

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Letak Kantor PT. Arminareka Biro Travel Haji & Umroh Sampit
Jl. Kelapa Sawit No. 92 Sampit Kelurahan Mentawa Baru Hulu,
Ketapang, Kecamatan Kabupaten Kotawaringin Timur, Kalimantan
Tengah. No. Telepon 081251445889.
2. Sejarah Singkat PT.Arminareka Perdana

Arminareka Perdana adalah perusahaan jasa Travel Umroh dan Haji Plus dengan jam terbang lebih dari 32 tahun sejak tahun 1990 yang terbukti telah memberangkatkan hampir seluruh jamaah melalui program Solutions. PT. Arminareka Perdana dengan pelayanan yang mengutamakan kepuasan jamaah haji, telah memberangkatkan lebih dari 80.000 jamaah. Dengan Izin Usaha: 05/D.2/BPU/II/90 dan Izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia: D-142/2009 dan D-80/2009. No. Ijin Umroh: 483 Tahun 2018 dan No. Ijin Haji Khusus : 158 Tahun 2018. Berkantor pusat di Jakarta dan dipimpin oleh Ir. Hj. Darnelly Guril, perusahaan ini memiliki banyak kantor cabang perwakilan di seluruh pelosok tanah air.

Selain menjual paket layanan umroh dan haji plus dengan membayar tunai, perusahaan juga menawarkan kemudahan melalui program yang melibatkan jamaah haji. Bagian dari manajemen pemasaran dengan konsep kemitraan bagi hasil (mudharabah) dimana 78% keuntungan perusahaan dikembalikan kepada jamaah dalam bentuk biaya atau komisi yang dapat dibayarkan. digunakan untuk mencicil atau melunasi biaya perjalanan umroh dan haji atau digunakan untuk keperluan lain.¹

¹ Dokumentasi PT.Arminareka Perdana

Arminareka Perdana sudah resmi terdaftar di AMPHURI dan Kementerian Agama. Kinerja yang maksimal menjadikan perusahaan terbaik dalam pelayanan travel dan mendapatkan penghargaan dan prestasi yang gemilang berupa rekor MURI 2017 peserta Muhasabah terbanyak dan perusahaan travel umroh terbesar No.1 di Indoneisa yang memberangkatkan jamaah terbanyak umroh dan haji plus sejak tahun 2009 s.d. 2019 sesuai data Net Sales Garuda Indonesia Airlines.²

3. Visi & Misi PT. Arminareka Perdana

Visi

“Beribadah, Mencari Pahala, dan Solusi Gratis Pelunasannya”

Misi

- Mengajak masyarakat untuk ibadah umrah dan aji
- Meningkatkan taraf hidup keluarga dan masyarakat
- Arminareka Perdana memberikan solusi

4. Stuktur Organisasi PT. Arminareka Sampit

Organisasi adalah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan.³

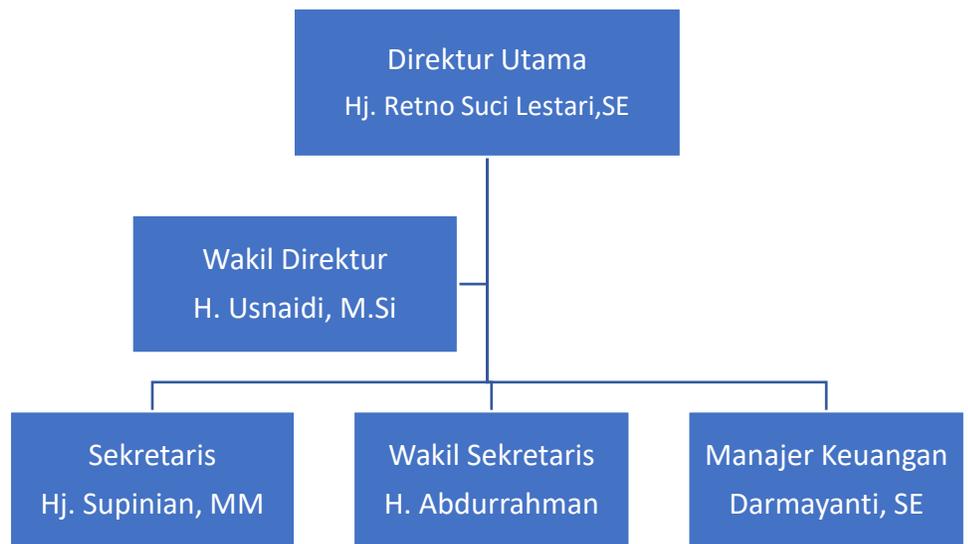
Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung

² <https://www.arminarekaperdana.com>

³ Stephen P. Robbin, *prilaku organisai* (Jakarta: Grandmedia, 2003), h.5

spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) suatu kerja.⁴

Adapun struktur organisasi PT. Arminareka Perdana Sampit yaitu :



Gambar struktur 4.1 organisasi Biro Travel Arminareka Sampit

5. Paket PT. Arminareka Perdana

Paket Umroh Arminareka Perdana menyediakan berbagai macam paket umroh dari 9 sampai 30 hari dengan biaya umroh yang sangat terjangkau. Penerbangan langsung ke Jeddah tanpa transit dari kota Jakarta, Surabaya, Banjarmasin, Palangka Raya, Medan dan Makasar. Dengan menggunakan maskapai terbaik di dunia diantaranya, Garuda Indonesia, Emirate Airline, Saudi Arabian Airlines, Lion Air, Turkish Airline, Egypt Air dan Flynas.⁵

⁴ T. Hani Handoko, Management, (Yogyakarta: BPFE, 1998), h.169

⁵ Arminareka Dokumentasi

Berikut beberapa paket yang ada di PT. Arminareka Perdana yaitu :

- Paket Umroh Arofah (9 Hari)
- Paket Umroh Safa (12 Hari)
- Paket Umroh Madinah (12 Hari)
- Paket Umroh Madinah (14 Hari)
- Paket Umroh Banjarmasin (14 Hari)
- Paket Umroh Surabaya (9-30 Hari)
- Paket Umroh Plus Turki (13 Hari)

6. Landasan Hukum Perusahaan PT. Arminareka Perdana

Setiap perusahaan harus memiliki landasan hukum agar melegalkan setiap kegiatan dan usaha yang dijalankan. Legalitas perusahaan PT. Arminareka Perdana merupakan dokumen-dokumen penting yang dimiliki oleh perusahaan sebagai landasan hukum dalam menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun izin, sertifikat, landasan huku dan legaslitas usaha perusahaan PT. Arminareka Perdana sebagai penyelenggara perjalanan umrah dan haji yaitu :

- Berdasarkan surat izin usaha biro perjalanan umum dengan nomor kep.22/BPU/II/90 Tanggal 09 Februari 1990, dengan Nomor Izin Usaha 05/D.2.BPU/II/90.
- Berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasai Manusia Republik Indonesia, No. C-13645 HT.0101.TH.2004.
- Sertifikat terakreditasi dari IATA (*International Air Transport Association*) Tahun 2011 Nomor HO 15-3 1020 1.

- Sertifikat datwa dari Dewan Syariah Nasional MUI (Mejelis Ulama Indonesia) tahun 2012.
- Berdasarkan keputusan Direktur Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah dengan Nomor Izin Umroh: 483 Tahun 2018 dan Nomor Izin Haji Khusus : 158 Tahun 2018.
- Berdasarkan izin tetap usaha pariwisata dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Nomor 56020-1.858.23.
- Berdasarkan surat keterangan terdaftar dari Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak NPWP 01.342.510.3-432.000.
- Anggota Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji Republik Indonesia (AMPHURI) Nomor Reg. 075/AMPHURI/200.⁶

B. Distribusi Jawaban Responden

1. Analisis Karakteristik Profil Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa gambaran mengenai karakteristik jemaah umrah Arminareka Sampit yang dijadikan sebagai responden dalam penggalan data menggunakan kuesioner. Karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, paket umroh yang diambil, tahun keberangkatan umrah dan jumlah orang yang berangkat.

a. Data jumlah kuesioner yang disebarkan

berikut tabel jumlah kuesioner yang disebarkan kepada responden :

