

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOBIL RODA MAS AUTO PRIMA JALAN GATOT SUBROTO MEDAN

Bungaran Tambun¹⁾ dan Linda Mariaty²⁾

^{1), 2)}Dosen Institut Sains Dan Teknologi TD. Pardede Medan

¹⁾bungarantambun@istp.ac.id, ²⁾lindamariaty@istp.ac.id

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta untuk mengetahui kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Medan. Penelitian ini termasuk dalam penelitian survey analitik dengan jumlah responden sebanyak 100 orang konsumen Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Medan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Sedangkan untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner. menganalisis data menggunakan analisis regresi berganda. Sebelum menganalisis data hasil penelitian, terlebih dahulu diuji kenormalannya, serta masing-masing data dimensi kualitas pelayanan diuji apakah linier terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Setelah dilakukan pengolahan dan analisis data dalam penelitian, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* baik secara parsial maupun secara simultan, berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima 2 Medan. (2) Besarnya kontribusi pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) pada kepuasan konsumen adalah sebesar 72,3%. (3). Sedangkan kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut: Tangibles 21,8%, Reliability 26,9%, Responsiveness 1,2%, Assurance 21,4%, dan Empathy 40,2%. Dimensi kualitas pelayanan yang paling besar kontribusinya terhadap kepuasan konsumen adalah Empathy. Dengan nilai kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 40,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACTION

This research was conducted at the Roda Mas Auto Prima 2 Car Workshop, Medan. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, as well as to determine the contribution of each service quality dimension (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) to consumer satisfaction at Roda Mas Auto Prima 2 car workshop in Medan.

This research is included in the analytical survey research with the number of respondents as many as 100 consumers of the Roda Mas Auto Prima 2 car workshop in Medan. Sampling in this research used purposive sampling. While for data collection using a questionnaire. analyze the data using multiple regression analysis. Before analyzing the research data, its normality was first tested, and each service quality dimension data was tested whether it was linear with the dependent variable (customer satisfaction). After processing and analyzing the data in the research, the following results can be obtained: (1) Service quality includes the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible both partially and simultaneously, having a positive effect on customer satisfaction at Roda Mas Car Workshop. Auto Prima 2 Medan. (2) The magnitude of the contribution of the influence of the dimensions of service quality together (simultaneously) on customer satisfaction is 72.3%. (3). Meanwhile, the contribution of each service quality dimension to customer satisfaction is as follows: Tangibles 21.8%, Reliability 26.9%, Responsiveness 1.2%, Assurance 21.4%, and Empathy 40.2%. The dimension of service quality that has the greatest influence on customer satisfaction is Empathy. With the value of the contribution to customer satisfaction of 40.2%.

Keywords: Service Quality

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto simpang Jalan

Pasundan, merupakan salah satu penyedia layanan jasa bengkel yang berpusat di tengah kota Medan. Pada awal berdirinya sampai beberapa tahun kemudian, boleh dikatakan bengkel ini banyak

Jurnal Sains dan Teknologi - **ISTP** | 28

Bungaran Tambun

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOBIL RODA MAS AUTO PRIMA JALAN GATOT SUBROTO MEDAN

dikunjungi oleh konsumennya sehingga berkembang pesat. Namun mengingat semakin banyaknya para pesaing pada jenis usaha yang sama akhir-akhir ini menyebabkan jumlah konsumen yang memanfaatkan layanan jasa bengkel ini relatif berfluktuasi setiap bulannya. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen dimana kualitas pelayanan ini erat kaitannya dengan naik turunnya jumlah pengunjung atau pelanggan yang memanfaatkan layanan jasa bengkel. Konsumen yang merasa tidak puas pada layanan bengkel, akan beralih ke bengkel lain dan tentu dapat merusak reputasi perusahaan dalam jangka panjang. Akan tetapi apabila konsumen puas, maka akan ada kemungkinan yang lebih tinggi untuk memanfaatkan kembali layanan jasa bengkel perusahaan. Oleh karena itu bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 jalan gatot subroto Medan sebagai penyedia layanan jasa bengkel mobil perlu mengetahui kepuasan konsumennya, karena tingkat kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, apakah kualitas pelayanan ada kaitannya dengan penurunan jumlah konsumen yang memanfaatkan jasa bengkel? Mengingat hal ini belum pernah dilakukan penelitian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Roda Mas Auto Prima 2 Gatot Subroto Medan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah seperti yang di kemukakan diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari; dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, baik secara bersama maupun secara parsial, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Gatot Subroto Medan?
2. Bagaimanakah kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Gatot Subroto Medan?.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Gatot Subroto Medan

