam kebutuhan pelanggan secara spesifik	0	10	38	44	8	350	3,50	Baik
2.	Kepedulian petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta kepada pelanggan	0	6	38	46	10	360	3,60	Baik
3.	Kesabaran petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta kepada pelanggan	0	9	36	48	7	353	3,53	Baik

4.	Ketulusan petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta kepada pelanggan	0	8	42	43	7	349	3,49	Baik
5.	Fokus petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta terhadap pelanggan selama transaksi	0	8	37	42	13	360	3,60	Baik
Total							354,4	3,54	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik dan baik dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel Empati. Dengan jawaban variabel Empati diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,54. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori baik. Kondisi ini memberikan kesan bahwa Empati pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipersepsikan baik oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Indikator Kepedulian petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta kepada pelanggan dan Fokus petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta terhadap pelanggan selama transaksi menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,60. Sedangkan indikator Ketulusan petugas atau karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta kepada pelanggan menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,49.

f. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Distribusi jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan mengenai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan penilaian dari pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel V.10 berikut ini:

Tabel V.10
Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator Variabel	Skor					Jumlah	Indeks	Kategori
		STP	TP	CP	P	SP			
1.	Tingkat kepuasan pelayanan jasa service pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	4	38	44	14	368	3,68	Puas
2.	Tingkat kepuasan jangkauan wilayah dalam melayani pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	8	41	48	3	346	3,46	Puas
3.	Tingkat kepuasan dalam Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	3	42	45	10	362	3,62	Puas
4.	Tingkat kepuasan kepercayaan peyanan service pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	3	40	46	11	365	3,65	Puas
5.	Tingkat kepuasan terhadap Jaminan data pribadi pada pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta	0	5	39	43	13	364	3,64	Puas
Total							361	3,61	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel V.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup puas dan puas dengan skor 3 dan 4 pada 5 indikator mengenai variabel Kepuasan Pelanggan. Dengan jawaban variabel Kepuasan Pelanggan diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,61. Berdasarkan penilaian dengan skala numerik linier, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan kategori puas. Kondisi ini memberikan kesan bahwa Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipersepsikan puas oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta..

Indikator Tingkat kepuasan pelayanan jasa service pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,68. Sedangkan indikator Tingkat kepuasan jangkauan wilayah dalam melayani pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,46.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan pengumpulan data dalam jumlah besar, peneliti melakukan *pre-test* atau uji coba yang bertujuan untuk uji kelayakan instrumen yang akan digunakan. Uji coba dilakukan terhadap sejumlah responden utama yakni responden yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Jumlah responden yang diambil dalam uji coba ini adalah 30 responden.

Uji coba dilakukan untuk melihat pengetahuan dan pemahaman kalimat pernyataan dalam kuesioner sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Untuk itu dihitung pula validitas dan reliabilitas dari

instrumen penelitian. Apabila terdapat kata-kata dalam kuesioner yang sulit dipahami (ditunjukkan dengan nilai validitas dan reliabilitas yang tidak memenuhi standar), maka perlu dilakukan perbaikan ataupun pengurangan pada indikator yang bersangkutan.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menunjukkan tingkat kesahihan atau validitas item tersebut. Item dikatakan valid jika skor tersebut mempunyai kesejajaran dengan skor totalnya (Arikunto, 2006). Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi antara skor yang diperoleh untuk masing-masing pertanyaan dengan skor total.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS *for Windows* Versi 19.0. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r tabel sebesar 0,361 (nilai r tabel untuk $n= 30$); $\alpha = 0,05$ maka item atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika pada nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $<$ r tabel sebesar 0,361; $\alpha = 0,05$ maka item atau pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk lebih lengkapnya uji validitas kuisoner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.11
Uji Validitas Instrumen

Variabel	Pertanyaan	R Hitung (Corrected Item- Total Correlation)	R Tabel	Keterangan
1. Bukti Fisik	P1	0,810	0,361	Valid