⁶ Dokumen Starter Kit PT. Arminareka Perdana

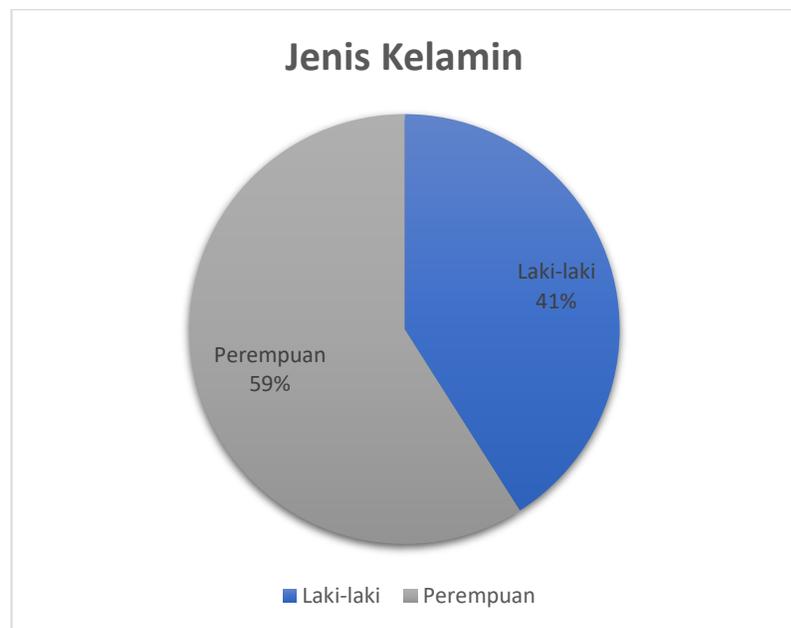
Tabel data Sampel penelitian

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Jumlah kuesioner yang disebar	100	100%
2.	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	0	0%
3.	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100	100%

Tabel 4.1 data sampel penelitian

b. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jasil distrbusi frekuensi responden berdasarkan Jenis kelamin dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



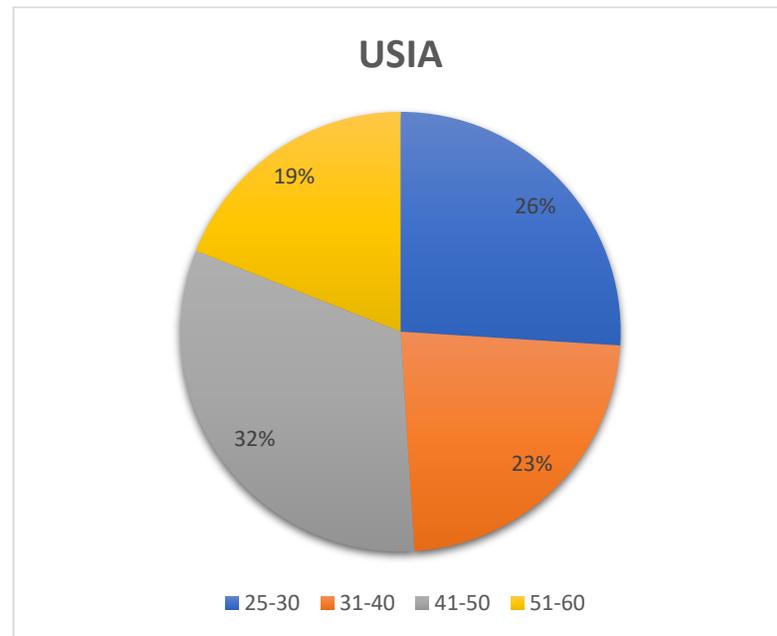
Gambar 4.2 responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan diagram lingkaran di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis

kelamin laki-laki jemaah Arminareka Sampit adalah 41 orang (41%), sedangkan jenis kelamin perempuan 59 orang (59%). Dengan hasil tersebut, mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan, 59% dari total jumlah 100 responden.

c. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dapat dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



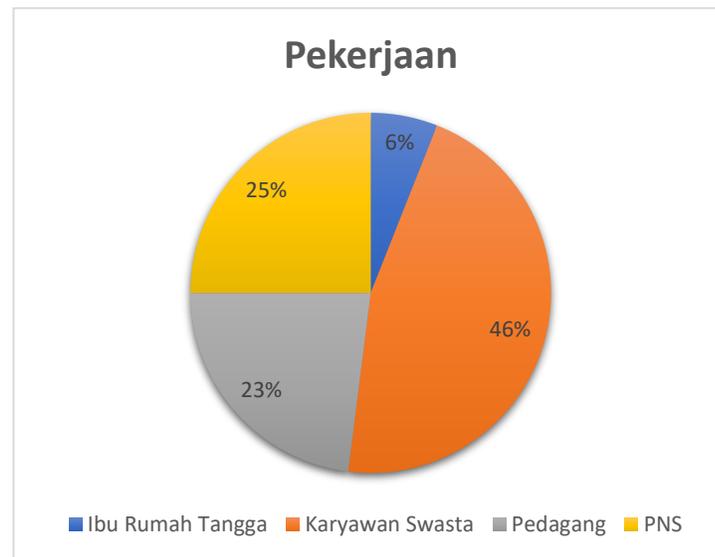
Gambar 4.3 responden berdasarkan usia

Berdasarkan diagram lingkaran di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia jemaah Arminareka Sampit yaitu responden berusia 25-30 tahun sebanyak 26 orang (26%), responden berusia 31-40 tahun sebanyak 23 orang (23%), responden berusia 41-50

tahun sebanyak 32 orang (32%) dan responden berusia 51-60 tahun sebanyak 19 orang (19%). Jadi, karakteristik responden yang paling dominan berdasarkan usia adalah mereka yang berusia 41-50 tahun, 32% dari 100 responden.

d. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan dapat dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



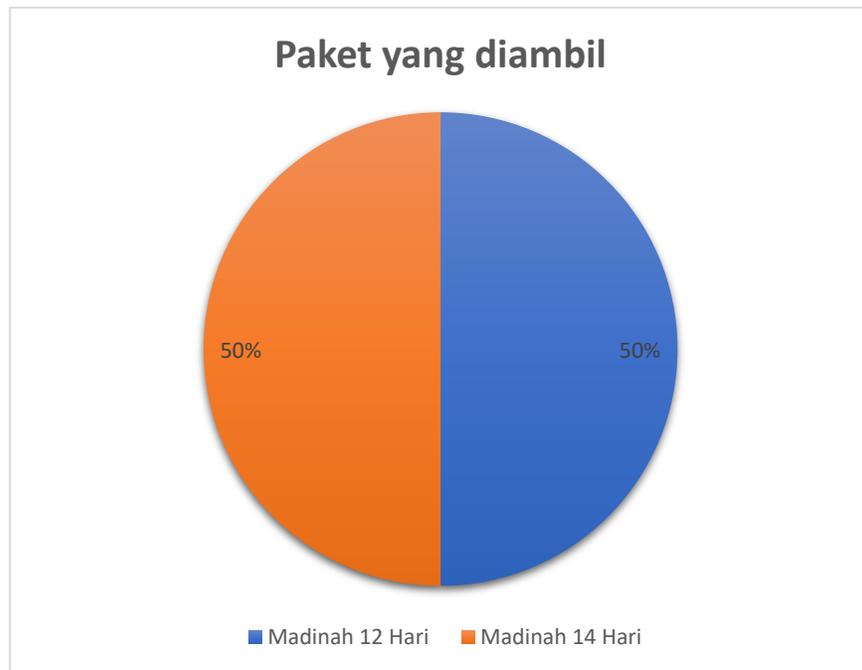
Gambar 4.4 responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan dari Pekerjaan jamaah Arminareka Sampit yaitu responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 6 orang (6%), responden yang bekerja sebagai Karyawan Swata sebanyak 46 orang (46%), responden yang bekerja sebagai Pedagog

sebanyak 23 orang (23%) dan responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 25 orang (25%). Maka, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang paling dominan adalah yang bekerja sebagai Karyawan Swasta 46% dari 100 responden.

e. Deskripsi Responden berdasarkan Paket yang diambil

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan paket yang diambil dapat dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.5 responden berdasarkan paket yang diambil

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan dari Paket yang diambil oleh jamaah Arminareka Sampit yaitu responden yang mengambil paket Madinah 12 hari sebanyak 50 orang (50%), dan responden yang mengambil paket Madinah 14

hari sebanyak 50 orang (50%). Maka, karakteristik responden berdasarkan paket yang diambil oleh jamaah umroh Arminareka cukup berimbang yaitu 50% paket Madinah 12 hari dan 50% Paket Madinah 14 hari dari 100 responden.

f. Deskripsi Responden berdasarkan Tahun keberangkatan Umroh

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan Tahun keberangkatan Umroh dapat dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.6 responden berdasarkan tahun keberangkatan umroh

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan dari Tahun keberangkatan Umroh jamaah Arminareka Sampit yaitu

responden yang berangkat pada tahun 2017 sebanyak 19 orang (19%), responden yang berangkat pada tahun 2018 sebanyak 35 orang (35%), dan responden yang berangkat pada tahun 2019 sebanyak 46 orang (46%). Maka, karakteristik responden berdasarkan tahun keberangkatan umroh jamaah Arminareka yang paling dominan yaitu pada keberangkatan tahun 2019 sebanyak 49% dari 100 responden.