2. Untuk mengetahui kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Roda Mas Auto Prima 2 Gatot Subroto Medan.

1.5. Batasan Dan Asumsi

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis perlu membuat batasan dan asumsi. Adapun batasan dan asumsi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini dipilih dari konsumen yang sudah pernah memanfaatkan jasa layanan bengkel minimal satu kali.
2. Peneliti membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan mempunyai dimensi yang terdiri dari: Tangibles (kenyataan) X_1 , Reliability (Keandalan) X_2 , Responsiveness (Ketanggapan) X_3 , Assurance (Jaminan) X_4 dan Empathy (Empati) X_5 , merupakan Variabel Bebas (Independent Variable) dan Kualitas Pelayanan (Y) merupakan Variabel Tidak Bebas (dependent variable), dimana kelima variable bebas dan variable tidak bebas (terikat) tersebut, mempunyai indikator masing-masing.
3. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuessioner dengan menggunakan skala Likert dengan lima skala jawaban yang terdiri dari: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Teknis Analisis data untuk uji normalitas data menggunakan uji Kolgomorov-Smirnov, untuk uji linieritas data menggunakan rumus garis regresi, uji validitas data menggunakan rumus Product Moment Pearson, Reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach. Untuk mengetahui hubungan diantara variable bebas dan variable tidak bebas, menggunakan rumus regresi berganda yang dilanjutkan dengan uji t dan uji F. Keseluruhan pengujian menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan semua perhitungan dengan bantuan program computer SPSS versi 16.0.

II. Metodologi Penelitian

2.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini adalah pada Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima yang beralamat di Jalan Gatot Subroto simpang jalan Pasundan Medan.

2.2. Jenis Penelitian

Berdasarkan pelaksanaannya, penelitian ini termasuk penelitian survey analitik dengan pendekatan kuantitatif, dimana data dalam penelitian diambil dari populasi atau sampel tertentu, dengan

pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antar variable.

2.3. Subjek Dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah konsumen yang memanfaatkan jasa pelayanan bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan. Sedangkan objek penelitiannya adalah sesuatu yang menjadi perhatian peneliti untuk diamati, yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2.4. Variabel dan Definisi Konseptual

Adapun yang dijadikan sebagai variable dalam penelitian ini adalah *kualitas pelayanan(sebagai variable bebas)* dan *kepuasan konsumen(sebagai variable terikat)*. Kualitas pelayanan adalah persepsi atau realitas dari pelayanan yang diharapkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan dimana kualitas pelayanan tersebut meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan seseorang atas kesenangan atau ketidaksenangan hasil dari membandingkan kinerja jasa bengkel dengan apa yang diharapkannya.

2.5. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

A. Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai

- b. Karyawan bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu.
 - c. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan selalu menyediakan waktu untuk membantu masalah dan komplain pelanggan.
 - d. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan tanggap dalam merespon kebutuhan pelanggan dalam memperbaiki mobilnya.
3. Variabel Empathy/Perhatian (X4)
 - a. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan selalu memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang sedang menerima layanan perbaikan mobil.
 - b. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan menghadapi

indicator/operasional variable penelitian, antara lain adalah:

Variabel Tangibles/Bukti Fisik (X1)

- a. Fasilitas peralatan Bengkel Roda Mas Auto Prima tersedia secara memadai lengkap dan dapat berfungsi dengan baik
- b. Fasilitas bengkel yang tampak, baik dan menarik secara visual (parkir, toilet, ruang tempat tunggu dan lain-lain) tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik.
- c. Karyawan Bengkel Roda mas Auto Prima selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan sopan.
- d. Lingkungan Bengkel Roda Mas Auto Prima selalu terjaga kebersihan dan kenyamanan.

1. Variabel Reliability/Keandalan (X2)

- a. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan secara akurat dan handal
- b. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan selalu handal dalam membantu penanganan masalah yang dihadapi pelanggan dan melaksanakan jasa dengan benar.
- c. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan jika menjanjikan suatu layanan, maka akan ditepati
- d. Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan memiliki system pencatatan yang jelas dan bebas kesalahan.

2. Variabel Responsiveness/Daya Tanggap (X3)

- a. Karyawan Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan selalu membantu pelanggan dan memberi tahu kapan layanan akan dilaksanakan konsumen dengan cara yang penuh perhatian
- c. Bengkel kendaraan Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan selalu mengutamakan kepentingan terbaik konsumen
- d. Bengkel Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan

4. Variabel Assurance/Jaminan (X5)

- a. Karyawan Bengkel Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan untuk mengerjakan layanan perbaikan mobil.
- b. Karyawan Bengkel Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan layanan perbaikan mobil.
- c. Karyawan Bengkel Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan

selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

- d. Karyawan Bengkel Bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk sparepart perbaikan mobil

B. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dioperasionalkan sebagai berikut :

1. Saya puas dengan pelayanan di bengkel ini.
2. Saya senang dengan pelayanan yang diberikan di bengkel ini.
3. Pelayanan di bengkel ini sesuai dengan harapan saya.