	P2	0,718	0,361	Valid
	P3	0,838	0,361	Valid
	P4	0,839	0,361	Valid
	P5	0,823	0,361	Valid
2. Kehandalan	P1	0,803	0,361	Valid
	P2	0,808	0,361	Valid
	P3	0,865	0,361	Valid
	P4	0,840	0,361	Valid
	P5	0,910	0,361	Valid
3. Daya Tanggap	P1	0,870	0,361	Valid
	P2	0,914	0,361	Valid
	P3	0,890	0,361	Valid
	P4	0,823	0,361	Valid
	P5	0,847	0,361	Valid
4. Jaminan	P1	0,903	0,361	Valid
	P2	0,905	0,361	Valid
	P3	0,888	0,361	Valid
	P4	0,870	0,361	Valid
	P5	0,867	0,361	Valid
5. Empati	P1	0,822	0,361	Valid
	P2	0,878	0,361	Valid
	P3	0,808	0,361	Valid
	P4	0,855	0,361	Valid
	P5	0,859	0,361	Valid
6. Kepuasan Pelanggan	P1	0,890	0,361	Valid
	P2	0,846	0,361	Valid
	P3	0,870	0,361	Valid
	P4	0,834	0,361	Valid
	P5	0,896	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Tabel V.11 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{table} = 0,361$ (nilai r tabel untuk $n=30$), sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila instrumen cukup dapat menunjukkan kekonsistanan hasil pengukuran, sehingga dapat membuktikan bahwa alat ukur tersebut benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Arikunto, 2006). Untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian digunakan rumus *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dari variabel sebuah penelitian. Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghazali, 2011).

Hasil uji reliabilitas kuisisioner penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel V.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	Nilai Kritis	Status
Bukti Fisik	0,864	0,7	Handal
Kehandalan	0,898	0,7	Handal
Daya Tanggap	0,922	0,7	Handal
Jaminan	0,930	0,7	Handal
Empati	0,898	0,7	Handal
Kepuasan Pelanggan	0,910	0,7	Handal

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas yang dilakukan menggunakan bantuan komputer *program SPSS 19.00 for Windows*. Hasil uji asumsi klasik disajikan sebagai berikut ini:

a. Uji Multikolinieritas

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Tolerance-nya, apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai *Tolerance* di atas 0,1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas.

Tabel V.13
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	,271	3,685
	Kehandalan	,259	3,863
	Daya Tanggap	,276	3,617
	Jaminan	,292	3,422
	Empati	,286	3,494

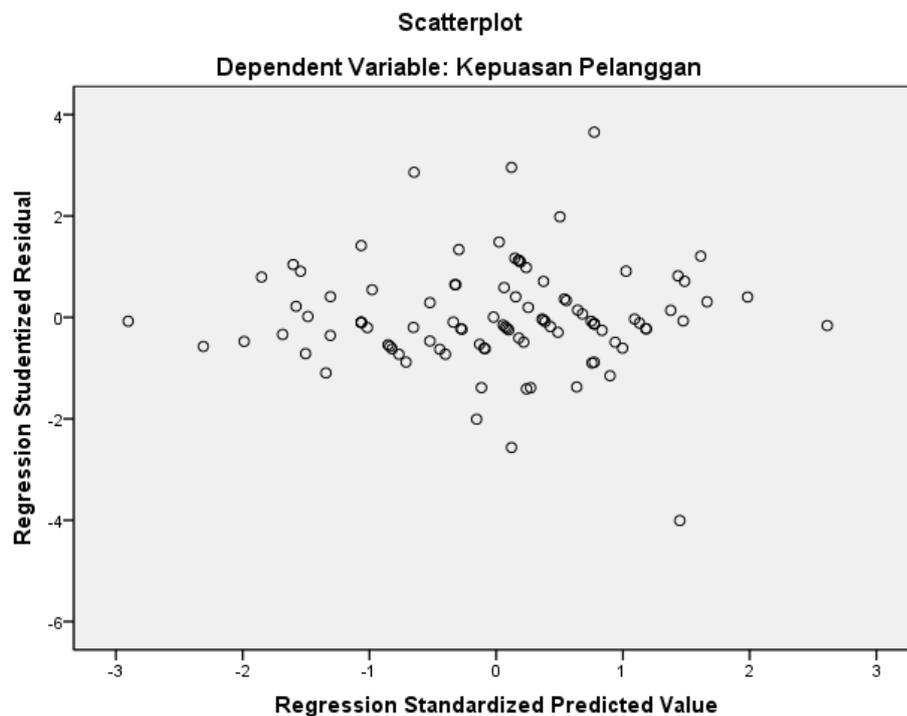
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat miltikolinearitas dalam model karena nilai *tolerance* di atas 0,1 nilai VIF < 10.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2011). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variable terikat (z PRED) dan nilai residualnya (s RESID). Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (scatterplot) seperti tampak pada Gambar V.1 berikut:



