

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat LBPP-LIA Banjarmasin

LBPP-LIA Banjarmasin yang merupakan cabang kerjasama yang berdiri pada tahun 1989 dengan mitra yayasan Bunga Bangsa. Pada awal berdirinya, LIA Banjarmasin atau yang lebih dulunya lebih dikenal masyarakat dengan sebutan LBIBM (Lembaga Bahasa Inggris Banjarmasin) belum memiliki gedung sendiri, untuk pelaksanaan belajar mengajar, yayasan meminjam gedung yang berlokasi di kompleks Masjid Raya Sabilal Muhtadin, yang merupakan masjid terbesar di Kalimantan Selatan, yang tepatnya di Jl. Jenderal Sudirman.

Seiring dengan perputaran waktu, LIA memiliki gedung sendiri di Jl. Gatot Subroto No. 1, yang mulai resmi digunakan pada tahun 1994. Tahun 2007 yayasan memutuskan untuk membangun gedung baru berlantai 3 disebelah gedung lama dikarenakan gedung yang ada belum cukup menampung siswa yang terus bertambah. Dan sekarang hampir 1000- 1500 siswa. Dengan tenaga pengajar 23 guru, 2 AOO, 5 staf administrasi, dan 5 karyawan.¹

2. Visi dan Misi LBPP-LIA Banjarmasin

Visi LBPP-LIA Banjarmasin adalah Menjadi pusat pembelajaran yang terbaik dan yang tersebar di Indonesia melalui berbagai program pendidikan dan

¹Rita, Staff Administrasi, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 29 Mei 2014

sarana penunjangnya terutama pendidikan bahasa. Adapun misi dari LBPP-LIA adalah:

- a. Menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan memenuhi kebutuhan intelektual, emosional dan spiritual.
- b. Menciptakan suatu struktur organisasi dinamis yang mendukung dan mempercepat kemungkinan partisipasi pengguna jasa dan mitra usaha dalam tatanan manajemen yang sehat dan profesional.
- c. Meningkatkan kinerja karyawan dan sekaligus kinerja unit kegiatan.
- d. Mengadakan pengembangan organisasi dan sekaligus merancang sistem kerjanya secara efektif dan efisien.
- e. Memperlancar penyelesaian masalah penting dan mendesak yang berkaitan dengan adanya pengembangan usaha.
- f. Menciptakan rasa ketenangan bekerja melalui sistem imbalan jasa yang layak dan sistem pengembangan karir yang jelas.

3. Program LIA

Adapun program yang dijalankan LBBP-LIA adalah, sebagai berikut:

a. *General English*

program yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara menyeluruh, yang terdiri dari:

1) *English for Children* (untuk siswa SD)

Program yang dirancang khusus untuk anak usia sekolah dasar ini (6-12 tahun), bertujuan untuk memberikan paparan (*eksposur*)

pada anak anda pada penggunaan bahasa inggris sehari-hari. Pelajaran disampaikan secara komunikatif dan menyenangkan, sehingga membuat anak senang mempelajari bahasa pergaulan dunia.

2) *Englishfor teens* (untuk siswa SMP)

Program yang dirancang untuk membekali siswa SMP dalam menggunakan bahasa inggris sehari-hari dan juga mendukung mata pelajaran bahasa inggris di sekolah.

3) *English for adults* (untuk siswa SMA, mahasiswa dan umum)

Program yang disusun untuk pelajar SMA, mahasiswa dan umum dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan percaya diri dalam berbahasa inggris secara lisan dan tulisan.

b. *English for specific purposes.*

Selain dari general inggris LBPP-LIA juga menyediakan spesial program yang disusun untuk membantu, mahasiswa, :

1) *Conversation in english.*

Program yang ditunjukkan bagi anda yng ingin mengasah kemampuan dalam bahasa inggris secara lisan untuk kegiatan sehari-hari maupun bisnis.

2) *Business conversation.*

Program yang dipersiapkan bagi anda yang membutuhkan keterampilan berbahasa inggris dalam menunjang pekerjaan

sehari-hari dalam kegiatan kerja/bisnis seperti: mengirim surat, email, telepon, membicarakan pekerjaan, bernegosiasi.

3) *English for academic purpose.*

Program yang dirancang untuk pelajar, mahasiswa dan umum yang ingin melanjutkan studi ke luar negeri, materi program ini meliputi kecakapan berbahasa (mendengar, berbicara, membaca, menulis) serta kemampuan note, taking, merangkum, menyusun laporan/tulisan dan berdiskusi.²

4. Hasil kemampuan siswa LBPP-LIA Banjarmasin

Tabel 4.1 Hasil Kemampuan yang Didapat Siswa

Hasil Kemampuan	Nilai
Sebelum	50-60
Sesudah	70-90

Sumber data: LBPP-LIA Banjarmasin

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa dari kemampuan siswa sebelum dan sesudah kursus bahasa inggris di LBPP-LIA Banjarmasin. Sebelum siswasiswa kursus bahasa inggris di LBPP-LIA nilai dari pelajaran bahasa inggris tersebut rata-rata 50-60, setelah kursus di LBPP-LIA kemampuan mereka mencapai 70-90.

Tabel 4.2 Frekuensi Kenaikan Nilai

Kenaikan nilai	F
Meningkat	95%
Standar	5%
Jumlah	100%

Sumber data: LBPP-LIA Banjarmasin

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa peningkatan dari keseluruhan siswa yang kursus di LBPP-LIA Banjarmasin, dari 100%

²² www.lia.ac.id, diakses 10 Juni 2014

siswa, 95% dapat dikatakan kemampuan mereka meningkat. Sedangkan sisanya masih standar.