diketahui secara pasti, maka jumlah sampel penelitian diperhitungkan dengan menggunakan rumus Bernoulli, sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

dimana n adalah jumlah sampel minimum, Z adalah nilai distribusi normal, $1-\alpha$ adalah Tingkat ketelitian (dalam hal ini digunakan tingkat ketelitian 95%, e adalah tingkat kesalahan dengan nilai 5%, p adalah proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar yang nilainya adalah 87%. Q adalah proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah, yang nilainya 13%. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1,96 \times 0,87 \times 0,13}{(0,05)^2} = 88,67 = 89 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus tersebut di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang (dibulatkan). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari populasi dilakukan menggunakan kriteria atau pertimbangan tertentu. Kriteria sampel penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Berusia > 18 tahun (usia dewasa). 2) Sudah pernah memanfaatkan pelayanan pada jasa bengkel Sehat.

2.7. Data dan Sumber Data

Sumber data yang diharapkan untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua sumber yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer.

Adapun data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data mengenai tanggapan responden atas penyebaran kuesioner, dengan menanyakan secara langsung kepada pelanggan tentang pelayanan di bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.

4. Saya merasa bahwa uang yang saya keluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan atau bengkel ini. dengan apa yang saya harapkan.

2.6. Populasi, Sampel Penelitian Dan Teknik Pengambilan Sampel

Yang menjadi *populasi* dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan atau konsumen bengkel Roda Mas Auto Prima jalan Gatot Subroto Medan. Sedangkan *sampel* adalah sebagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Karena populasi dalam penelitian ini adalah konsumen bengkel yang jumlahnya tidak

2. Data Sekunder.
3. Dalam penelitian ini adalah dari bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan mengenai karakteristik dan jumlah pelanggan.

2.8. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai adalah sebagai berikut.

1. Kuesioner.
Kuesioner yang dibagikan kepada responden (pelanggan bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan) adalah seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis menyangkut kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen untuk dijawab.
2. Observasi.
Dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti, dalam penelitian ini pada bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.
3. Interview.
Mengadakan wawancara untuk memenuhi data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan menanyakan langsung kepada beberapa staf di bengkel Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan sesuai dengan yang diperlukan oleh peneliti.

2.9. Metode Analisis Data

1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran menggunakan skala pengukuran *likert* dengan lima alternatif jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk tujuan analisis kuantitatif, maka ditetapkan jawaban dari responden dan masing-masing dari responden tersebut, mendapat skor, yang terbagi dalam kategori penelitian yaitu sebagai berikut: Sangat Setuju (SS), diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Netral (N) diberikan skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor 1.

2. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment* yaitu Nilai r hitung yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan tinggi rendahnya validitas variabel yang diukur. Selanjutnya nilai r hitung dikonsultasikan dengan harga korelasi *product moment* pada tabel. Jika perhitungan r sama dengan atau lebih besar dari pada r tabel maka butir-butir pertanyaan tersebut dikatakan valid atau sah. Dan Jika harga r perhitungan lebih kecil daripada r pada tabel berarti butir-butir pertanyaan dinyatakan tidak valid. Untuk melihat keterkaitan skor setiap butir dengan skor total dalam masing-masing variabel ini digunakan rumus Person Product Moment. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana: r adalah koefisien korelasi internal, X adalah skor setiap butir, dan Y adalah skor total.

3. Uji Reliabilitas

$$K_D = 1.36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

5. Uji Linieritas

Uji linieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linier. Dikatakan linier jika kenaikan skor variabel bebas diikuti kenaikan skor variabel terikat. Uji linieritas ini dilakukan dengan menggunakan garis regresi dengan taraf signifikansi 5%. Rumus yang dipergunakan untuk menghitung linieritas tersebut adalah:

$$F_{Reg} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan jumlah variabel bebas lebih dari satu. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi pelayanan: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Variabel terikat penelitian ini yaitu kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan menggunakan program *SPSS 16.00*. Pembacaan hasil analisis regresi ganda adalah sebagai berikut:

$$Y = K + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3 + a_4 X_4 + a_5 X_5 + e$$

7. Uji t (Uji Statistik “t”)

Uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan konsumen

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Perhitungan koefisien reliabilitas instrumen ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan “Alpha Cronbach”, sebagai berikut:

$$r_{ij} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_b^2}{\sum S_{tot}^2} \right)$$

Dimana, r_{ij} adalah koefisien reliabilitas, k adalah jumlah butir instrumen, S_b^2 adalah varians butir, sedangkan S_{tot}^2 adalah varians total. Pertanyaan- Pertanyaan dikatakan reliabel apabila nilai dari Cronbach Alpha atau r_{tabel} lebih besar dari r_{hitung} ($r_{tabel} > r_{hitung}$).

