

BAB IV

HASIL-HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Bengkel

4.1.1. Profil dan sejarah singkat bengkel

Suwandi yang biasa dipanggil Bang Iwan merupakan lulusan Sekolah Teknik pada tahun 1985 dan memulai bekerja disebuah bengkel yang bernama Sinar Jaya Motor yang berlokasi di Tanah Abang tahun 1986. Di bengkel tersebut Bang Iwan sempat menjadi Kepala Mekanik yang mengatur sekaligus memberi ilmu kepada para mekanik yang masih junior. Pada tahun 1990 beliau mengundurkan diri dan memulai usaha bengkel sendiri di Lampung. Namun bengkel tersebut tidak berkembang dan pada tahun 1994 beliau menutup usahanya dan memulai kembali membuka bengkel di Jakarta. Beliau membuka bengkel di Jakarta yang bernama Bengkel Iwan Motor, berlokasi di Jl. Swasembada Barat Raya XVI No. 3-4 Jakarta Utara sampai sekarang. Saat ini bengkel tersebut telah tumbuh menjadi lebih baik dan banyak jumlah pelanggan yang menggunakan jasa bengkel tersebut.

4.1.2. Langkah-langkah untuk mengembangkan bengkel

Adapun langkah-langkah bang Iwan agar konsumen tetap terus menggunakan jasa bengkelnya adalah sebagai berikut :

1. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
2. Melayani beragam keinginan pelanggan dengan cepat dan tepat.
3. Terampil dalam menangani kendaraan pelanggan.
4. Murah senyum.
5. Dan memberikan masukan-masukan kepada pelanggan agar kendaraan tetap optimal.

4.2. Deskripsi Responden

Pada penelitian ini pengambilan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 80 responden yang diwakili oleh pelanggan dan orang yang ada disekitar bengkel. Cara menentukan responden dengan cara memberikan kuesioner kepada pelanggan dan orang-orang yang ada disekitar bengkel Iwan Motor. Deskripsi responden mencakup jenis kelamin, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

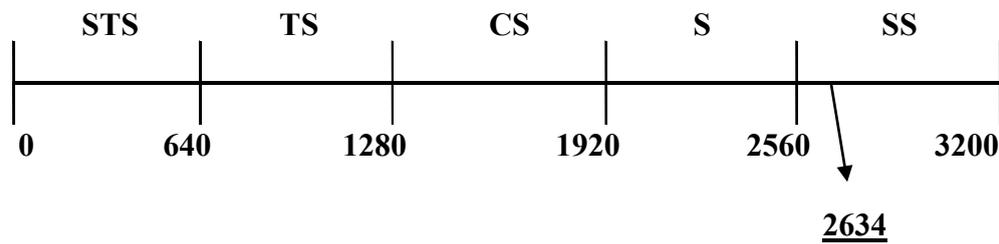
Jenis kelamin	Jumlah
Laki-laki	63
Perempuan	17

Dari hasil kuesioner kepada pelanggan dan orang-orang yang ada disekitar bengkel Iwan Motor terdapat jumlah responden laki-laki 63 orang dan perempuan 17 orang.

4.3. Deskripsi Data

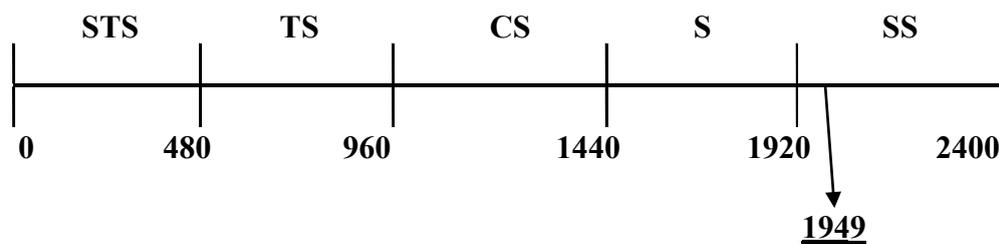
Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari pengisian kuesioner dengan skala likert oleh pelanggan dan orang disekitar lingkungan Bengkel Iwan Motor Jakarta Utara sebanyak 80 responden. Adapun variabel penelitian yang digunakan oleh variabel bebas (X_1) yaitu Kualitas Pelayanan, variabel bebas (X_2) yaitu Harga dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan.