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para siswa LBPP-LIA Banjarmasin. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	36	38%
2	Perempuan	58	62%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah responden perempuan sebanyak 58 orang (62%). Sedangkan laki-laki yaitu sebanyak 36 orang (38%) dari total responden. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden yaitu perempuan dengan jumlah persentasi 62% dengan jumlah 58 orang.

2. Umur Responden

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	F	%
1	< 15 tahun	32	34 %
2	15-20 tahun	44	47 %
3	> 20 tahun	18	19 %
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Data yang diperoleh diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yang berkisar antara < 15 tahun sebanyak 32 orang (34%), 15-20 tahun sebanyak 44 orang (47%), >20 tahun sebanyak 18 orang (19%). Hal ini menyatakan bahwa responden yang berumur 15-20 tahun lebih banyak yang menjadi siswa kursus LBPP-LIA Banjarmasin sebanyak 44 orang (47%).

3. Jenis Pendidikan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Kategori	F	%
1	SD	5	5 %
2	SMP	30	32 %
3	SMA	26	28%
4	Perguruan Tinggi	33	35%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas berdasarkan jenis pendidikanyaitu SD sebanyak 5 orang (5%), SMP sebanyak 30 orang (32%), SMA sebanyak 26 orang (28%), dan Perguruan tinggi sebanyak 33 orang (35%). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan yang dijumpai peneliti responden yang berpendidikan di perguruan tinggi yaitu sebanyak 35 responden.

C. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan data jawaban responden, maka gambaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilihat dari variabel *reliability* (keandalan) (X_1), *responsiveness* (daya tanggap) (X_2), *assurance* (jaminan) (X_3), *emphaty* (empati) (X_4), dan *tangible* (bukti langsung) (X_5).

1. Penjelasan responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) (X_1).

a. Indikator LBPP-LIA Banjarmasin memberikan yang terbaik

Tabel 4.6LBPP-LIA Banjarmasin Memberikan Yang Terbaik

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	38%
2	Setuju	55	59%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tersebut lebih dominan menyatakan setuju yaitu 55 responden dengan persentase 59% dalam hal LBPP-LIA Banjarmasin memberikan yang terbaik, yang berarti bahwa LBPP-LIA memberikan yang terbaik bagi konsumen. Tetapi, akan lebih baik lagi meningkatkan pelayanan yang terbaik lagi agar konsumen jauh merasa puas.

- b. Indikator LBPP-LIA mampu melahirkan generasi yang berkompetensi di bidang bahasa Inggris

Tabel 4.7 LBPP-LIA Mampu Melahirkan Generasi yang Berkompetensi di Bidang Bahasa Inggris

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	39	42%
2	Setuju	48	51%
3	Netral	7	7%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 48 orang dengan persentase 51%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Itu semua berarti bahwa konsumen yang datang belum merasa puas sepenuhnya dengan LBPP-LIA.

- c. Indikator Memberikan pelayanan yang nyaman dan tidak membedakan konsumen

Tabel 4.8 Memberikan Pelayanan yang Nyaman dan Tidak Membedakan Konsumen

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	37	39%
2	Setuju	54	58%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju, sebanyak 54 responden (58%), kemudian disusul sangat setuju sebanyak

37 dengan persentase 39%, selanjutnya netral sebanyak 3 responden dengan persentase 3%. Sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan jawaban responden mayoritas responden menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen pelayanan yang diberikan nyaman dan tidak membedakan konsumen

d. Indikator dapat dipercaya sebagai lembaga kursus yang handal

Tabel 4.9 Dapat Dipercaya Sebagai Lembaga Kursus yang Handal

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	39	42%
2	Setuju	47	50%
3	Netral	8	8%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju dan netral. Hal ini menunjukkan bahwa LBPP-LIA Banjarmasin dapat dipercaya sebagai lembaga kursus yang handal

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *reliability* (keandalan) (X_1):

Tabel 4.10 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel *Reliability*

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	jlh	%		
1	LBPP-LIA Banjarmasin memberikan yang terbaik untuk Saudara	0	0	0	0	3	3	55	39	36	38	94	100
2	LBPP-LIA mampu melahirkan generasi yang berkompentensi	0	0	0	0	7	7	48	51	39	42	94	100

di bidang Bahasa Inggris													
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lanjutan Tabel 4.10

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	jlh	%		
3	Memberikan pelayanan yang nyaman dan tidak membedakan konsumen	0	0	0	0	3	3	54	58	37	39	94	100
4	Dapat dipercaya sebagai Lembaga Kursus yang handal	0	0	0	0	8	8	47	50	39	42	94	100

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

2. Penjelasan responden terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_2)

a. Indikator Karyawan LBPP-LIA tanggap dalam hal kepentingan konsumen

Tabel 4.11 Karyawan LBPP-LIA Tanggap dalam Hal Kepentingan Konsumen

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	20	21%
2	Setuju	58	63%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari hasil di atas diketahui, responden menyatakan setuju, kemudian sangat setuju, tidak setuju dan netral. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju dan sangat setuju dalam ketanggapan karyawan LBPP-LIA dalam hal kepentingan konsumen. Tetapi, ada juga responden yang tidak setuju terhadap ketanggapan karyawan dalam hal kepentingan konsumen.

b. Indikator mempermudah pelayanan melalui via telepon dalam bertransaksi

Tabel 4.12 Mempermudah Pelayanan Melalui Via Telepon dalam Bertransaksi

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	20	21%
2	Setuju	36	39%
3	Netral	34	36%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah) .