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

(Ghozali, 2005: 88). Langkah-langkah pengujian diawali dengan membuat formulasi hipotesis sebagai berikut:

- Menentukan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).
 $H_0: \beta_i = 0$, artinya tidak ada pengaruh variabel independen (X) pada variabel dependen (Y).
 $H_a: \beta_i > 0$, artinya ada pengaruh positif variabel independen (X) pada variabel dependen (Y).
- Mengetahui nilai signifikansi (p) hasil perhitungan
- Kriteria penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:
 H_a diterima jika nilai $p \leq 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya secara statistik variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. H_0 diterima jika nilai $p > 0,05$, maka H_a ditolak. Artinya secara statistik variabel independen tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependen.

8. Uji F (Uji Statistik “F”)

Dalam pengujian dengan uji F merupakan pengujian semua variabel independen yang dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2005: 88). Adapun langkah-langkah pengujiannya diawali dengan membuat formulasi hipotesis sebagai berikut:

- Menentukan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)

$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya tidak ada pengaruh variable independen secara bersama-sama pada variabel dependen (Y).

$H_a: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 \neq 0$, artinya ada pengaruh variable independen secara bersama-sama pada variabel dependen (Y).

- b. Mengetahui nilai signifikansi (p) hasil perhitungan

Kriteria penerimaan hipotesis adalah sebagai

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menunjukkan besarnya persentase sumbangan. Besarnya koefisien determinasi hasil uji berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, semakin mendekati nol besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

berikut: H_a diterima jika nilai $p \leq 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan pada variabel dependen. H_0 diterima jika nilai $p > 0,05$, maka H_a ditolak. Artinya semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependen.

9. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*) variabel independen terhadap variabel dependen.

III. Hasil Penelitian.

3.1. Karakteristik Responden

Dari 100 orang responden yang diteliti tersebut maka hasil analisis deskriptif mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sampai dengan tabel 4.3.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Fekkuensi	Persentase (%)
≤ 25 tahun	4	4%
26 – 35 tahun	40	40%
> 35 tahun	56	56%
Total	100	100%

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	2	2%
ASN	4	4%
BUMN/Swasta	8	8%
Wiraswasta	48	48%
Lain lain	38	38%
Total	100	100%

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemanfaatan Layanan

Frekuensi Pemanfaatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 2 kali	14	14%
3 – 5 kali	32	32%
> 5 kali	54	54%
Total	100	100%

3.2. Pembagian Dan Perincian Jumlah Kuesioner

Adapun rincian jumlah kuesioner yang dibagikan kepada konsumen (responden) adalah sebanyak 100 buah dengan rincian seperti pada table 4.5

Tabel 4.5. Perincian Jumlah Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dibagikan	100
Kuesioner yang diterima kembali	100
Kuesioner yang tidak sah	0
Kuesioner yang sah	100

3.3. Data Hasil Kuesioner Responden

Adapun jawaban kuesioner responden untuk masing-masing variable (kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen) dapat dilihat pada table 4.6 s/d 4.8

Tabel 4.6 Jawaban Responden Pada Kualitas Pelayanan Dimensi Tangibles Reliability Dan Responsiveness

No	Tangible				Jlh	Reliability				Jlh	Responsiveness				Jlh
	T1	T2	T3	T4		Re1	Re2	Re3	Re4		Rs1	Rs2	Rs3	Rs4	
1	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	5	5	4	4	18
2	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
3	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
4	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
5	5	5	3	3	16	5	3	3	4	15	5	4	5	3	17
6	5	4	3	3	15	3	3	4	3	13	5	5	4	5	19
7	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18
8	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17
9	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	4	5	4	4	17
11	5	4	3	4	16	3	4	5	3	15	5	4	3	3	15
12	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17
13	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
14	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	5	5	3	17
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
16	4	4	5	4	17	5	4	3	5	17	5	4	4	4	17
17	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	5	5	4	4	18
18	5	4	3	4	16	4	4	5	3	16	4	4	3	3	14
19	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
20	5	5	3	4	17	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
21	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
22	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
23	5	4	3	4	16	4	3	3	4	14	5	4	4	3	16
24	4	3	3	3	13	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15
25	3	3	4	2	12	5	5	4	4	18	2	3	4	4	13
26	4	2	4	3	13	4	4	5	4	17	5	5	3	4	17
27	2	2	3	5	12	3	3	4	5	15	3	3	3	4	13
28	5	2	3	3	13	3	3	4	5	15	5	5	4	4	18
29	3	3	4	2	12	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
30	5	3	3	3	14	5	4	3	3	15	3	3	4	2	12
31	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	2	5	4	2	13
32	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	3	4	4	3	14
33	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
34	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
35	3	3	4	3	13	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15
36	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
37	5	5	3	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17	4	5	4	4	17
39	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	4	4	4	5	17
40	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
41	4	2	4	3	13	4	4	5	4	17	2	3	3	3	11
42	2	2	3	3	10	4	4	4	4	16	2	5	3	4	14
43	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	2	3	4	3	12
44	3	3	3	2	11	3	4	4	5	16	2	3	3	3	11
45	4	2	4	3	13	4	4	5	5	18	3	3	2	4	12
46	3	4	4	3	14	5	5	5	5	20	2	3	2	3	10

