

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan

Pada tahun 1997 bapak Maksun mendirikan sebuah perusahaan berbentuk bengkel umum yang menangani pelayanan jasa untuk sepeda motor. Bengkel bapak Maksun pertamakali didirikan pada tanah yang berada dipinggir jalan raya Dusun Kates Desa Rejotangan. Pada awal berdirinya bengkel ini, merupakan bengkel umum yang melayani semua jenis kendaraan bermotor seperti halnya motor jenis Honda, Yamaha, Kawasaki, dan jenis motor lainnya. Menurut bapak Maksun, pada awalnya bengkel ini didirikan dengan dana seadanya yang berasal dari kantong pribadi. Mulanya bengkel ini hanya memiliki 3 orang mekanik dan salah satunya beliau sendiri.

Pada awal tahun 2007 dengan semakin berkembangnya bengkel bapak Maksun di wilayah Rejotangan membuat perusahaan PT. Mitra Pinasthika Mulia tertarik untuk mengundang bengkel bapak Maksun bergabung sebagai member dari perusahaannya. PT. Mitra Pinasthika Mulia atau MPM merupakan perusahaan distributor *sparepart* resmi milik dari Honda. Setelah berunding di tahun yang sama bapak Maksun setuju untuk bergabung dengan perusahaan MPM dan bergantilah nama bengkel bapak

Maksun menjadi AHASS Bina Motor Rejotangan yang hanya melayani kendaraan berjenis Honda saja.

Setelah bergabung dengan MPM motor bengkel tersebut mengalami perkembangan yang sangat pesat dan berpindah ke utara Pasar Rejotangan yang tepatnya berada pada barat pom Rejotangan 100 meter. Sampai saat ini perusahaan AHASS Bina Motor rejotangan mempunyai 2 anak cabang perusahaan yang berada di Desa Tengkur Kecamatan Rejotangan dan di Desa Kacangan Kecamatan Ngunut dan pusat perusahaan berada di Desa Rejotangan Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung. Sampai saat ini perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan memiliki 14 orang karyawan yang diperoleh dari wilayah Kecamatan Rejotangan.

## 2. Daftar Harga Jasa dan *Sparepart* Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan

Berikut merupakan daftar harga perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan:

**Tabel 4.1**

### **Daftar Harga Jasa Pada AHASS Bina Motor Rejotangan**

<b>Jasa Yang Ditawarkan</b>	<b>Harga</b>
<i>Service</i>	Rp. 45.000
Ganti Oli Standart Honda	Rp. 45.000
<i>Injector Cleaner</i>	Rp. 10.000

Ganti Rantai	Rp. 155.000
Ganti Oli Sintetik	Rp. 53.000
Ganti Kampas Rem	- Depan Rp. 48.000 - Belakang Rp. 58.000
Ganti V-belt	- Vario Rp. 175.000 - Beat Rp. 155.000
Ganti Oli Gardan	Rp. 15.000
Ganti Lampu	Rp. 30.000
Ganti Busi Ahm	Rp. 27.000

Sumber: Arsip AHASS Bina Motor Rejotangan

Dari tabel harga jasa tersebut harga jasa *service* = Rp. 45.000, ganti oli standart = Rp. 45.000, *Injector Cleaner* = Rp. 10.000, Ganti Rantai = Rp. 155.000, Ganti Oli Sintetik = Rp. 53.000, Ganti Kampas Rem depan = Rp. 48.000 dan belakang = Rp. 58.000, Ganti V-belt Vario = Rp. 175.000 dan Beat = Rp. 155.000, Ganti Oli Gardan = Rp. 15.000, Ganti Lampu = Rp. 30.000 dan Ganti Busi Ahm = Rp. 27.000. Harga yang diberikan tersebut merupakan harga beserta ongkos pasang yang sudah ditentukan oleh perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.

### 3. Standar Operasional Prosedur Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan

Perusahaan AHASS Bina Motor mempunyai standar operasional prosedur perusahaan yang ditetapkan sejak awal perusahaan didirikan.