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 36 orang, kemudian disusul, netral/ragu-ragu, sangat setuju dan tidak setuju. Itu semua berarti bahwa pelanggan yang datang belum merasa puas sepenuhnya dengan pelayanan yang diberikan agar tidak berbelit-belit dan harus ditingkatkan guna meraih kepuasan pelanggan yang maksimal

c. Indikator ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan

Tabel 4.13 Ketepatan dan Kecepatan Waktu dalam Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	19	20%
2	Setuju	42	45%
3	Netral	31	33%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 42 orang, kemudian disusul, netral/ragu-ragu, sangat setuju dan tidak setuju. Itu semua berarti bahwa pelanggan yang datang belum merasa puas sepenuhnya dengan pelayanan yang

diberikan dan harus ditingkatkan lagi guna meraih kepuasan konsumen yang maksimal

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi *responsiveness* (daya tanggap) (X_2)

Tabel 4.14 Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	jlh	%		
1	Karyawan LBPP-LIA tanggap dalam hal kepentingan konsumen	0	0	1	1	15	15	58	63	20	21	94	100
2	Mempermudah pelayanan melalui Via Telepon dalam bertransaksi	0	0	4	4	34	36	36	39	20	21	94	100
3	Ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan	0	0	2	2	31	33	42	45	19	20	94	100

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

3. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *assurance* (asuransi) (X_3).

a. Indikator Karyawan LBPP-LIA bersikap ramah dan sopandengan Saudara

Tabel 4.15 Karyawan LBPP-LIA Bersikap Ramah dan Sopan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	38%
2	Setuju	51	54%
3	Netral	7	8%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 51 responden dengan persentase 54%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak

setuju. Itu berarti bahwa keramahan dan kesopanan para karyawan bisa dikatakan bagus namun harus ditingkatkan agar konsumenn merasa lebih bagus atau lebih puas.

- b. Indikator LBPP-LIA memiliki kualitas karyawan yang handal dan berpengalaman

Tabel 4.16LBPP-LIA Memiliki Kualitas Karyawanyang Handal dan Berpengalaman

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	38%
2	Setuju	53	57%
3	Netral	5	5%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 53 responden dengan persentase 57%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, dan tidak setuju, dan sangat tidak setuju, yang berarti bahwa karyawan LBPP-LIA dikatakan sepenuhnya memiliki karyawan yang handal dan berpengalaman, itu semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan keahlian yang dimiliki karyawan agar dapat menghasilkan yang lebih baik bagi LBPP-LIA terutama untuk konsumen.

c. Indikator LBPP-LIA memiliki jiwa melayani yang baik

Tabel 4.17LBPP-LIA Memiliki Jiwa Melayani yang Baik

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	27	29%
2	Setuju	59	63%
3	Netral	8	8%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 59 responden dengan persentase 63%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, dan tidak setuju, dan sangat tidak setuju, yang berarti bahwa karyawan LBPP-LIA dikatakan sepenuhnya memiliki jiwa melayani yang baik, itu semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan keahlian dalam melayani, agar konsumen merasa lebih puas.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi *assurance*(X₃)

Tabel 4.18Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Terhadap Variabel *Assurance*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Karyawan LBPP-LIA bersikap ramah dan sopandengan Saudara	0	0	0	0	7	8	51	54	36	38	94	100
2	LBPP-LIA memiliki Kualitas Karyawan yang handal dan berpengalaman	0	0	0	0	5	5	53	57	36	38	94	100
3	LBPP-LIA memiliki jiwa melayani yang baik	0	0	0	0	8	8	59	63	27	29	94	100

Sumber:Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

4. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *empaty*(X_4).
- a. Indikator para pegawai bersikap simpatik dan mampu memberikan jalan keluar (saran) terbaik terhadap masalah atau keluhan konsumen

Tabel 4.19 Para Pegawai Bersikap Simpatik dan Mampu Memberikan Jalan Keluar (Saran) Terbaik Terhadap Masalah atau Keluhan Konsumen

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	25	26%
2	Setuju	46	49%
3	Netral	23	25%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 46 responden dengan persentase 49%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berarti LBBP-LI bersikap simpatik dan mampu memberikan jalan keluar (saran) terbaik terhadap masalah atau keluhan konsumen, itu semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan lebih, agar dapat memuaskan konsumen secara puas.

- b. Indikator karyawan memperhatikan kepentingan konsumen

Tabel 4.20 Karyawan Memperhatikan Kepentingan Konsumen

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	21	22%
2	Setuju	58	62%
3	Netral	15	16%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 58 responden dengan persentase 62%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan lagi pelayanan yang lebih agar dapat memuaskan pelanggan secara puas tanpa memandang status sosial.

- c. Indikator kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik, untuk mengenal dan memahami kebutuhan konsumen

Tabel 4.21 Kemampuan Karyawan dalam Berkomunikasi dengan Baik untuk Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Konsumen

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	25	27%
2	Setuju	54	57%
3	Netral	14	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 54 responden dengan persentase 57%, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan lagi pelayanan yang lebih agar dapat memuaskan pelanggan secara puas tanpa memandang status sosial.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *empaty* (X_4).

Tabel 4.22 Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Terhadap Variabel *Empaty*

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	jlh	%	Jlh	%	jlh	%		
1	Para pegawai bersikap simpatik dan mampu memberikan jalan keluar (saran) terbaik terhadap masalah atau keluhan konsumen	0	0	0	0	23	25	46	49	25	26	94	100
2	karyawan memperhatikan kepentingan konsumen	0	0	0	0	15	16	58	62	21	22	94	100
3	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik, untuk mengenal dan memahami kebutuhan konsumen	0	0	1	1	14	15	54	57	25	27	94	100

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

5. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *tangible* (X_5).

a. Indikator para karyawan LBPP-LIA Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan rapi

Tabel 4.23 Para Karyawan LBPP-LIA Banjarmasin Berpakaian dan Berpenampilan Rapi

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	33	35%
2	Setuju	49	52%
3	Netral	12	13%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase 52%, kemudian disusul netral/ragu-ragu, sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak

setuju. berarti para karyawan LBPP-LIA Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan rapi, itu semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan lagi penampilan dan kebersihan karyawan agar pelanggan suka melihat penampilan karyawan, karena penampilan yang bersih dan rapi akan mendapatkan hasil yang positif.