g. Deskripsi Responden berdasarkan Orang yang berangkat

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan Tahun keberangkatan Umroh dapat dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.7 responden berdasarkan orang yang berangkat

Berdasarkan pie chart di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jemaah yang berangkat dari jemaah Arminareka Sampit yaitu responden yang berangkat dengan 1 orang sebanyak 8 orang (8%), responden yang berangkat berangkat dengan 2 orang sebanyak 63 orang (63%), responden yang berangkat sebanyak 3 orang sebanyak 17 orang (17%), dan responden yang berangkat dengan 4 orang sebanyak 12 orang (12%). Jadi, karakteristik responden berdasarkan orang yang berangkat Umor dari jemaah Arminareka paling dominan yaitu berangkat dengan 2 orang sebanyak 63% dari 100 responden.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata, maximum, dan minimum. Dalam penelitian ini pembahasan mengenai analisis statistic deskriptif dilakukan untuk data yang telah normal. Tujuan utama analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran kondisi dan karakteristik jawaban responden untuk masing-masing konstruk atau variabel yang yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan karakteristik responden sebanyak 100 orang, dimulai dari tanggapan mengenai kinerja karyawan, harga, bukti fisik dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai tanggpan responden, berikut data selengkapnya adalah :

a. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Karyawan

Variable X₁ pada penelitian disebarkan kepada 100 responden dengan melalui 4 item pertanyaan yang mempresentasikan indicator dari variable tersebut. Tangapan terhadap Karyawan dijelaskan pada tabel berikut :

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	Karyawan Arminareka memahami kebutuhan jamaah berkaitan dengan perjalanan umroh	79%	21%	0%	0%	0%	100%
2	Karyawan Arminareka selalu bersikap ramah dan sopan terhadap para jamaah	71%	29%	0%	0%	0%	100%
3	Karyawan Arminareka melayani jamaah dengan cepat dan teliti	63%	37%	0%	0%	0%	100%
4	Karyawan Arminareka menerima semua complain/ keluhan jamaah dan menyelesaikannya	50%	50%	0%	0%	0%	100%
	Mean	65.4%	34.6%	0%	0%	0%	100%

Tabel 4.2 variabel karyawan

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada variable Karyawan mayoritas responden menjawab “SS” sebesar 65.4%, dengan pernyataan yang paling berpengaruh terdapat pada pernyataan nomor 1 dengan mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebesar 79%. Indikator ini menunjukkan bahwa Karyawan Arminareka Sampit memberikan pelayanan yang sesuai kepada jamaah umroh Arminareka Sampit.

b. Distribusi jawaban responden mengenai Harga

Variabel X₂ pada penelitian ini disebar kepada 100 responden dan diukur melalui 2 item pertanyaan yang mempresentasikan indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap Harga dijelaskan pada tabel berikut :

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1.	Harga paket umroh yang ditawarkan Arminareka memiliki banyak variasi/pilihan	67%	33%	0%	0%	0%	100%
2.	Harga paket umroh Arminareka sesuai dengan fasilitas yang didapat	60%	40%	0%	0%	0%	100%
	Mean	63.5%	36.5%	0%	0%	0%	100%

Tabel 4.3 variabel harga

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada variable Harga mayoritas responden menjawab “SS” sebesar 63.5%, dengan

pernyataan yang paling berpengaruh terdapat pada pernyataan nomor 1 dengan mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebesar 67%. Indikator ini menunjukkan bahwa Harga di biro travel Arminareka Sampit memberikan harga yang sesuai keinginan jamaah umroh Arminareka Sampit.

c. Distribusi jawaban responden mengenai Bukti Fisik

Variabel X_3 pada penelitian ini disebar kepada 100 responden dan diukur melalui 5 item pertanyaan yang mempresentasikan indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap Bukti Fisik dijelaskan pada tabel berikut :

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	Fasilitas kantor memiliki desain yang menarik	58%	42%	0%	0%	0%	100%
2	Kebersihan dan kerapian kantor Arminareka Sampit Kalimantan Tengah sangat terjaga	58%	42%	0%	0%	0%	100%
3	Tempat parkir yang luas untuk memudahkan kendaraan keluar dan masuk	49%	51%	0%	0%	0%	100%
4	Ruang tunggu yang sangat nyaman bagi para pengunjung	49%	51%	0%	0%	0%	100%

5	Kantor Arminareka memiliki jam operasional yang nyaman bagi para pengunjung	53%	47%	0%	0%	0%	100%
	Mean	53.4%	46.6%	0%	0%	0%	100%

Tabel 4.4 variabel bukti fisik

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada variable Bukti Fisik mayoritas responden menjawab “SS” sebesar 53.4%, dengan pernyataan yang paling berpengaruh terdapat pada pernyataan nomor 1 dan 2 dengan sama-sama memiliki mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebesar 58%. Indikator ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik yang dimiliki oleh Arminareka Sampit memberikan Bukti fisik yang nyaman dan sesuai bagi para jamaah Arminareka Sampit.

d. Distribusi jawaban responden mengenai Kepuasan Konsumen

Variabel Y pada penelitian ini disebar pada 100 responden dan diukur melalui 5 item pertanyaan yang mempresentasikan indicator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap Kepuasan Konsumen dijelaskan pada tabel berikut :

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	Saya merasa puas dengan paket umroh yang tersedia di Arminareka	66%	34%	0%	0%	0%	100%

2	saya senang menggunakan layanan biro travel Arminareka	63%	37%	0%	0%	0%	100%
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Arminareka	61%	39%	0%	0%	0%	100%
4	Saya merasa puas dengan kinerja karyawan cekatan dan tanggap di Arminareka	53%	47%	0%	0%	0%	100%
5	Saya merasa puas dengan keramahan karyawan Arminareka dalam melayani konsumen	59%	41%	0%	0%	0%	100%
	Mean	60.4%	39.6%	0%	0%	0%	100%

Tabel 4.5 variabel kepuasan konsumen

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada variable Kepuasan Konsumen mayoritas responden menjawab “SS” sebesar 60.4%, dengan pernyataan yang paling berpengaruh terdapat pada pernyataan nomor 1 memiliki mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebesar 66%. Indikator ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen para jamaah umroh Arminareka Sampit sangat puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh Arminareka Sampit.

C. Pembahasan dan Analisis Data

1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi Karyawan, Harga, Bukti fisik dan Kepuasan Konsumen. Keempat variabel ini akan diuji secara statistic deskriptif seperti pada tabel berikut :

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K	100	16	20	18.50	1.159
H	100	8	10	9.17	.853
BF	100	20	25	22.39	1.836
KK	100	20	25	22.80	1.770
Valid N (listwise)	100				

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif

Tabel di atas menjelaskan bahwa pada variabel Karyawan nilai jawaban terendah dari responden sebesar 16 dan nilai tertinggi sebesar 20, dengan nilai rata-rata total 18.50 dan standar deviasi sebesar 1.159.

Kemudian variabel Harga nilai jawaban terendah dari responden sebesar 8 dan nilai tertinggi sebesar 10, dengan nilai rata-rata total 9.17 dan standar deviasi sebesar 0.853.

Pada variabel Bukti Fisik nilai jawaban terendah dari responden sebesar 20 dan nilai tertinggi sebesar 25, dengan nilai rata-rata total 22.39 dan standar deviasi sebesar 1.836.

Terakhir yaitu variabel Kepuasan Konsumen nilai jawaban terendah dari responden sebesar 20 dan nilai tertinggi sebesar 25, dengan nilai rata-rata total 22.80 dan standar deviasi sebesar 1.770.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas

Menurut Sugiyono validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian.⁷ Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dapat diperoleh melalui $df = 98$ ($df = n-2$, n adalah jumlah sampel). Maka nilai r_{tabel} dengan nilai *alpha* 5% atau 0,05 sebesar 0,197. pernyataan kuesioner dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut adalah uji validitas kepada 100 responden dan hasilnya dapat dilihat dibagian tabel dibawah ini :

Item pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Sig (2-tailed)	Keterangan
Variabel Karyawan (X_1)				
K1	0,659	0,197	0,000	VALID
K2	0,439	0,197	0,000	VALID
K3	0,578	0,197	0,000	VALID
K4	0,574	0,197	0,000	VALID
Variabel Harga (X_2)				
H1	0,563	0,197	0,000	VALID
H2	0,624	0,197	0,000	VALID
Variabel Bukti Fisik (X_3)				
BF1	0,702	0,197	0,000	VALID
B2	0,808	0,197	0,000	VALID

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta, h112. 2010

BF3	0,721	0,197	0,000	VALID
BF4	0,694	0,197	0,000	VALID
BF5	0,748	0,197	0,000	VALID
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)				
KK1	0,625	0,197	0,000	VALID
KK2	0,771	0,197	0,000	VALID
KK3	0,643	0,197	0,000	VALID
KK4	0,780	0,197	0,000	VALID
KK5	0,742	0,197	0,000	VALID