Berikut standar operasional prosedur yang dimiliki perusahaan AHASS

Bina Motor Rejotangan:

**Tabel 4.2**

**SOP Perusahaan AHAS Bina Motor Rejotangan**

<b>Dalam Berpakaian</b>	<b>Dalam Berkerja</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemakaian Katelpak atau <i>Wearpack</i>.</li> <li>- Pemakaian sepatu dalam bekerja.</li> <li>- Pemakaian identitas karyawan.</li> <li>- Dll.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piket kebersihan setiap datang dan waktu akan pulang.</li> <li>- Pemakaian sedot oli agar saat mengganti tidak tumpah ke lantai.</li> <li>- Pemakaian <i>Digital Tachometer</i> untuk mengukur Rpm motor</li> <li>- Pemakaian meja hidrolis untuk mengangkat motor waktu memperbaiki kendaraan.</li> <li>- Pemakaian cerobong buang asap kenalpot untuk mengurangi polusi udara.</li> <li>- Dll.</li> </ul>

Sumber : Arsip AHASS Bina Motor Rejotangan

Dalam tabel di atas Standar Operasional Prosedur Perusahaan sendiri ada dua jenis yaitu dalam berpakaian dan dalam bekerja. Untuk berpakaian memakai katelapak atau *wearpack*, pemakaian sepatu serta memakai tanda pengenal. Sedangkan dalam bekerja seperti memakai teknologi terbaru dan pemasangan cerobong buang untuk mengurangi polusi udara. Standar yang ditentukan sendiri berdasarkan kebijakan perusahaan dan ditambah dengan standar yang diberikan PT. Mitra Pinasthika Mulia selaku mitra kerja perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan

#### 4. Daftar Nama Beserta *Rating* Karyawan AHASS Bina Motor Rejotangan

Pada AHASS Motor Rejotangan memiliki karyawan yang cukup banyak, berikut nama-nama dan *Rating* kinerja karyawan selama tahun 2019:

**Tabel 4.3**

**Nama Serta *Rating* Kinerja Karyawan  
(Bulan Januari – Desember Tahun 2019)**

<b>Nama</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>Buruk</b>
<b>Mekanik</b>			
Mochamad Andra	Baik		
Eby Saifulasad	Baik		
Eko Arianto	Baik		

Muhammad Dani	Baik		
Dadang	Baik		
Bayu Novrizal	Baik		
Doddy Filmi	Baik		
<b>Asisten Mekanik</b>			
Angga Pratama	Baik		
Danang	Baik		
Dian		Cukup baik	
Bagus	Baik		
<b><i>Customer Service</i></b>			
Linda	Baik		
Fia	Baik		
Sonia	Baik		

Sumber: Arsip AHASS Motor Rejotangan

Dalam tabel diatas menjelaskan bahwa AHASS Motor Rejotangan mempunyai 14 orang karawan. 7 orang sebagai mekanik, 4 orang sebagai asisten mekanik, dan 3 sebagai *customer service*. Dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2019, 13 orang menempati rating baik dan hanya 1 orang menenmpati *rating* cukup baik. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan selalu memberikan motivasi agar setiap karyawan mampu serta dapat bekerja dengan optimal sesuai dengan kemampuan dan potensinya.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadikan objek penelitian yaitu pelanggan atau *customer* perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Kabupaten Tulungagung yang beralamatkan di Dsn. Rejotangan, Ds. Rejotangan Kec. Rejotangan Kab. Tulungagung. Waktu penelitian ini yaitu bulan Desember tahun 2019 - selesai.

## C. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari customer perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 100 responden/orang. Keseluruhan kuisisioner ini diolah dengan bantuan SPSS versi 16.0.

Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun deskripsi data responden mengenai jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 4.4**

**Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	67	67%

2.	Perempuan	33	33%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer diolah tahun 2019

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 67 orang dengan presentasi 67%, sedangkan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 33 orang dengan presentase 33%. Dari keseluruhan responden yang berjumlah 100 orang yang dominan sebagai *customer* dari perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan adalah bejenis kelamin laki-laki.