b. Indikator tersedianya fasilitas pendukung, tempat parkir, tv, bacaan

Tabel 4.24 Tersedianya Fasilitas Pendukung, Tempat Parkir, Tv, Bacaan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	38%
2	Setuju	53	57%
3	Netral	5	5%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 53 responden dengan persentase 57%, kemudian disusul setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam hal ini tersedianya fasilitas pendukung, tempat parkir, tv, bacaan dikatakan sangat bagus dan memuaskan konsumen semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden.

c. Indikator peralatan dan perlengkapan yang digunakan LBPP-LIA Banjarmasin sangat baik

Tabel 4.25 Peralatan dan Perlengkapan yang Digunakan LBPP-LIA Banjarmasin Sangat Baik

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	30	32%
2	Setuju	50	53%

3	Netral	14	15%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 50 responden dengan persentase 53%, kemudian disusul netral/ragu-ragu, sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan dan perlengkapan yang digunakan LBPP-LIA Banjarmasin sangat baik semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan lagi kualitas dari Peralatan dan perlengkapan yang digunakan LBPP-LIA, agar konsumen merasa lebih puas

d. Indikator tempat yang digunakan bersih dan rapi

Tabel 4.26 Tempat yang Digunakan Bersih dan Rapi

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	35	37%
2	Setuju	47	50%
3	Netral	12	12%
4	Tidak Setuju	1%	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 47 responden dengan persentase 50%, kemudian disusul, sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tempat yang digunakan bersih dan rapi, itu semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian

responden. Namun untuk lebih baiknya perusahaan harus meningkatkan lagi kebersihan dan kerapian dari tempat yang digunakan agar konsumen suka dan senang dalam belajar, karena tempat yang digunakan bersih dan rapi akan mendapatkan hasil yang positif

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *tangible* (daya tanggap) (X_5)

Tabel 4.27Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Terhadap Variabel *Tangible*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		netral		Setuju		Sangat setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Para karyawan LBPP-LIA Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan rapi	0	0	0	0	3	3	55	39	36	38	94	100
2	Tersedianya pasilitas pendukung, tempat parkir, TV, bacaan	0	0	0	0	7	7	48	51	39	42	94	100
3	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan LBPP-LIA Banjarmasin sangat baik	0	0	0	0	3	3	54	58	37	39	94	100
4	Tempat yang digunakan bersih dan rapi	0	0	0	0	8	8	47	50	39	42	94	100

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

6. Berikut penjelasan responden terhadap variabel kepuasan (Y).

a. Indikator pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan LBPP-

LIA

Tabel 4.28Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan yang Dijanjikan LBPP-LIA

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat puas	26	27%
2	Puas	58	62%
3	Netral	10	11%
4	Tidak puas	0	0
5	Sangat Tidak puas	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban mayoritas responden puas yaitu sebanyak 58 responden dengan persentase 62%, kemudian disusul sangat puas, netral/ragu-ragu, tidak puas dan sangat tidak puas. Dalam hal ini dapat dikatakan LBPP-LIA sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden.

b. Indikator karyawan LBPP-LIA memberikan solusi atas keluhan

Tabel 4.29 Karyawan LBPP-LIA Memberikan Solusi Atas Keluhan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat puas	18	19%
2	Puas	56	60%
3	Netral	18	19%
4	Tidak puas	2	2%
5	Sangat Tidak puas	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab puas yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 60%, kemudian disusul sangat puas, netral/ragu-ragu, tidak puas dan sangat tidak puas. Dalam hal ini LBPP-LIA sudah memberikan solusi atas keluhan dari konsumen dan bisa dikatakan bagus, semua dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden dan itu berarti konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Indikator pelayanan yang diberikan oleh LBPP-LIA Banjarmasin sangat memuaskan

Tabel 4.30 Pelayanan yang Diberikan oleh LBPP-LIA Banjarmasin Sangat Memuaskan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat puas	26	28%
2	Puas	49	52%
3	Netral	19	20%
4	Tidak puas	0	0

Lanjutan Tabel 4.30

No	Alternatif Jawaban	F	%
5	Sangat Tidak puas	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak sebanyak 49 responden dengan persentase 52%, kemudian disusul sangat puas, netral/ragu-ragu, tidak puas dan sangat tidak puas. Dalam hal ini LBPP-LIA sudah memberikan pelayanan memuaskan, semua itu dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Itu berarti bahwa konsumen merasa puas dengan kenyamanan pelayanan yang diberikan LBPP-LIA pada saat transaksi.

d. Indikator Atribut-atribut atau fasilitas yang dimiliki LBPP-LIA

Banjarmasin sangat memuaskan.

Tabel 4.31 Atribut-Atribut atau Fasilitas yang Dimiliki LBPP-LIA Banjarmasin Sangat Memuaskan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat puas	26	28%
2	Puas	49	52%
3	Netral	19	20%
4	Tidak puas	0	0
5	Sangat Tidak puas	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase 52%, kemudian disusul sangat puas, netral/ragu-ragu, tidak puas dan sangat tidak puas. Dalam hal ini dapat dikatakan konsumen merasa puas dengan atribut-atribut atau fasilitas yang dimiliki LBPP-LIA Banjarmasin.

- e. Indikator kebersihan dan kenyamanan disetiap ruangan LBPP-LIA Banjarmasin sangat memuaskan Saudara.