47	5	3	4	3	15	4	3	4	4	15	2	3	2	4	11
48	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12
49	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
51	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13
52	5	3	3	4	15	4	5	3	4	16	3	3	3	4	13
53	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11
54	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15
55	4	4	5	4	17	3	4	3	3	13	4	3	3	5	15
56	5	3	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
57	5	3	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17
58	4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15
59	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
60	4	2	3	2	11	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
61	3	2	4	2	11	3	4	5	4	16	4	5	5	5	19
62	2	3	4	3	12	2	2	3	4	11	4	4	4	5	17
63	3	2	4	3	12	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
64	2	3	4	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
65	3	3	4	3	13	5	3	3	3	14	4	4	4	5	17
66	2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
67	3	3	4	2	12	5	3	5	5	18	5	4	3	4	16
68	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	5	4	4	3	16
69	5	3	5	5	18	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16
71	4	5	4	5	18	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16
72	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17
73	2	4	4	4	14	3	2	4	3	12	4	4	4	4	16
74	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
75	4	3	5	2	14	3	3	3	4	13	5	4	4	5	18
76	4	4	4	2	14	2	3	3	3	11	4	3	4	5	16
77	4	4	4	4	16	2	2	3	4	11	4	3	3	4	14
78	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	4	3	4	3	14
79	4	4	4	3	15	2	2	3	4	11	4	3	5	4	16
80	4	3	5	5	17	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17
81	4	3	4	4	15	3	2	3	4	12	5	3	4	4	16
82	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15
84	4	5	5	5	19	4	3	5	4	16	4	4	4	5	17
85	5	4	5	4	18	2	3	4	4	13	4	5	4	5	18
86	4	4	5	4	17	2	3	3	4	12	4	4	3	5	16
87	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	3	5	16
88	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	5	5	2	5	17
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
90	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
91	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
92	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16
93	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
94	2	2	3	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
95	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
96	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
97	2	3	3	3	11	5	4	4	5	18	3	3	2	2	10
98	4	3	4	3	14	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10
99	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10
100	5	5	4	4	18	2	2	3	4	11	3	3	3	3	12

Tabel 4.7. Jawaban Responden Pada Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy, Assurance, Dan Kepuasan Konsumen

No	Empathy				Jlh	Assurance				Jlh	Kepuasan Konsumen				Jlh
	E1	E2	E3	E4		A1	A2	A3	A4		K1	K2	K3	K4	
1	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	5	3	3	4	15
2	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
3	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	3	3	4	3	13
4	4	5	4	5	18	3	5	4	5	17	4	4	5	4	17
5	4	4	4	5	17	4	3	3	5	15	3	3	3	3	12
6	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
7	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
8	4	4	3	5	16	4	3	4	5	16	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	2	3	3	3	13
10	5	4	4	4	17	5	3	3	4	15	2	3	3	3	11
11	4	4	3	4	15	3	4	5	4	16	2	2	3	4	11
12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
13	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16	5	5	3	4	17
14	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
15	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
16	5	4	5	5	19	5	5	3	4	17	3	3	3	3	12
17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	3	4	17
18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12
19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
20	4	4	3	5	16	3	4	3	5	15	4	5	4	4	17
21	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
22	4	5	5	5	19	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12
23	5	4	4	4	17	5	3	3	4	15	3	3	3	3	12
24	4	4	4	4	16	4	2	2	4	12	4	5	5	5	19
25	4	4	4	3	15	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15
26	3	3	4	4	14	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17
27	4	4	4	5	17	5	4	3	4	16	4	5	5	5	19
28	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
29	5	5	4	4	18	5	3	4	5	17	4	4	3	5	16
30	4	3	3	4	14	4	4	5	4	17	5	3	4	5	17
31	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	3	5	4	5	17
32	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15
33	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14
34	5	5	3	4	17	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
35	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	5	5	5	19
36	5	5	4	4	18	4	3	5	5	17	3	4	4	4	15
37	4	4	5	4	17	3	3	3	2	11	4	4	4	5	17
38	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	5	3	3	4	15
39	4	4	4	3	15	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17
40	3	3	5	4	15	2	4	4	3	13	3	3	4	3	13
41	4	4	4	3	15	5	3	3	4	15	5	5	4	4	18
42	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19
43	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13
44	3	3	4	3	13	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
45	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	3	3	3	3	12
46	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
47	5	5	3	5	18	3	5	4	3	15	3	3	3	3	12
48	4	4	4	3	15	2	3	4	3	12	4	4	5	4	17
49	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	5	4	5	4	19
50	4	4	1	2	11	4	2	5	4	15	5	5	4	4	18