## 2. Alamat Responden

Adapun deskripsi data responden mengenai jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 4.5**

### **Alamat Responden Berdasarkan Kota atau Kabupaten**

No.	Alamat Responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	Kabupaten Tulungagung	86	86%
2.	Kabupaten Blitar	14	14%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer diolah tahun 2019

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang beralamatkan di Kabupaten Tulungagung seperti dari kecamatan



Rejotangan, Ngunut dan Pucanglaban berjumlah 86 orang dengan presentasi 86%, sedangkan responden yang beralamatkan di Kabupaten Blitar seperti dari Kecamatan Srengat dan Kademangan berjumlah 14 orang dengan presentase 14%. Dari keseluruhan responden yang berjumlah 100 orang yang dominan sebagai *customer* dari perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan adalah beralamatkan dari Kabupaten Tulungagung.

#### **D. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Variabel Penelitian**

Angket telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 20 item pernyataan atau pertanyaan dan dibagi kedalam 5 kategori variabel penelitian, yaitu:

- a. 4 (empat) pernyataan yang digunakan untuk mewakili variabel kualitas pelayanan (X1)
- b. 4 (empat) pernyataan yang digunakan untuk mewakili variabel standar operasional prosedur perusahaan (X2)
- c. 4 (empat) pernyataan yang digunakan untuk mewakili variabel Harga (X3)
- d. 4 (empat) pernyataan yang digunakan untuk mewakili variabel kinerja karyawan (X4)
- e. 4 (empat) pernyataan yang digunakan untuk mewakili variabel kepuasan konsumen (Y)

## 2. Hasil Jawaban Responden

Hasil dari jawaban responden dapat disimpulkan pervariabel dengan sebagai berikut:

### a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dengan 4 indikator pertanyaan atau pernyataan, terdapat pada indikator pertanyaan atau pernyataan pelayanan AHASS Bina Motor Rejotangan sudah sesuai dengan yang diharapkan menyatakan 32% sangat setuju dan 68% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan AHASS Bina Motor Rejotangan meberikan informasi secara jelas menyatakan 19% sangat setuju dan 81% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan AHASS Bina Motor Rejotangan memberikan pelayanan secara cepat menyetakan 33% sangat setuju, 65% setuju dan 2% netral. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan AHASS Bina Motor Rejotangan merespon dengan baik apabila ada *complain* dari *customer* menyatakan 34% sangat setuju, 64% setuju dan 2% netral.

### b. Variabel Standar Operasional Prosedur Perusahaan (X2)

Tanggapan responden tentang variabel standar operasional prosedur perusahaan dengan 4 indikator pertanyaan atau pernyataan, terdapat pada indikator pertanyaan atau pernyataan standar operasional prosedur perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan sudah sesuai

dengan kebutuhan pelanggan menyatakan 31% sangat setuju, 63% setuju dan 1% netral. Indikator pertanyaan atau pernyataan pemakaian cerobong buang asap kendaraan sudah tepat menyatakan 30% sangat setuju dan 70% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan memakai baju kerja dan identitas sesuai prosedur menyatakan 37% sangat setuju dan 63% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan selalu menjaga kebersihan bengkel atau tempat kerja menyatakan 37% sangat setuju dan 63% setuju.

c. Variabel Harga (X3)

Tanggapan responden tentang variabel harga dengan 4 indikator pertanyaan atau pernyataan, terdapat pada indikator pertanyaan atau pernyataan harga yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan menyatakan 21% sangat setuju, 75% setuju dan 3% netral. Indikator pertanyaan atau pernyataan harga *sparepart* sama dengan kualitas serta kuantitas yang diberikan menyatakan 26% sangat setuju dan 74% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan harga yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan manfaat yang dirasakan menyatakan 28% sangat setuju, 71% setuju dan 1% netral. Indikator pertanyaan atau pernyataan harga yang ditetapkan perusahaan mampu bersaing dan sudah sesuai dengan kemampuan beli pelanggan menyatakan 23% sangat setuju, 71% setuju dan 6% netral.