Untuk variabel bebas (X_1) yaitu Kualitas Pelayanan yang diajukan kepada 80 pelanggan, diperoleh jumlah kriterium (bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi) $X_1 = 5 \times 80 \times 8 = 3200$. Jumlah skor hasil pengumpulan data 2634 (Lampiran 2), dengan demikian kualitas pelayanan menurut persepsi 80 responden adalah $2634 : 3200 = 82,31 \%$ dari kriteria yang ditetapkan. Hasil tersebut dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut :



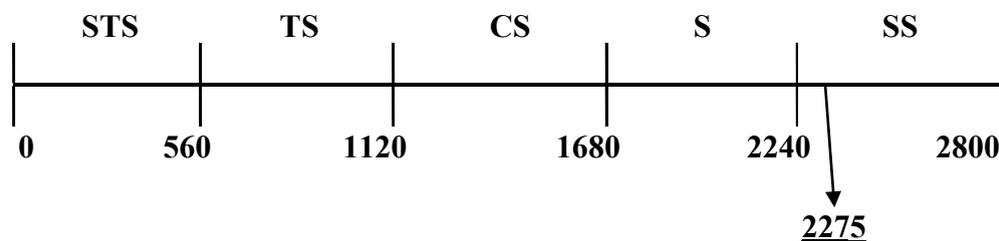
Gambar 4.1. Jumlah Skor Kriteria (X_1)

Untuk variabel bebas (X_2) yaitu Harga yang diajukan kepada 80 pelanggan, diperoleh jumlah skor kriteria (bila skor butir pernyataan mendapat skor tertinggi) $X_2 = 5 \times 80 \times 6 = 2400$. Jumlah skor hasil pengumpulan data 1949 (Lampiran 3), dengan demikian harga menurut persepsi 80 pelanggan adalah $1949 : 2400 = 81,21\%$ dari kriteria yang ditetapkan. Hasil tersebut dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut :



Gambar 4.2. Jumlah Skor Kriteria (X_2)

Adapun untuk variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan yang diajukan kepada 80 responden, diperoleh jumlah kriteria (bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi) $Y = 5 \times 80 \times 7 = 2800$. Jumlah skor hasil pengumpulan data 2275 (Lampiran 4), dengan demikian kepuasan pelanggan menurut persepsi 80 pelanggan adalah $2275 : 2800 = 81,25\%$ dari kriteria yang ditetapkan. Hasil tersebut dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut :



Gambar 4.3. Jumlah Skor Kriteria (Y)

Dari ketiga diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Harga (X_2) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y), terletak pada daerah sangat setuju.

4.4. Analisis Statistik Data

4.4.1. Uji Validitas

Uji validitas sebagai tolak ukur derajat ketetapan tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap pertanyaan instrumen penelitian dilakukan uji validitas per butir. Pengujian menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

Berdasarkan pengolahan data (lampiran 5), diperoleh hasil variabel Kualitas Pelayanan (X_1), 8 (delapan) pertanyaan tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,30 sehingga pernyataan tersebut digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengolahan data untuk semua pernyataan dalam instrumen kualitas pelayanan yang terdiri 8 butir pertanyaan, pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2. Validitas instrumen per butir untuk Kualitas Pelayanan (X_1)

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0,474	0,30	Valid
2	0,522	0,30	Valid
3	0,379	0,30	Valid
4	0,411	0,30	Valid
5	0,375	0,30	Valid
6	0,433	0,30	Valid
7	0,418	0,30	Valid
8	0,357	0,30	Valid

Sumber : Data diolah (2015)

Untuk variabel Harga (X_2), berdasarkan pengolahan data (lampiran 6), diperoleh hasil yang terdiri dari 6 (enam) pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih

besar dari 0,30, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengolahan data untuk semua pernyataan dalam instrumen harga yang terdiri 6 butir pernyataan, pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3. Validitas instrumen per butir untuk Harga (X_2)

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0,544	0,30	Valid
2	0,392	0,30	Valid
3	0,377	0,30	Valid
4	0,311	0,30	Valid
5	0,339	0,30	Valid
6	0,444	0,30	Valid

Sumber : Data diolah (2015)

Sedangkan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y), berdasarkan pengolahan data (lampiran 7), diperoleh hasil yang terdiri dari 7 (tujuh) pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,30, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengolahan data untuk semua pernyataan dalam instrumen kepuasan pelanggan yang terdiri dari 7 butir pertanyaan, pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4. Validitas instrumen per butir untuk Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
1	0,488	0,30	Valid
2	0,439	0,30	Valid
3	0,420	0,30	Valid
4	0,380	0,30	Valid
5	0,459	0,30	Valid
6	0,395	0,30	Valid
7	0,365	0,30	Valid

Sumber : Data diolah (2015)