Tabel 4.7 uji validitas

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} . Hal ini dapat diketahui besarnya indikator dari seluruh variabel Karyawan, Harga, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen dapat dinyatakan valid sebagai alat ukur analisis selanjutnya.

b. Hasil Uji Relibilitas

Menguji Relibilitas dengan menggunakan teori *Alpha Cronbach's*. Untuk melihat relibilitas keseluruhan kuesioner yaitu jika nilainya $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil uji relibilitas yang diberikan kepada 100 responden yaitu sebagai berikut :

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Karyawan (X_1)	0,663	4	Reliabel
Harga (X_2)	0,665	2	Reliabel
Bukti Fisik (X_3)	0,787	5	Reliabel

Kepuasan Konsumen (Y)	0,758	5	Reliabel
-----------------------	-------	---	----------

Tabel 4.8 uji reliabilitas

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel nilai *alpha cronbach's* lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa indikator dari variabel Konsumen, Harga, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen dinyatakan reliabel atau bisa disebut handal, artinya hasil pengukuran variabel akan memberikan hasil jawaban yang sama apabila dilakukan pengukuran dalam waktu yang berbeda.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

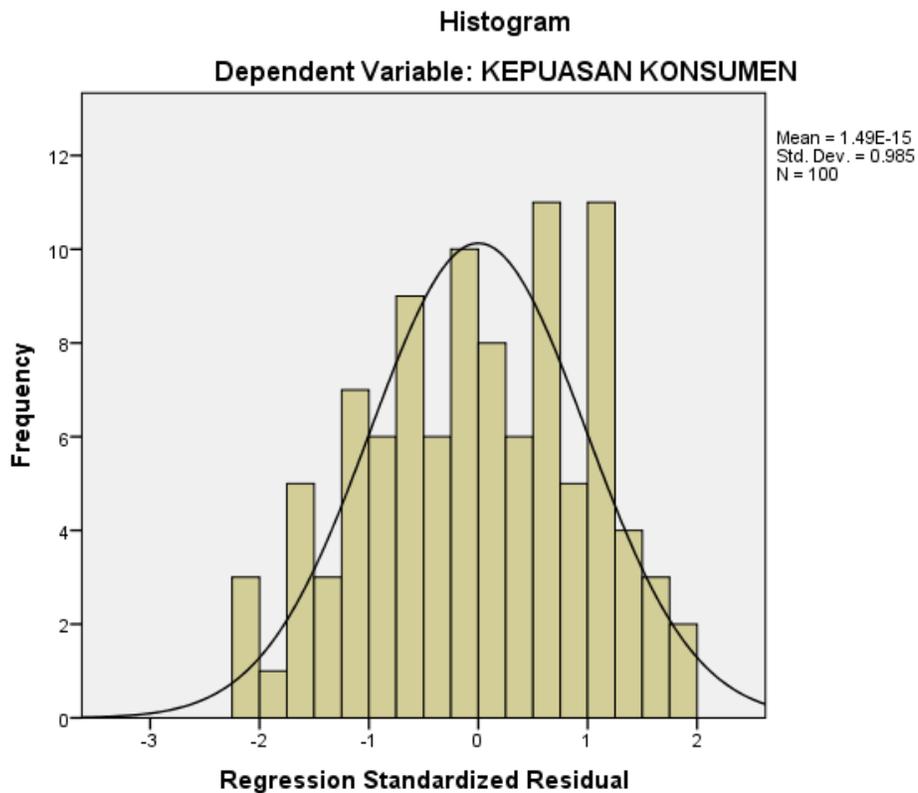
Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat di asumsikan berdistribusi normal. Bisa dikatakan sebagai sampel besar.

Namun untuk memberikan kepastian, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 itu belum tentu tidak berdistribusi normal.