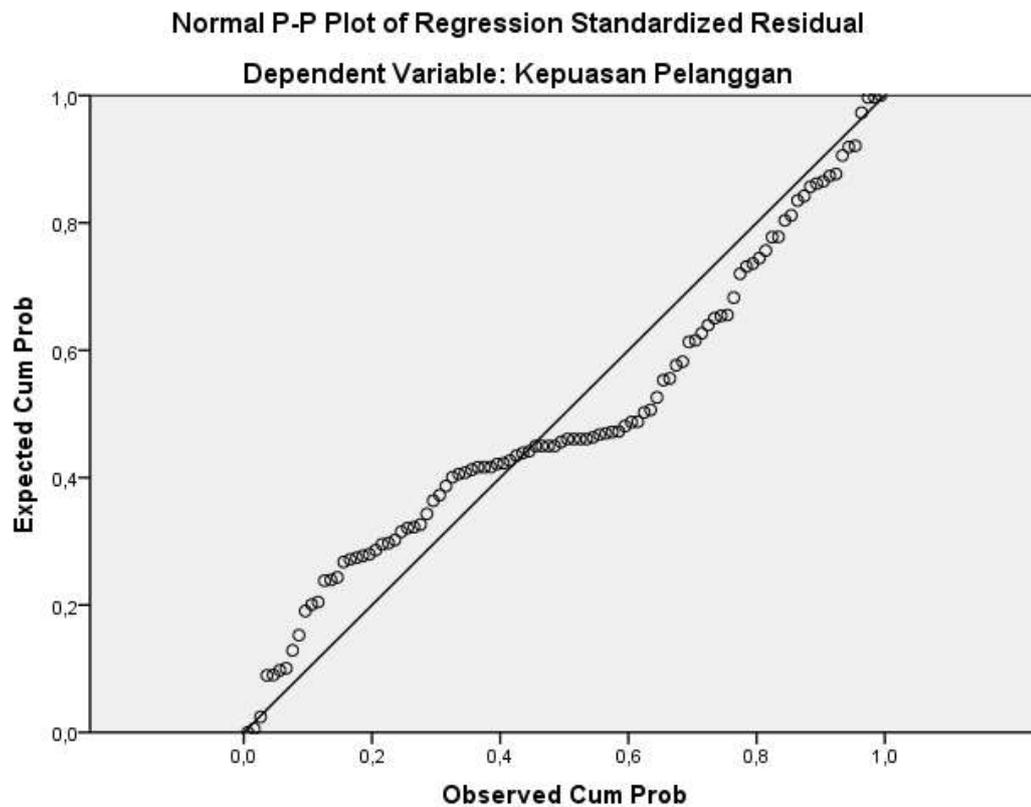
Gambar V.1 Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan Gambar V.1 diatas Hasil uji heteroskedastisitas tidak menunjukkan adanya pola tertentu yang berarti tidak terjadi heterokodesitas dalam model regresi.

c. Uji Normalitas

Metode grafik yang handal untuk menguji normalitas data adalah dengan melihat normal *probability plot*, sehingga hampir semua aplikasi komputer statistik menyediakan fasilitas ini. *Normal probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (*hypothetical distribution*).



Gambar V.2 Uji Normalitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penyebaran data (titik) pada *Normal P-Plot of Regression Standardized* dari variabel terikat menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu observasi dengan observasi lain pada model regresi. Uji yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Berdasarkan hasil output *program SPSS 19.00 for Windows* dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel V.14
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,903 ^a	,816	,806	1,335	2,095

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai Durbin Watson sebesar 2,095 yang berada pada interval 1.66–2.34 yang berarti bahwa tidak ada autokorelasi.

5. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Data diolah secara statistik untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu *program SPSS 19.00 for Windows*. Hasil analisis uji regresi berganda dapat dilihat pada Tabel V.15 berikut ini:

Tabel V.15
Uji Interaksi Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	,021	,936		,022	,982
X1	,067	,093	,061	,719	,474
X2	,256	,098	,228	2,616	,010
X3	,207	,084	,209	2,480	,015
X4	,178	,075	,194	2,367	,020
X5	,299	,080	,309	3,739	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Persamaan regresi berganda berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui sebagai berikut:

$$Y = 0,021 + 0,067.X_1 + 0,256.X_2 + 0,207.X_3 + 0,178.X_4 + 0,299.X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Bukti Fisik

X_2 = Kehandalan

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

Dari hasil estimasi regresi yang diperoleh dapat dijelaskan makna koefisien regresi sebagai berikut :

$a = 0,021$ Menunjukkan nilai konstanta dari Kepuasan Pelanggan yang berarti jika pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati sama dengan nol maka nilai Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 0,021