Tabel 4.32Kebersihan dan Kenyaman Disetiap Ruangan LBPP-LIA BanjarmasinSangat Memuaskan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat puas	25	27%
2	Puas	49	52%
3	Netral	20	21%
4	Tidak puas	0	0
5	Sangat Tidak puas	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase 52%, kemudian disusul sangat puas, netral/ragu-ragu, tidak puas dan sangat tidak puas. Dalam hal ini LBPP-LIA Banjarmasin sudah memberikankebersihan dan kenyamanan semua itu dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada sebagian responden. Itu berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan, karena kenyamanan ruangan merupakan salah satu cara untuk menarik minat konsumen.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel kepuasan (Y).

Tabel 4.33Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan LBPP-LIA	0	0	0	0	10	11	58	62	26	27	94	100
2	Karyawan LBPP-LIA memberikan solusi atas keluhan Saudara/i	0	0	2	2	18	19	56	60	18	19	94	100

Lanjutan Tabel 4.33

No	Indikator	Alternatif jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
3	Pelayanan yang diberikan oleh LBPP-LIA Banjarmasin sangat memuaskan	0	0	0	0	18	20	53	56	23	24	94	100
4	Atribut-atribut atau fasilitas yang dimiliki LBPP-LIA Banjarmasin sangat memuaskan	0	0	0	0	19	20	49	52	26	28	94	100
5	Kebersihan dan kenyamanan disetiap ruangan LBPP-LIA Banjarmasin sangat memuaskan Saudara	0	0	0	0	20	21	49	52	25	27	94	100

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

D. Hasil Analisis Instrumen Data

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur akurasi data dan ketetapan instrument pengukur melalui butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor indikator dengan skor total. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid

tidaknya butir butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari tabel r untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 94 - 2 = 92$ dengan nilai signifikanya sebesar 10% diperoleh angka 0.1707. Apabila r bernilai positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 20for windows pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Variabel	Item	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
<i>Reliability</i> (keandalan) X_1	1	0,656	>	0.1707	Valid
	2	0,782	>	0.1707	Valid
	3	0,748	>	0.1707	Valid
	4	0,873	>	0.1707	Valid
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) X_2	1	0,565	>	0.1707	Valid
	2	0,939	>	0.1707	Valid
	3	0,897	>	0.1707	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan) X_3	1	0,789	>	0.1707	Valid
	2	0,777	>	0.1707	Valid
	3	0,891	>	0.1707	Valid
<i>Emphaty</i> (empati) X_4	1	0,865	>	0.1707	Valid
	2	0,837	>	0.1707	Valid
	3	0,871	>	0.1707	Valid
<i>Tangible</i> (bukti langsung) X_5	1	0,780	>	0.1707	Valid
	2	0,708	>	0.1707	Valid
	3	0,908	>	0.1707	Valid
	4	0,667	>	0.1707	Valid
KepuasanKonsumen(Y)	1	0,742	>	0.1707	Valid
	2	0,836	>	0.1707	Valid
	3	0,730	>	0.1707	Valid
	4	0,696	>	0.1707	Valid
	5	0,693	>	0.1707	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas diatas diketahui bahwa semua angka r_{hitung} berada diatas r_{tabel} yaitu 0.1707 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas umumnya menggunakan koefisien alfa. Koefisien alfa biasa diukur dengan menggunakan statistik *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan:

- Nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif
- Nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS20 *for windows* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Reliability</i> (keandalan) X_1	0,763	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) X_2	0,750	Reliabel
<i>Assurance</i> (jaminan) X_3	0,757	Reliabel
<i>Emphaty</i> (empati) X_4	0,820	Reliabel
<i>Tangible</i> (bukti langsung) X_5	0,771	Reliabel
Kepuasan Konsumen Y	0,790	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa semua angka *r alpha cronbach* berada diatas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Berikut hasil perhitungan dengan uji asumsi:

1. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan diantara variabel bebas, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Infaltion Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai *tolerance value* lebih tinggi dari pada 0,10 atau VIF lebih kecil dari 10 maka dapat

disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas. Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS 20 pada tabel berikut:

Tabel 4.36 Hasil Dari Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,095	1,716		2,386	,019		
Reliability	,206	,147	,167	1,406	,163	,383	2,611
Responsiveness	,092	,117	,071	,787	,434	,674	1,485
Assurance	,300	,218	,187	1,378	,172	,296	3,379
Empaty	,073	,154	,054	,477	,635	,417	2,398
Tangible	,398	,133	,353	3,004	,003	,393	2,548

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas, terlihat pada bagian *Coefficient* untuk kelim variabel bebas menunjukkan angka VIF < 10, sehingga tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

2. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin – Watson (D-W)

dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 5\%$. Apabila D-W terletak antara -2 sampai + 2 maka tidak terjadi autokorelasi (Santoso, 2002; 219)

Tabel 4.37 Hasil Dari Uji Autokorelasi

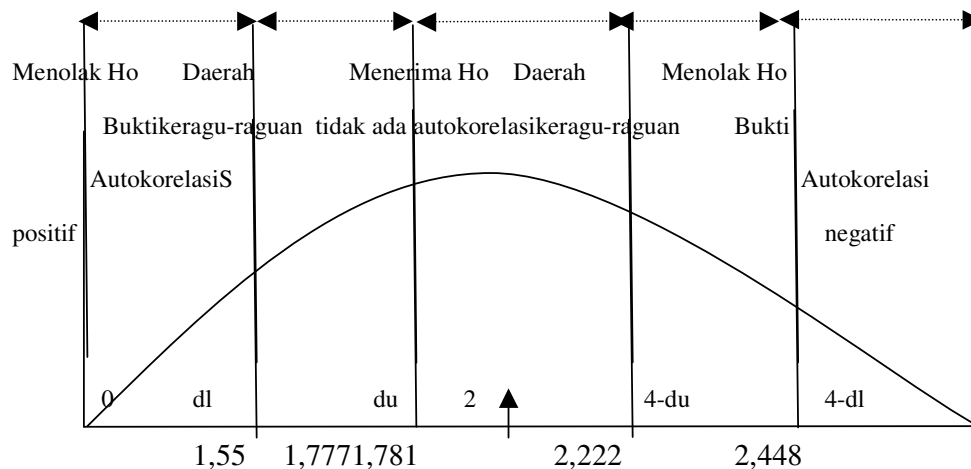
Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 ^a	,522	,495	1,60173	1,781

a. Predictors: (Constant), Tangible, Responsiveness, Empaty, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Apabila dilihat tabel DurbinWatson dengan $n = 94$, $K=5$ maka akan diperoleh nilai $dL = 1,554$ dan $dU=1,778$, sehingga nilai $4-dU$ sebesar $4 - 1,778 = 2,222$, sedangkan nilai $4 - dL$ sebesar $4 - 1,554 = 2,448$