51	5	3	4	4	16	4	5	3	4	16	4	4	5	4	17
52	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
53	4	4	4	3	15	4	3	2	3	12	3	4	3	3	13
54	3	3	5	4	15	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16
55	2	2	4	4	12	2	3	4	3	12	3	3	3	3	12
56	3	3	4	4	14	4	5	2	3	14	3	4	3	4	14
57	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	16	3	4	2	3	12	3	3	4	3	13
59	4	4	4	5	17	3	5	5	4	17	5	4	5	5	19
60	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
61	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
62	4	4	3	5	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
63	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
64	5	5	4	3	17	4	4	4	5	17	3	5	4	3	15
65	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	5	3	4	17
66	5	5	4	3	17	5	3	5	3	16	3	3	4	4	14
67	4	4	5	4	17	3	5	3	4	15	3	3	4	3	13
68	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
69	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
70	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
71	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20
72	3	3	1	2	9	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17
73	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16	1	3	5	4	13	3	3	3	3	12
75	4	3	3	3	13	5	4	3	4	16	5	3	3	4	15
76	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
77	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13
78	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
79	3	3	4	3	13	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
80	4	4	4	2	14	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18
81	4	4	5	5	18	4	3	5	4	16	5	4	4	4	17
82	3	3	4	2	12	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17
83	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	5	4	5	5	19
84	3	3	2	4	12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
85	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12
86	3	3	3	4	13	3	5	5	4	17	5	5	4	4	18
87	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	3	2	3	4	12
88	3	3	4	4	14	5	5	5	4	19	4	4	2	4	14
89	3	3	4	3	13	3	4	5	4	16	4	3	3	3	13
90	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11
91	3	4	4	3	14	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12
92	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
94	3	3	5	5	16	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20
95	2	2	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
96	4	4	5	5	18	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20
97	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
98	4	4	5	5	18	3	4	3	5	15	5	5	5	5	20
99	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	3	4	3	13
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

IV. Pembahasan

4.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Melalui bantuan program komputer SPSS, hasil uji

validitas pada masing-masing dimensi (untuk setiap butir) dapat dilihat pada Tabel 4.8 dan 4.9.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Untuk Masin-Masing Dimensi

Dimensi	r hitung (Total Corelation)	r tabel	Kesimpulan
Tangible			
Butir 1	0.775	0.3961	Valid
Butir 2	0.775	0.3961	Valid
Butir 3	0.412	0.3961	Valid
Butir 4	0.775	0.3961	Valid
Reliability			
Butir 1	0.884	0.3961	Valid
Butir 2	0.896	0.3961	Valid
Butir 3	0.802	0.3961	Valid
Butir 4	0.802	0.3961	Valid
Responsiveness			
Butir 1	0.813	0,3961	Valid
Butir 2	0.896	0.3961	Valid
Butir 3	0.871	0.3961	Valid
Butir 4	0.766	0.3961	Valid
Assurance			
Butir 1	0.896	0.3961	Valid
Butir 2	0.896	0.3961	Valid
Butir 3	0.802	0.3961	Valid
Butir 4	0.896	0.3961	Valid
Emphaty			
Butir 1	0.507	0.3961	Valid
Butir 2	0.826	0.3961	Valid
Butir 3	0.896	0.3961	Valid
Butir 4	0.539	0.3961	Valid
Kenuasan			
Butir 1	0.802	0.3961	Valid
Butir 2	0.896	0.3961	Valid
Butir 3	0.871	0.3961	Valid
Butir 4	0.802	0.3961	Valid

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Masing-Masing Dimensi

Dimensi	r hitung (Alpha Cronbach)	r tabel	Kesimpulan
Tangible			
Butir 1	0,976	0,3961	Reliabel
Butir 2	0,976	0,3961	Reliabel
Butir 3	0,979	0,3961	Reliabel
Butir 4	0,976	0,3961	Reliabel
Reliability			
Butir 1	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 2	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 3	0,976	0,3961	Reliabel
Butir 4	0,976	0,3961	Reliabel
Responsiveness			
Butir 1	0,976	0,3961	Reliabel
Butir 2	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 3	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 4	0,976	0,3961	Reliabel
Assurance			
Butir 1	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 2	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 3	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 4	0,976	0,3961	Reliabel
Emphaty			
Butir 1	0,978	0,3961	Reliabel
Butir 2	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 3	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 4	0,977	0,3961	Reliabel
Kepuasan			

Butir 1	0,976	0,3961	Reliabel
Butir 2	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 3	0,975	0,3961	Reliabel
Butir 4	0,976	0,3961	Reliabel