Berdasarkan uji validitas memperlihatkan bahwa dari tiap-tiap variabel yang diajukan kepada 80 responden, hasilnya diperoleh bahwa seluruh variabel memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{kritis} ($r_{hitung} \geq 0,3$) yaitu valid, sehingga

pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengolahan data lebih lanjut didalam penelitian ini.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka untuk pernyataan yang valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Split Half* dengan rumus *Spearman Brown*. Korelasi antara kelompok genap dan ganjil dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) menghasilkan $r_b = 0,716$ sehingga menghasilkan $r_i = 0,834$ (Lampiran 9). untuk korelasi genap dan ganjil dari variabel Harga (X_2) menghasilkan $r_b = 0,628$ sehingga menghasilkan $r_i = 0,771$ (Lampiran 11). sedangkan dari variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menghasilkan $r_b = 0,721$ sehingga $r_i = 0,838$ (Lampiran 13). Dengan demikian, baik instrumen Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), maupun Kepuasan Pelanggan (Y) dianggap reliabel.

4.4.3. Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, yaitu antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil pengolahan data untuk koefisien korelasi parsial antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations			Kualitas	Kepuasan
Control Variables			Pelayanan	Pelanggan
Harga	Kualitas	Correlation	1.000	.440
	Pelayanan	Significance (2-tailed)	.	.000
		Df	0	78
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan	Correlation	.440	1.000
	Pelanggan	Significance (2-tailed)	.000	.
		Df	78	0

Sumber : Data diolah (2015)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai korelasi parsial antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,440 atau ($r_{hitung} = 0,440$). Hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan mempunyai tingkatan sedang terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan hubungan yang bersifat positif dan searah. Artinya jika semakin tinggi tingkat pelayanan bengkel maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan sebaliknya.

Hasil pengolahan data untuk koefisien korelasi parsial antara variabel Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6. Korelasi Parsial Harga (X_2) engan Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations				
Control Variables			Harga	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Harga	Correlation	1.000	.522
		Significance (2-tailed)	.	.000
		Df	0	78
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Correlation	.522	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		Df	78	0

Sumber : Data diolah (2015)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai korelasi parsial antara variabel Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,522 atau ($r_{hitung} = 0,522$). Hal ini menunjukkan Harga mempunyai tingkatan sedang terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan hubungan yang bersifat positif dan searah. Artinya jika semakin rendah Harga yang diberikan bengkel maka semakin tinggi Kepuasan Pelanggan dan sebaliknya.

4.4.4. Analisis Korelasi Berganda

Adapun untuk mengetahui tingkat keeratan tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan, dan Harga dengan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama, maka perlu dilakukan analisis koefisien berganda. Dari perhitungan diperoleh data berpasangan Kualitas Pelayanan (X_1), dan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 4.7. Korelasi Berganda Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.508	407	1.824

a. Predictors : (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah

Nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,713 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Pelanggan adalah kuat dengan hubungan yang bersifat positif atau searah, dalam arti jika Kualitas Pelayanan dan Harga dapat terlaksana dengan baik, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat dan sebaliknya jika Kualitas Pelayanan dan Harga tidak dapat terlaksana dengan baik, maka Kepuasan Pelanggan akan menurun.

4.4.5. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Secara Parsial

a. Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_0: \rho_1 \leq 0$: Secara parsial tidak memiliki hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

$H_a: \rho_1 > 0$: Secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Setelah melakukan pengujian hipotesis terhadap penelitian tersebut diatas dan berdasarkan perhitungan SPSS versi 22 (Lampiran 14)

diperoleh *P-Value* variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,000. Lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima maka secara parsial terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

b. Hubungan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_0 : \rho_2 \leq 0$: Secara parsial tidak memiliki hubungan positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho_2 > 0$: Secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan.

Setelah melakukan pengujian hipotesis terhadap penelitian tersebut diatas dan berdasarkan perhitungan SPSS versi 22 (Lampiran 14) diperoleh *P-Value* variabel Harga (X_2) sebesar 0,000. Lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima maka secara parsial terdapat hubungan yang positif antara variabel harga dengan kepuasan pelanggan.

2. Pengujian Secara Simultan

$H_0 : \rho_1, \rho_2 \leq 0$: Secara simultan tidak memiliki hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho_1, \rho_2 > 0$: Secara simultan memiliki hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan

Setelah melakukan pengujian hipotesis sesuai dengan langkah-langkah pengujian yang disebutkan pada bab III dan berdasarkan hasil perhitungan (Lampiran 15) diperoleh signifikan F sebesar 0,000 dan lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$ (Sig. F = $0,000 < \alpha$). Dengan demikian, dapat

ditarik kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima, berarti secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan.