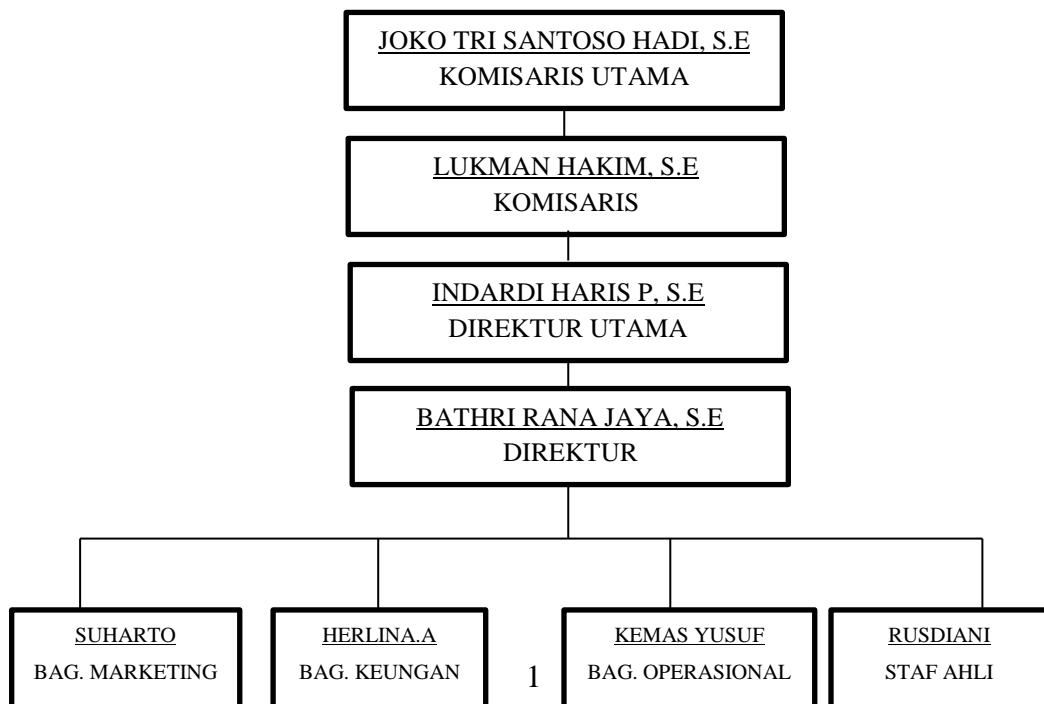


## BAB IV HASIL PENELITIAN

### A. Penyajian Data

PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin adalah Perseroan yang berada dibidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut yang berdiri pada hari selasa tanggal 8 Januari 2013. Perseroan ini menjalankan usaha Ekspedisi Muatan Kapal Laut, yang meliputi usaha pengurusan dokumen-dokumen dan pekerjaan-pekerjaan yang menyangkut penerimaan dan penyerahan muatan yang di angkut melalui laut untuk diserahkan kepada dan atau diterima dari perusahaan pelayaran untuk keperluan pemilik barang baik dari dalam maupun luar negeri. Lokasi PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin bertempat di Jl. Bina Karya Gg. Damai No. 26 RT. 62 RW. 04, Komplek Simpang Jagung Pelambuan, Banjarmasin Barat.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**



## B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuisioner secara online kepada konsumen PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin. Dengan sampel berjumlah 20 responden berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Berikut penjelasan tentang karakteristik responden yaitu:

**Tabel 4.1 Daftar Nama Responden**

No	Nama Konsumen
1	PT. STAR DESIGN NUSANTARA
2	CV. GRIYA PANDUHUP AREP
3	GUDANG PT. PLN UPPP KUALA KAPUAS
4	PT. GUDANG BANJARMASIN
5	ARISMETRIS KM.13
6	JAWA DWIPA
7	INDOMETAL MEGAJAYA
8	SUMBER REZEKI BANJARBARU
9	JAYA MAKMUR
10	ROOFMART BERUNTUNG
11	BORNEO PERKASA
12	SCK BANJARMASIN
13	ARISMETRIS VETERAN
14	APOTIK KIMIA FARMA
15	CV. YEN MOTOR
16	HELMET GALERY
17	PT. FOCUSTINDO CEMERLANG

18	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
19	RAJAWALI NUSINDO
20	PT. CHANDRA SANTI PRATAMA

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2020

Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner secara online memperlihatkan bahwa total responden berjumlah 20.

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas**

No	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
XP1	101,65	168,345	0,880	0,966
XP2	101,65	168,345	0,880	0,966
XP3	102,00	179,158	0,516	0,969
XP4	101,65	168,345	0,880	0,966
XP5	101,65	168,345	0,880	0,966
XP6	101,95	178,261	0,484	0,969
XP7	101,95	174,366	0,640	0,968
XP8	101,65	168,345	0,880	0,966
XP9	101,55	174,892	0,659	0,968
XP10	101,65	168,345	0,880	0,966
XP11	101,95	175,945	0,631	0,968
XP12	101,65	168,345	0,880	0,966
XP13	101,55	174,892	0,659	0,968

XP14	101,55	174,892	0,659	0,968
XP15	101,55	174,892	0,659	0,968
XP16	101,65	168,345	0,880	0,966
XP17	101,45	178,155	0,662	0,968
XP18	102,10	174,200	0,769	0,967
XP19	101,45	177,313	0,591	0,968
XP20	101,55	174,892	0,659	0,968
XP21	101,90	173,463	0,622	0,968
XP22	101,50	175,211	0,680	0,968
YP1	101,45	178,155	0,662	0,968
YP2	102,10	174,200	0,769	0,967
YP3	101,45	177,313	0,591	0,968
YP4	101,55	174,892	0,659	0,968
YP5	101,90	173,463	0,622	0,968
YP6	101,50	175,211	0,680	0,968

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Untuk Uji Validitas data dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  untuk  $df = n-2$  diperoleh angka 0,468. Dilihat dari tabel diatas untuk uji validitas dapat dilihat pada nilai *corrected item total correlation*. Semua nilainya  $> 0,468$  maka dari data diatas semuanya valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
0,969	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's alpha*  $0,969 > 0,6$ , maka dapat disimpulkan reliabel.

### 3. Hasil Uji Normalitas

**Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas**

Shapiro Wilk			
	Sig.	$\alpha$	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	,727	0,05	Berdistribusi Normal
Kepuasan Konsumen (Y1)	,637	0,05	Berdistribusi Normal

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari tabel data diatas dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada tiap tiap variabel berdistribusi normal. Dapat dilihat pada kolom Sig. tiap-tiap variabelnya melebihi nilai taraf signifikansi yaitu 0,05.

### 4. Hasil Uji Linearitas

**Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas**

		Sum of Squares	.df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	128,083	15	8,539	9,315	0,022
	Linearity	110,073	1	110,073	120,080	0,000
	Deviation from Linearity	18,010	14	1,286	1,403	0,403
Within Groups		3,667	4	0,917		
Total		131,750	19			

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. adalah 0,403 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Konsumen (Y).

## 5. Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110,073	1	110,073	91,402	0,000 <sup>b</sup>
Residual	21,677	18	1,204		
Total	131,750	19			

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai sig.  $0,00 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

## 6. Uji F (Uji Simultan)

Hasil uji F dapat dilihat dari *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier sederhana. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%  $\alpha = 5\%$ , df 1 (k-1) atau  $2-1 = 1$ , dan df 2 (n-k) atau  $20 - 2 = 18$  (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel), maka bisa didapat nilai untuk F tabel adalah sebesar 4,41.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F tabel. Jika F hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima, dan jika F hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel 4.6 Anova Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110,073	1	110,073	91,402	0,000 <sup>b</sup>
Residual	21,677	18	1,204		
Total	131,750	19			

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Untuk *output ANOVA* di atas dapat dilihat bahwa nilai F adalah sebesar 24,226. Ini berarti nilai F hitung > F tabel ( 91,402 > 4,41 ) maka  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya, karena  $H_0$  ditolak, artinya variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari variabel X dan variabel Y secara simultan berpengaruh.

#### 7. Uji T (Uji Parsial)

Hasil uji t dapat dilihat dari *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k$  atau  $20-2 = 18$ . Maka bisa didapat nilai untuk t tabel adalah sebesar 0,68.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima, dan jika t hitung > t tabel, maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel 4.7 Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Betta		
(constant)	4,988	1,874		2,662	0,016
Variabel X	0,215	0,022	0,914	9,560	0,000

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Berdasarkan hasil uji t di atas, maka ditarik kesimpulan: Berdasarkan *output Coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel X 9,560. Ini berarti t hitung > t tabel (0,68), maka  $H_0$  ditolak, artinya dalam penelitian ini variabel (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel (Y).