4.2. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas Kolgomorov-Simirnov dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.10 Hasil Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Tangible s	Reliabilit y	Respons iveness	Ansurance	Emphat y	Kepuasa n
N		100	100	100	100	100	100
Normal	Mean	15.41	16.91	15.73	17.00	16.33	15.60
Parameter	Std.	2.948	2.507	2.624	2.247	1.907	2.741
s^{ab}	Deviation						
Most Extreme	Absolute	.105	.162	.191	.128	.131	.149
Differences	Positive	.083	.162	.094	.128	.111	.149
	Negative	-.105	-.158	-.191	-.118	-.131	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		1.052	1.619	1.910	1.282	1.313	1.485
Asymp. Sig. (2-tailed)		.218	.011	.001	.075	.064	.024

4.3. Uji Linieritas

Hasil output uji linieritas antara tangibles dan kepuasan berdasarkan hasil perhitungan SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.11. dan 4.12.

Tabel 4.11. Hasil Uji Linieritas Variabel Tangibles Dan Kepuasan Konsumen

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Tangibles	Between (Combined) Groups	71.849	11	6.532	.855	.586
	Linearity	22.480	1	22.480	2.943	.090
	Deviation from Linearity	49.370	10	4.937	.646	.770
	Within Groups		672.151	88	7.638	
	Total		744.000	99		

Tabel 4.12. Hubungan Linier Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen

Hubungan	F Hitung	Sig.	Keterangan
Tangible → kepuasan	0,572	0,645	Linier
Reliability → kepuasan	1,559	0,140	Linier
Responsiveness → kepuasan	0,874	0,831	Linier
Assurance → kepuasan	0,885	0,533	Linier
Empathy → kepuasan	0,938	0,911	Linier

4.4. Uji Hipotesis

Dengan bantuan perhitungan SPSS adapun hasil analisis regresi linier berganda untuk pengujian hipotesis penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13. Hasil Nilai R Regresi Berganda Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.345	2.219

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4.14. Nilai F dan Signifikasi Regresi Berganda Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	280.995	5	56.199	11.410	.000 ^a
Residual	463.005	94	4.926		
Total	744.000	99			

a. Predictors: (Constant), Emhathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4.15. Koefisien B, Beta t Dan Signifikasi Regresi Berganda Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.303	2.626		-.877	.383
	Tangibles	.450	.135	.313	3.343	.001
	Reliability	.395	.130	.324	3.049	.003
	Responsivess	-.112	.094	-.108	-1.193	.236
	Ansurance	.048	.119	.044	.407	.685
	Empathy	.311	.079	.334	3.941	.000

a. Predictors: (Constant), Emhathy, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2.303 + 0,450 X_1 + 0,395 X_2 - 0,112 X_3 + 0,048 X_4 + 0,311 X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut: jika nilai X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 sama dengan nol, maka nilai Y (kepuasan konsumen) adalah sebesar -2.303. Sedangkan nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut: Jika nilai X_1 naik sebesar satu satuan dan X_2 , X_3 , X_4 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,450 satuan. Jika nilai X_2 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_3 , X_4 , serta X_5 dalam keadaan variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Kriteria penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

Ho diterima: apabila nilai t hitung $>$ t tabel, artinya variable bebas secara parsial berpengaruh pada kepuasan konsumen

Ho ditolak: apabila t hitung $<$ t tabel, artinya variable bebas secara parsial tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Adapun penjelasan hasil uji t untuk masing-masing

konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,395 satuan. Jika nilai X_3 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_2 , X_4 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar -0,112 satuan. Jika nilai X_4 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_2 , X_3 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,048 satuan. Jika nilai X_5 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_2 , X_3 , serta X_4 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar -0,311 satuan.

4.4.1. Uji “t” (Secara Parsial)

Uji t ini merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu

variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Tangible

Hasil statistik uji t pada variabel *tangible* diperoleh nilai t hitung sebesar 76,775 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t table ($df=n-2$, $100-2=98$ pada taraf signifikansi 5%) sebesar 1,984. Oleh karena nilai t hitung $>$ t tabel ($76,775>1,984$) maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi *tangible* berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima

Jalan Gatot Subroto Medan Medan.

2. Reliability

Hasil statistik uji t pada variabel *reliability* diperoleh nilai t hitung sebesar 4,948 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t table ($df=n-2$, $100-2=98$ pada taraf signifikansi 5%) adalah sebesar 1,984. Oleh karena nilai t hitung $>$ t tabel ($4,948>1,984$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi *reliability* berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.

3. Responsiveness

Hasil statistik uji t pada variabel *responsiveness* diperoleh nilai t hitung sebesar 8,527 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t tabel ($df=n-2$, $100-2=98$ pada taraf signifikansi 5%) adalah sebesar 1,984. Oleh karena nilai t hitung $>$ t tabel ($8,527>1,984$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.