d. Variabel Kinerja Karyawan (X4)

Tanggapan responden tentang variabel kinerja karyawan dengan 4 indikator pertanyaan atau pernyataan, terdapat pada indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan AHASS Bina Motor Rejotangan memberikan informasi kerusakan secara tepat menyatakan 35% sangat setuju dan 65% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan memperbaiki kerusakan secara cepat, tepat, dan tanggap menyatakan 26% sangat setuju dan 74% setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan Karyawan AHASS Bina Motor Rejotangan memberikan pelayanan dengan ramah menyatakan 31% sangat setuju, 67% setuju, 1% netral dan 1% tidak setuju. Indikator pertanyaan atau pernyataan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan santun menyatakan 41% sangat setuju, 58% setuju dan 1% tidak setuju.

e. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tanggapan responden tentang variabel kepuasan konsumen dengan 4 indikator pertanyaan atau pernyataan, terdapat pada indikator pertanyaan atau pernyataan anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan AHASS Bina Motor Rejotangan menyatakan 34% sangat setuju, 63% setuju dan 2% netral. Indikator pertanyaan atau pernyataan anda merasa puas dengan standar operasional prosedur perusahaan yang diberikan AHASS Bina Motor Rejotangan menyatakan 29% sangat setuju dan 71% setuju. Indikator

pertanyaan atau pernyataan anda merasa puas dengan harga yang diberikan AHASS Bina Motor Rejotangan 29% sangat setuju, 70% setuju dan 1% netral. Indikator pertanyaan atau pernyataan anda merasa puas dengan kinerja karyawan yang diberikan AHASS Bina Motor Rejotangan menyatakan 35% sangat setuju dan 65% setuju.

## **E. Analisi Data**

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan kepada konsumen atau *customer* perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Kabupaten Tulungagung yang menggunakan jasa atau membeli *sparepart* sehingga dapat dilakukan analisi data yang diperoleh. Analisi data yang dilakukan yaitu meliputi analisis data variabel-variabel independen berupa kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0. Berikut merupakan deskripsi statistik berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

### **1. Uji Validitas, Uji Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrument pengukuran dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil

sesuai dengan yang diharapkan peneliti.<sup>67</sup> Berikut adalah hasil dari pengujian validitas pada kuisisioner yang disebar pada pelanggan atau *customer* AHASS Bina Motor Rejotangan.

**Tabel 4.6**

**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Nomor item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
P1	0,642	0,195	Valid
P2	0,621	0,195	Valid
P3	0,405	0,195	Valid
P4	0,620	0,195	Valid

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

**Tabel 4.7**

**Uji Validitas Variabel Standar Operasional**

**Prosedur Perusahaan**

<b>Nomor item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>keterangan</b>
P5	0,547	0,195	Valid
P6	0,543	0,195	Valid
P7	0,593	0,195	Valid
P8	0,549	0,195	Valid

---

<sup>67</sup> Husein Umar, “*Research Methods in Finance and Banking*”, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), Hal. 135

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

**Tabel 4.8**

**Uji Validitas Variabel Harga**

<b>Nomor item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>keterangan</b>
P9	0,427	0,195	Valid
P10	0,404	0,195	Valid
P11	0,554	0,195	Valid
P12	0,528	0,195	Valid

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

**Tabel 4.9**

**Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan**

<b>Nomor item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>keterangan</b>
P13	0,478	0,195	Valid
P14	0,427	0,195	Valid
P15	0,696	0,195	Valid
P16	0,619	0,195	Valid

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Tabel 4.10

## Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Nomor item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
P17	0,513	0,195	Valid
P18	0,446	0,195	Valid
P19	0,681	0,195	Valid
P20	0,501	0,195	Valid

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel-tabel diatas, seluruh item pernyataan atau pertanyaan dari variabel X1 (kualitas pelayanan), variabel X2 (standar operasional prosedur perusahaan), variabel X3 (harga), variabel X4 (kinerja karyawan), dan variabel Y (kepuasan konsumen) adalah valid dikarenakan nilai *Corrected Item-total Correlation* lebih besar dari 0,195 atau  $r_{tabel}$  maka dapat dikatakan bahwa *construct* diatas merupakan *construct* yang kuat.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrument berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrument penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrument penelitian dapat diterima bila memiliki *koefisien alpha* lebih besar dari 0,60 seperti yang



dikemukakan oleh Nugroho dan Suyuthi.<sup>68</sup> Adapun hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**

**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.692	.673	5

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,692 lebih besar dari 0.60.