Gambar 4.1 Daerah autokorelasi



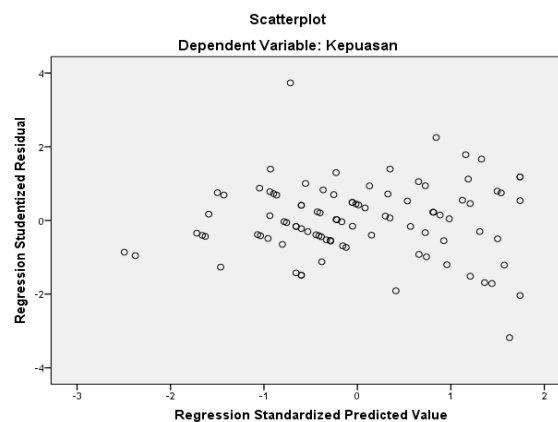
Pada uji autokorelasi diatas terlihat bahwa angka DW sebesar 1.781 berada diantara angka 1,777 sampai 2,222. Sesuai dengan kriteria yang digunakan untuk menguji, dinyatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili

berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 20:

Gambar 4.2 Hasil Dari Uji Heteroskedastisitas

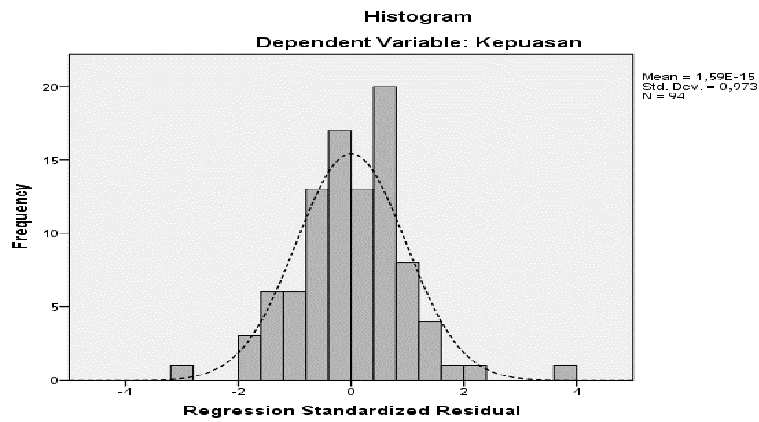


Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang acak diatas maupun di bawah angka 0 dari sumbu Y tidak menunjukkan pola apapun. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Uji Normalitas

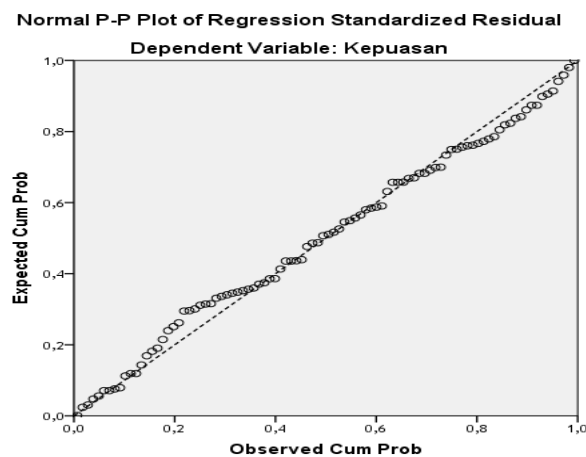
Untuk mengetahui kenormalan data grafik histogram dapat dilihat dari gambar grafik yang membentuk normal serta pada grafik normal p-p plot titik-titik harus mengarah mengikuti garis diagonal.

Gambar 4.3 Hasil Dari Uji



Normalitas

Gambar 4.4 Hasil Dari Uji Normalitas



Melihat dari histogram, menunjukkan bahwa gambar 4.3 diatas berbentuk lonceng dan juga pada grafik tersebut (gambar 4.4) terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

F. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh lebih dari satu *independen variabel* (variabel bebas) terhadap *dependen variabel* (variabel terikat). Untuk mengetahui pengaruh variabel *reliability*(keandalan) X_1 , *responsiveness*(daya tanggap) X_2 , *assurance*(jaminan) X_3 , *emphaty* (empati) X_4 , dan *tangible* (bukti langsung) X_5 , terhadap kepuasan LBPP-LIA Banjarmasin Y . digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Pelanggan
 A : Harga Konstanta (Harga Y bila $X = 0$)
 $b_1b_2b_3b_4b_5$: Angka arah atau koefisien regresi
 X_1 : *Reliability* (Keandalan)
 X_2 : *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 X_3 : *Assurance*(Jaminan)
 X_4 : *Emphaty*(Empati)
 X_5 : *Tangible* (Bukti Langsung)
 e : *Multiple regression*

Berdasarkan data yang diperoleh. Dari hasil penelitian maka dapat dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel:

Tabel 4.38 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,522	,495	1,60173

a. Predictors: (Constant), Tangible, Responsiveness, Empaty, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai R sebesar 0,723 menunjukkan korelasi ganda (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible*) dengan kepuasan.

Nilai R Square sebesar 0,522 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible* mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 52,2%. Sementara sebesar 47,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang dilakukan dalam penelitian ini.

Tabel 4.39 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,095	1,716		2,386	,019
	Reliability	,206	,147	,167	1,406	,163
	Responsiveness	,092	,117	,071	,787	,434
	Assurance	,300	,218	,187	1,378	,172
	Empaty	,073	,154	,054	,477	,635
	Tangible	,398	,133	,353	3,004	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*) dengan

memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,095 + 0,206 X_1 + 0,092 X_2 + 0,300 X_3 + 0,073 X_4 + 0,398 X_5 + e$$

1. Konstanta

Dari data tabel diatas nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 4,095. Jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel *reliability*(keandalan) (X_1), *responsiveness*(daya tanggap) X_2 , *assurance*(jaminan) X_3 , *emphaty* (empati) X_4 , dan *tangible* (bukti langsung) X_5 .Maka nilai kepuasan konsumen Y adalah sebesar 4,095.

2. *Reliability*(keandalan) X_1

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_1 diperoleh sebesar 0,206 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,206 menunjukkan apabila variabel *reliability* (Keandalan) sebesar 20,6% maka kepuasan Konsumen LBPP-LIA akan naik sebesar 20,6%dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah.Dalam hal ini variabel *Reliability*(keandalan) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan LBPP-LIA.

3. *Responsiveness*(daya tanggap) X_2

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_2 diperoleh sebesar 0,092 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,092 menunjukkan apabila variabel *responsiveness*(daya tanggap) sebesar 9,2%, maka kepuasan konsumen LBPP-LIA akan naik menjadi sebesar 9,2% dengan asumsi

variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *Responsiveness* (daya tanggap) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan LBPP-LIA.

4. *Assurance* (jaminan) X_3

Dari tabel data di atas koefisien regresi X_3 diperoleh sebesar 0,300 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,300 menunjukkan apabila variabel *assurance* (jaminan) sebesar 30%, maka kepuasan konsumen LBPP-LIA akan naik menjadi sebesar 30% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *Assurance* (jaminan) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan LBPP-LIA.

5. *Emphaty* (empati) X_4

Dari tabel data di atas koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,073 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,073 menunjukkan apabila variabel *emphaty* (empati) sebesar 7,3%, maka kepuasan konsumen LBPP-LIA akan naik menjadi sebesar 7,3% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *emphaty* (empati) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan LBPP-LIA.

6. *Tangible* (Bukti langsung) X_5

Dari tabel data di atas koefisien regresi X_5 diperoleh sebesar 0,398 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,398 menunjukkan apabila variabel *tangible* (Bukti langsung) sebesar 39,8%, maka kepuasan konsumen LBPP-LIA akan naik menjadi sebesar 39,8% dengan asumsi variabel yang

lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *Tangible* (Bukti langsung) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan LBPP-LIA.

G. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung tidaknya dengan hipotesis yang telah diujikan. Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan ada dua dan diuji menggunakan regresi linier berganda dan berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis yang dilakukan:

1. Pengujian regresi secara simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) (pelayanan) terhadap variabel terikat (Y) (Kepuasan konsumen) secara bersama-sama. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *Degree offreedom* (df) = (K-1) (n-k).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho :Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*) secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Ha :Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*) secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k)

Jika $F_{hitung} < F_{Tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{Tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

H_0 ditolak jika F_{hitung} melebihi atau lebih besar dari pada F_{tabel} . Dengan mengarah pada DF, dimana:

df 1 = k

df 2 = n-k-1

α = 5%

n = jumlah total sampel

k = jumlah semua variabel

Hasil uji F pada output SPSS 20 *for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. H_0 ditolak jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . F_{hitung} dihitung dengan cara $df_1 = k-1$, $df_2 = n-k$, dan $\alpha = 5\%$. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian, $df_1 = 5$ dan $df_2 = 88$, hasil F_{tabel} yang diperoleh adalah sebesar 2,320 (dapat dilihat dilampiran). H_0 juga ditolak jika sig. lebih kecil dari tingkat signifikasi yang telah ditentukan. Tingkat signifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05.

Berikut hasil pengujian regresi secara simultan (uji F) pada tabel:

Tabel 4.40 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,010	5	49,402	19,256	,000 ^b
	Residual	225,767	88	2,566		

	Total	472,777	93			
--	-------	---------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tangible, Responsiveness, Empaty, Reliability, Assurance

Dari table diatas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai F_{hitung} adalah sebesar 19,256 sementara F_{tabel} sebesar 2,320. Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,000 dan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} , sebaliknya nilai sig yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai α yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa hipotesis (H_a) yang diajukan diterima. Ini berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengujian regresi secara parsial (Uji T)

Pengujian T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas X (pelayanan) terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) secara persial berpengaruh terhadap variabel terikat Y (kepuasan konsumen). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dengan *Level of significany* (α) sebesar 5% dengan *Degree of freedom* (df) = $(K, 1)$ ($n-k$).

Pengujian hipotesis ini mengatakan bahwasanya:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan konsumen.

Ha :Terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) , *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan konsumen.

Hasil uji parsial (uji T) dengan menggunakan SPSS 20 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.41 Hasil Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,095	1,716		2,386	,019	
	Reliability	,206	,147	,167	1,406	,163	
	Responsiveness	,092	,117	,071	,787	,434	
	Assurance	,300	,218	,187	1,378	,172	
	Empaty	,073	,154	,054	,477	,635	
	Tangible	,398	,133	,353	3,004	,003	

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas maka dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara parsial. Berikut penjelasan masing-masing variabel yang dilakukan secara persial (uji T):

a. Pengujian Hipotesis Variabel *Reliability* (keandalan)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel *reliability* (keandalan) sebesar 1,406 sementara T_{tabel} sebesar 1,662, sig sebesar 0,434 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti T_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan T_{tabel} nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *reliability* (keandalan) tidak

berpengaruh secara signifikan/berarti terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin secara parsial.

b. Pengujian Hipotesis Variabel *Responsiveness* (daya tanggap)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,787 sementara T_{tabel} sebesar 1,662, sig sebesar 0,434 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti T_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan T_{tabel} nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh secara signifikan/berarti terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin secara parsial.

c. Pengujian Hipotesis Variabel *Assurance* (jaminan).