4. Assurance

Hasil statistik uji t pada variabel *assurance* diperoleh nilai t hitung sebesar 3,443 dengan tingkat berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Ho ditolak: apabila F hitung $<$ F tabel, artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Hasil analisis diperoleh nilai F hitung sebesar 11,410 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai F table dapat diperoleh dengan terlebih dahulu mengetahui taraf signifikansi α , derajat kebebasan, n dan m . Derajat kebebasan (df) pada pengujian ini ada dua yakni df_1 dan df_2 . Nilai $df_1=m-1$ ($m=$ jumlah variabel=6), $df_2=n-m$ (n adalah jumlah sampel=100). Nilai F tabel pada $df_1=m-1$ ($6-1=5$), $df_2=n-m$ ($100-6=94$), maka $F_{Tabel(df_1, df_2, \alpha)} = F_{(5; 94; 0,05)}$ adalah sebesar 2,31. Oleh karena nilai F hitung $>$ F tabel ($11,410>2,31$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy -masing kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat pada table 4.16.

signifikansi 0,000. Nilai t table ($df=n-2$, $100-2=98$ pada taraf signifikansi 5%) adalah sebesar 1,984. Oleh karena nilai t hitung $>$ t tabel ($3,443>1,984$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi *assurance* berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.

5. Empathy

Hasil statistik uji t pada variabel *empathy* diperoleh nilai t hitung sebesar 3,149 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t table ($df=n-2$, $100-2=98$ pada taraf signifikansi 5%) adalah sebesar 1,984. Oleh karena nilai t hitung $>$ t tabel ($3,149>1,984$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi *empathy* berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.

4.4.2. Uji “ F “ (Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan variabel penelitian yang digunakan dalam analisis ini berpengaruh signifikan secara simultan. Kriteria penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

Ho diterima : apabila F hitung $>$ F tabel, artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh positif secara simultan (secara bersama-sama) pada kepuasan konsumen Bengkel mobil Roda Mas Auto Prima Jalan Gatot Subroto Medan.

4.4.3. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya persentase kekuatan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bebas mempunyai hubungan yang kuat terhadap variabel terikat dengan tingkat hubungan sebesar 85 % nilai R^2 sebesar 0,723 atau 72,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar 72,3% sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besarnya pengaruh dari masing

Tabel 4.16. Pengaruh Masing-Masing Dmensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (R^2)

Variabel	Pengaruh Masing-Masing Variabel
Tangible	0,218 (21,8%)
Reliability	0,269 (26,9%)
Responsiveness	0,012 (1,2%)
Assurance	0,214 (21,4%)
Empathy	0,402 (40,2%)

V. Kesimpulan

Dari analisa dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan meliputi; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima Gatot Subroto Medan. Besarnya kontribusi pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima Gatot Subroto Medan adalah sebesar $R^2 = 72,3\%$
2. Kualitas pelayanan meliputi; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima Gatot Subroto Medan.
3. Kontribusi dimensi kualitas pelayanan secara parsial yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen pada bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima Gatot Subroto Medan adalah empathy. Sebesar 40,2%

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: mengingat dimensi *responsiveness* merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang paling rendah nilainya terhadap kepuasan pelanggan, dimana salah satu butir pertanyaan dengan skor jawaban yang paling rendah adalah: *selalu menyediakan waktu untuk membantu masalah dan complain pelanggan*, maka saran yang dapat diberikan yaitu; dengan melakukan pencatatan yang akurat terhadap komponen/jasa yang akan diperbaiki baik dari segi waktu, biaya dan kualitas jasa pelayanan sehingga antara yang diharapkan konsumen sesuai dengan kenyataan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2012. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Penerbit, Rineka, Jakarta.
- Ari Setiady, 2007, **Metode Riset Pemasaran**, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Cipta.Ghozali, I. 2005. **Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Penerbit, UNDIP PRESS, Semarang.
- Fredy Rangkuti. 1997. **Riset Pemasaran**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.I. 2009. **Manajemen**

Pemasaran. Edisi 13, Penerbit Erlangga. Jakarta.

- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2007. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2010. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**. Penerbit, Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution. 2010. **Manajemen Jasa Terpadu**. Edisi Enam, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuraman, et., all. Servqual , 2008, **A Multiple Item Scale For Measuring Costumer**. Penerbit, PHI, New Delhi, India.
- Pohan, I, S. 2013. **Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan**. Penerbit, EGC, Jakarta.
- Setiadi, Nugroho, J., 2008. **Perilaku Konsumen, Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran**. Penerbit, Kencana Prenada Media Media Grup, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Bisnis**. Penerbit, Alfabeta, Bandung
- Supriyanto dan Ern awaty. 2010. **Pemasaran Industri Jasa Kesehatan**. Penerbit, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2011. **Pemasaran Jasa**. Penerbit, Andi, Yogyakarta.