**Tabel 4.12**

**Uji Reliabilitas Variabel Standar Operasional**

**Prosedur Perusahaan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.694	.663	5

<sup>68</sup> Agus Eko Sujianto, "Aplikasi Statistik ...", Hal. 104

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel standar operasional prosedur perusahaan memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,694 lebih besar dari 0.60.

**Tabel 4.13**

**Uji Reliabilitas Variabel Harga**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.617	.549	5

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel harga memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,617 lebih besar dari 0.60.

**Tabel 4.14**

**Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.690	.649	5

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kinerja karyawan memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,690 lebih besar dari 0.60.

**Tabel 4.15**

**Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.675	.636	5

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kepuasan konsumen memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,675 lebih besar dari 0.60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas daa bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terkait dan variabel bebas, ketiganya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

1) Dengan *Kolmogrov-Smirnov Test*

**Tabel 4.16**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas_Pelayanan	Standar_OP P	Harga	Kinerja_Karyawan	Kepuasan_Konsumen
N		100	100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000	.0000000	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	.84537199	.94402847	.97144837	.97808150	.97261192
Most Extreme Differences	Absolute	.052	.099	.099	.101	.125
	Positive	.052	.099	.099	.101	.125
	Negative	-.037	-.072	-.094	-.078	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.521	.992	.993	1.007	1.252
Asymp. Sig. (2-tailed)		.949	.279	.277	.262	.087
a. Test distribution is Normal.						

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel *One-Sampel Kolmogrov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- a) Nilai sig. atau signifikansi  $< 0,05$ , distribusi data tidak normal.
- b) Nilai sig. atau signifikansi  $> 0,05$ , distribusi data normal.

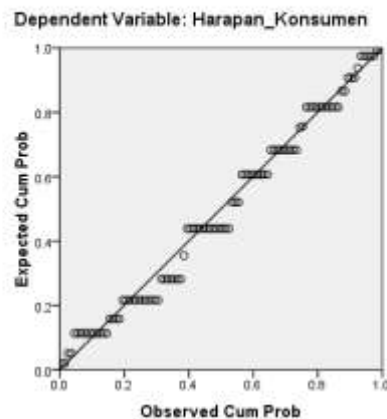
Pada tabel diatas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,949, standar operasional prosedur perusahaan sebesar 0,279, harga sebesar 0,277, kinerja karyawan sebesar 0,262, kepuasan konsumen sebesar 0,87. Dari setiap variabel memiliki nilai angka yang lebih dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini semuanya berdistribusi normal

## 2) Dengan *P-Plot*

**Gambar 4.1**

### ***P-Plot* Kualitas Pelayanan**

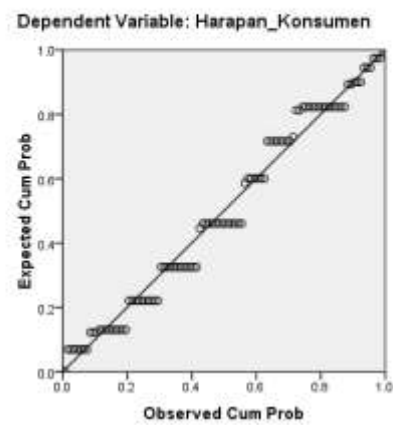
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2