$b_1 = 0,067$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel Bukti Fisik sebesar 0,067 yang artinya apabila penilaian terhadap variabel Bukti Fisik (X_1) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,067 satuan. Variabel Bukti Fisik memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

$b_2 = 0,256$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel Kehandalan sebesar 0,256 yang artinya apabila penilaian variabel Kehandalan (X_2) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,256. Variabel Kehandalan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

$b_3 = 0,207$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel Daya Tanggap sebesar 0,207 yang artinya apabila penilaian variabel Daya

Tanggap (X_3) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,207. Variabel Daya Tanggap memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

$b_4 = 0,178$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel Jaminan sebesar 0,178 yang artinya apabila penilaian variabel Jaminan (X_4) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,178. Variabel Jaminan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

$b_5 = 0,299$ Menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel Empati sebesar 0,299 yang artinya apabila penilaian variabel Empati (X_5) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,299. Variabel Empati memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan analisis diatas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien beta, maka pengaruh paling dominan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah pengaruh variabel Empati karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,309.

6. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada 2 (dua). Pengujian terhadap hipotesis pertama untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji parsial (t-hitung) dan pengujian terhadap hipotesis kedua untuk mengetahui pengaruh

variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji simultan (F-hitung).

a. Uji t

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara individual dalam menerangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Pengujian selanjutnya dilakukan untuk menguji hipotesis secara parsial dengan uji t sebagai berikut :

1) Variabel X_1 (Bukti Fisik)

H_0 1: Bukti Fisik secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

H_a 1: Bukti Fisik secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

2) Variabel X_2 (Kehandalan)

H_0 2: Kehandalan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

H_a 2: Kehandalan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

3) Variabel X_3 (Daya Tanggap)

H_0 3: Daya Tanggap secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Ha3: Daya Tanggap secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

4) Varibel X₄ (Jaminan)

H₀4: Jaminan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Ha4: Jaminan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

5) Varibel X₅ (Empati)

H₀5: Empati secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Ha5: Empati secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Kriteria pengujian :

1. Sig t hitung $< 0,05$, maka Hipotesis diterima
2. Sig t hitung $> 0,05$, maka Hipotesis ditolak

Pengambilan keputusan :

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (X₁) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,474) > 0,05$.
2. Keandalan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,010) < 0,05$.

3. Daya Tanggap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,015) < 0,05$.
4. Jaminan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,020) < 0,05$.
5. Empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,000) < 0,05$.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat tingkat signifikansinya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (5% atau 0,05). Jika signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

Hasil uji F variabel bebas terhadap terikat adalah sebagai berikut:

Tabel V.16**Uji F****ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	743,154	5	148,631	83,363	,000 ^a
	Residual	167,596	94	1,783		
	Total	910,750	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh bahwa nilai F-hitung sebesar 83,363. Sedangkan signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi di bawah 0,05, maka berarti bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi dapat dianalisis melalui uji koefisien determinasi dengan menghitung adjusted R^2 . Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009). Nilai adjusted R^2 merupakan suatu ukuran ikhtisar yang menunjukkan seberapa garis regresi sampel cocok dengan data populasinya. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 0 maka semakin kecil pengaruh semua variabel dependen terhadap variabel independen. Jika

mendekati angka 1 maka semakin besar pengaruh semua variabel dependen terhadap variabel independen.

Hasil koefisien determinasi menggunakan *program* SPSS 19.00 *for Windows* dapat di lihat pada Tabel V.17 di bawah ini :

Tabel V.17
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,903 ^a	,816	,806	1,335

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi untuk persamaan regresi diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,806 atau 80,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati sebesar 80,6% sedangkan sisanya sebesar 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor internal, faktor eksternal dan lain sebagainya.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Berdasarkan data penelitian yang dianalisa maka dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Bukti langsung meliputi penampakan fasilitas, gedung serta penampilan karyawan perusahaan. Sebuah perusahaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap serta gedung yang memadai akan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik mempunyai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,474 lebih besar dari 0,05 ($0,474 > 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bandu (2013) yang menyatakan bahwa Bukti Fisik tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel

Kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra (2011) yang menyatakan bahwa Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 ($0,015 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan Wahyuningsi (2002) yang menyatakan bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta untuk membantu para pelanggan, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05 ($0,020 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan Transtrianingsih (2001) yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan PT. Daya Kobelco Yogyakarta, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa variabel Empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikan uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan Agustin (2011) yang menyatakan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

6. Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

Dari hasil analisa menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nana (2004) yang menyatakan bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.