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel *assurance* (jaminan) sebesar 1,378 sementara T_{tabel} sebesar 1,662, sig sebesar 0,172 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti T_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan T_{tabel} nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh secara signifikan/berarti terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin secara parsial.

d. Pengujian Hipotesis Variabel *Emphaty* (empati)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel *emphaty* (empati) sebesar 0,477 sementara T_{tabel} sebesar 1,662, sig sebesar 0,638 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti T_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan T_{tabel} nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Dengan

demikian hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *emphaty* (empati) tidak berpengaruh secara signifikan/berarti terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin secara parsial.

e. Pengujian Hipotesis Variabel *Tangible* (Bukti langsung)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel *tangible* (bukti langsung) sebesar 3,004 sementara T_{tabel} sebesar 1,662, sig sebesar 0,003 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti T_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan T_{tabel} nilai sig lebih kecil dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak dan berarti variabel *tangible* (bukti langsung) berpengaruh secara signifikan/berarti terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin secara parsial.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T maka variabel *tangible* (bukti langsung) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan itu dapat dilihat dari hasil tertinggi *unstandardized coefficients* sebesar 0,398 serta *standardized coefficients* 0,133 serta taraf sig sebesar 0,003. Ini berarti kualitas pelayanan yang paling memuaskan konsumen. Sehingga dapat diartikan bahwa dalam memilih kualitas pelayanan dari LBPP-LIA Banjarmasin, konsumen lebih menilai dari sisi *tangible* (bukti langsung) yang diberikan.

H. Kualitas Pelayanan Jasa Kursus Bahasa Inggris LBPP-LIA Banjarmasin Dilihat Dari Perspektif Syariah.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam

memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

1. *Reliability* (keandalan)

Berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Alquran surah *An-Nahj* ayat 91:

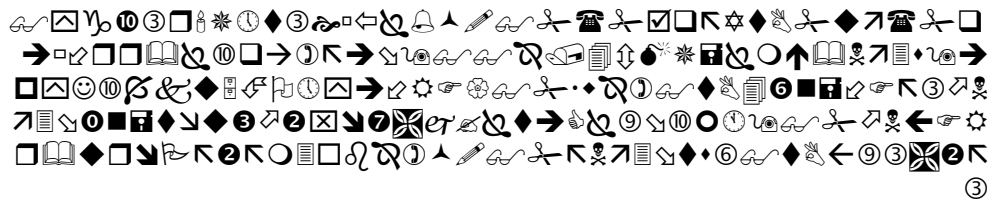


Artinya:

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”³

2. Responsivness (daya tanggap)

Suatu respon/kesigapan karyawandalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisamenepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Lebih dari itu, Allah SWT telah berfirmandalam Alquran *Al-Ma>’idah* ayat 1:



Artinya:

”Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-jani itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”⁴

³Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Surabaya: Duta Ilmu, 2006), h. 377.

⁴*Ibid*, h. 141

3. Assurance (jaminan)

Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanandalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam surah *Asy-Syu'ara*> ayat 181-182:



Artinya :

*“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan oranglain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar.”*⁵

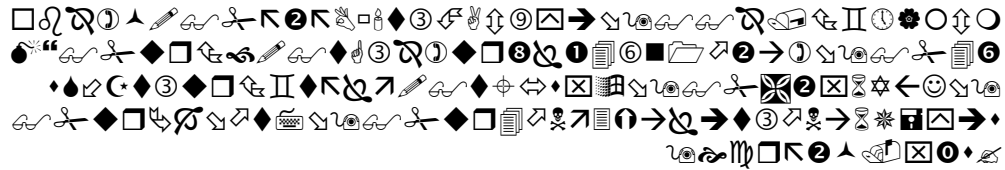
4. Emphaty (perhatian)

adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam

⁵*Ibid*, h 526

rangka mengikuti seruan Allah Swt untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

Allah telah berfirman *An-Nahj* ayat 90 yang berbunyi:

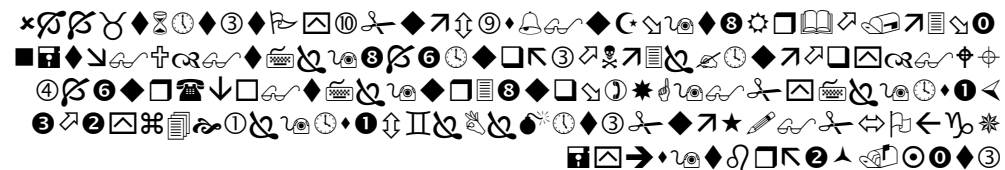


Artinya:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”*⁶

5. *Tangible*(kemampuan fisik)

Adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar’i. hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Alquran surah *Al-A’ra>* ayat 26:



Artinya:

*“Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.”*⁷

⁶ *Ibid*, h 377

⁷ *Ibid*, h. 206

Berdasarkan teori-teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assuranc*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Dilihat dari teori tersebut pelayanan yang diterapkan LBPP-LIA sudah bisa dikatakan sesuai dengan syariah.LBPP-LIA Banjarmasin Berupaya memberikan yang terbaik, jujur, bersifat simpatik, dan bagaimana berpakaian sopan.