***P-Plot* Standar Operasional Prosedur Perusahaan**

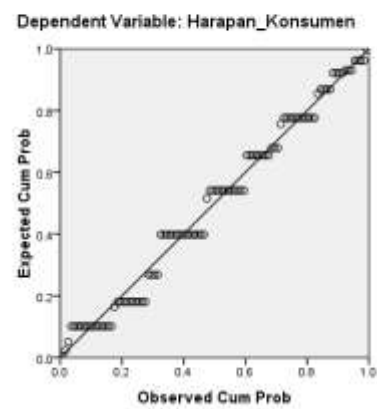
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.3

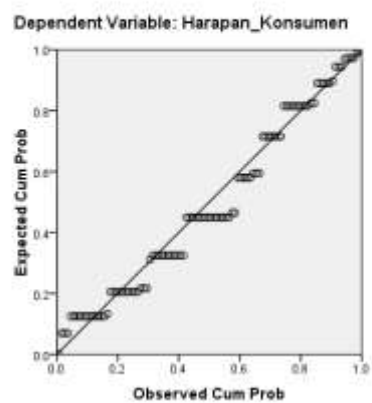
***P-Plot* Harga**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

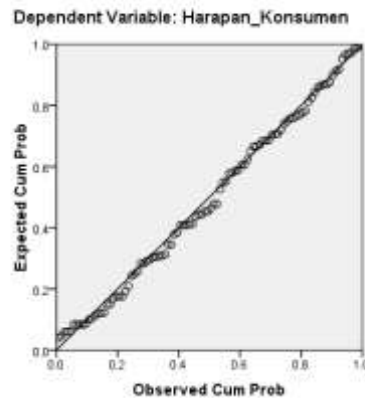


**Gambar 4.4*****P-Plot* Kinerja Karyawan**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

**Gambar 4.5*****P-Plot* Kepuasan Konsumen**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan hasil dari uji normalitas dengan Normal *P-Plots* diatas, pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terhadap hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation factor*) dan nilai *Tolerancenya*. Jika VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerancenya* lebih dari 0,10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:



**Tabel 4.17**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.785	2.249		.793	.430		
Kualias_Pelayanan	.296	.085	.305	3.459	.001	.899	1.112
Standar_OPP	.090	.095	.091	.943	.348	.751	1.332
Harga	.273	.094	.258	2.895	.005	.883	1.133
Kinerja_Karyawan	.242	.082	.263	2.951	.004	.878	1.138

a. Dependent Variable:  
Kepuasan\_Konsumen

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 1,112, variabel standar operasional prosedur perusahaan sebesar 1,332, variabel harga sebesar 1,133 dan variabel kinerja karyawan sebesar 1,138. Artinya nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dari masing-masing variabel bebas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual

pengamatan. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dilakukan dengan uji glejser model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila nilai probabilitas atau sig. > 0,05 atau tingkat signifikansi. Sedangkan apabila nilai probabilitas atau sig. < 0,05 atau tingkat signifikansi, maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.18**

**Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	-.727	1.652		-.440	.662
Kualitas_Pelayanan	-.047	.058	-.126	-.822	.416
Standar_OPP	.046	.057	.130	.805	.425
Harga	.045	.059	.128	.777	.442
Kinerja_Karyawan	-.016	.050	-.052	-.323	.749

a. Dependent Variable: Var\_Y

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat nilai signifikansi variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,416, variabel standar operasional prosedur perusahaan sebesar 0,425, variabel harga sebesar 0,442 dan variabel kinerja karyawan sebesar 0,749. Masing-

masing nilai variabel lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda mempunyai tujuan untuk membuat model matematis dari kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan. Analisa regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dengan tingkat kesalahan atau  $\alpha$  sebesar 0,05. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.19**

#### Uji Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	1.785	2.249		.793	.430
Kualias_Pelayanan	.296	.085	.305	3.459	.001
Standar_OPP	.090	.095	.091	.943	.348
Harga	.273	.094	.258	2.895	.005
Kinerja_Karyawan	.242	.082	.263	2.951	.004

a. Dependent Variable:  
Kepuasan\_Konsumen

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Dari tabel 4.19 dapat diperoleh model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,785 + 0,296X_1 + 0,090X_2 + 0,273X_3 + 0,242X_4$$

Keterangan:

$Y$  = Kepuasan Konsumen

$X_1$  = Kinerja Karyawan

$X_2$  = Standar Operasional Prosedur Perusahaan

$X_3$  = Harga

$X_4$  = Kinerja Karyawan

Dari persamaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 1,785 menunjukkan bahwa besarnya kepuasan konsumen sebelum dipengaruhi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), standar operasional prosedur perusahaan ( $X_2$ ), harga ( $X_3$ ), dan kinerja karyawan ( $X_4$ ) adalah positif, artinya jika variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$ ) bernilai konstanta (tetap) maka variabel kepuasan konsumen meningkat sebesar 1,785.
- 2) Koefisien  $b_1$  sebesar 0,296 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 model  $X_1$  (kualitas pelayanan) akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,296. Koefisien bernilai positif pada angka 0,296 berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan positif.

- 3) Koefesien  $b_2$  sebesar 0,090 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 model  $X_2$  (standar operasional prosedur perusahaan) akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,090. Koefesien bernilai positif pada angka 0,090 berarti bahwa variabel standar operasional prosedur perusahaan dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan positif.
- 4) Koefesien  $b_3$  sebesar 0,273 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 model  $X_3$  (harga) akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,273. Koefesien bernilai positif pada angka 0,273 berarti bahwa variabel harga dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan positif.
- 5) Koefesien  $b_4$  sebesar 0,242 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 model  $X_4$  (kinerja karyawan) akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,242. Koefesien bernilai positif pada angka 0,242 berarti bahwa variabel kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan positif.

#### **4. Uji Hipotesis**

##### **1) Uji T (T-Test)**

Uji T atau pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$ ) yang terdiri dari kualitas pelayanan, standar operasional

prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen. Pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.20**

**Uji T-Test**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	1.785	2.249		.793	.430
Kualias_Pelayanan	.296	.085	.305	3.459	.001
Standar_OPP	.090	.095	.091	.943	.348
Harga	.273	.094	.258	2.895	.005
Kinerja_Karyawan	.242	.082	.263	2.951	.004

a. Dependent Variable:  
Kepuasan\_Konsumen

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil dari perhitungan SPSS pada tabel 4.20 dapat ditarik kesimpulan yaitu:

a) Variabel Kualitas Pelayanan

Hipotesis pertama kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa

kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian  $H_1$  diterima.

b) Variabel Standar Operasional Prosedur Perusahaan

Hipotesis kedua standar operasional prosedur perusahaan dalam penelitian ini adalah standar operasional prosedur perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,348 > 0,05$ . Hal ini berarti bahwa standar operasional perusahaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian  $H_2$  ditolak.

c) Harga

Hipotesis ketiga harga dalam penelitian ini adalah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,005 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian  $H_3$  diterima.

d) Kinerja Karyawan

Hipotesis keempat kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,004 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa kinerja

karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian  $H_4$  diterima.

## 2) Uji F (F-Test)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis secara bersama-sama dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.21**

### Uji F-Test

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	35.839	4	8.960	12.031	.000 <sup>a</sup>
Residual	70.751	95	.745		
Total	106.590	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja\_Karyawan, Harga, Kualias\_Pelayanan, Standar\_OPP

b. Dependent Variable:

Kepuasan\_Konsumen

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS



Berdasarkan tabel 4.21 diatas didapatkan F hitung sebesar 12.031 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.

Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Atau dengan kata lain hipotesis 5 ( $H_5$ ) diterima.

## **5. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22

## Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 <sup>a</sup>	.336	.308	.863

a. Predictors: (Constant), Kinerja\_Karyawan, Harga, Kualias\_Pelayanan, Standar\_OPP

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui angka R square atau Koefisien Determinasi sebesar 0,336. Artinya kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan sebesar 33,6%. Sedangkan sisanya 66,4% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya seperti tempat usaha, kualitas barang atau *sparepart* dan lain-lainnya.