Pengujian normalitas ini dilakukan dengan grafik histogram, grafik P-Plot dan uji *One Sample kolmogrov-smirnov* pada SPSS

versi 24 dengan kriteria pengujian data berdistribusi normal apabila Asymp, sig > 0,05 dan model regresi memenuhi asumsi normalitas jika data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonal. Berikut hasil yang diperoleh da;am pengujian normalitas penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

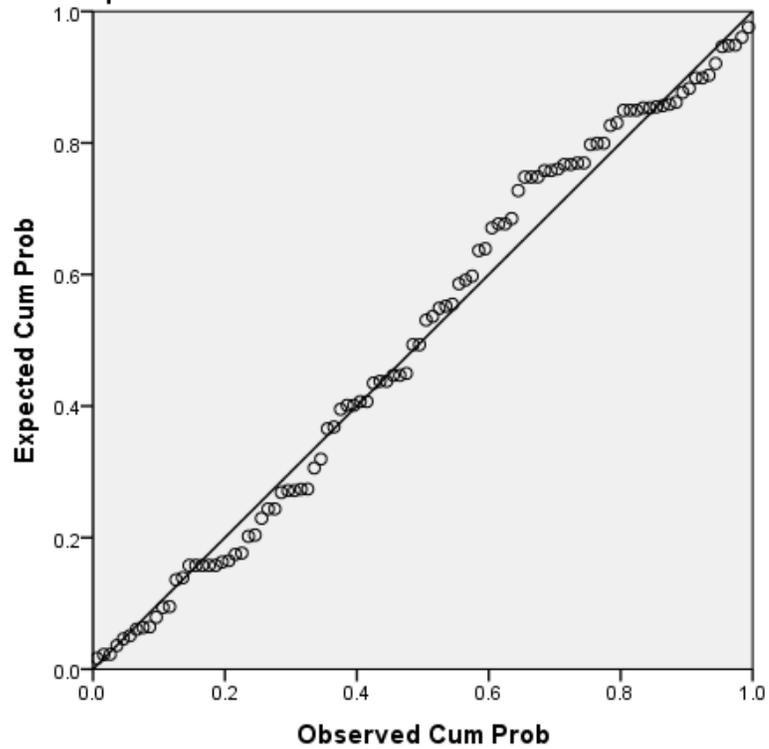


Gambar 4.8 histogram

Berdasarkan tampilan di atas dapat dilihat grafik histogram, dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya adalah data berdistribusi normal sehingga model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel Karyawan, Harga dan Bukti Fisik.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



Gambar 4.9 p-plot

Sedangkan pada grafik p-plot di atas dapat diketahui bahwa titik-titik yang terbentuk menyebar di sekitar garis diagonal. Dengan demikian data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Selain, histogram dan p-plot juga dilakukan metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardize
d Residual

N	100
---	-----

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.66360335
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.059
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.013 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 4.9 uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai Asymp, Sig. sebesar 0,13. Hal ini berarti nilai Sig. 0,13 lebih besar dari 0,05 yang berarti uji distribusi *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam linear berganda. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independent. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independent.

Uji multikolineritas dilakuka dengan tujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi ditemukan adanya kirelasi antar variabel independent (Ghozali,2016). Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variabel bebas (Ghozali,2016). Hal tersebut berartu standar

error besar, akibatnya Ketika koefisien di uji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linier antara variabel independen atau variabel bebas yang dipengaruhi dengan variabel dependen atau variabel terikat.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* mengukur variabelitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/tolerance$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independent. Pengujian ini dapat diketahi dengan melihat nilai toleransi dan nilai *variance infiation factor* (VIF). Pengujian dilakukan dengan meilai jilai VIF atau *variance infiation factor*. Apabila nilai *centered VIF* (*variance infiation factor*).

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinearitas, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Berikut adlah hasil dari uji multikolinearitas sebagai berikut :

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	13.465	3.498		3.849	.000			
	KARYAWAN	-.012	.153	-.008	-.080	.936	.918	1.089	
	HARGA	.593	.199	.286	2.976	.004	.997	1.003	
	BUKTI FISIK	.184	.096	.191	1.911	.059	.920	1.087	

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

tabel 4.10 uji Multikolinearitas

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, nilai *Tolerance* variabel pada karyawan X_1 0,918 yang lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF 1,089 yang lebih kecil dari 10,00. Maka dengan demikian variabel Karyawan X_1 dalam penelitian ini terbebas dari multikolinearitas.

Pada variabel berikutnya, nilai *Tolerance* variabel Harga X_2 0,997 yang lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF 1,003 yang lebih kecil dari 10,00. Maka dapat dikatakan variabel Harga X_2 dalam penelitian ini terbebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya yang terakhir, nilai *Tolerance* variabel Bukti Fisik X_3 0,920 yang lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF 1,087 yang lebih kecil dari 10,00. Maka dapat dikatakan variabel Bukti Fisik X_3 dalam penelitian ini terbebas dari multikolinearitas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah kebalikan dari homoskedastisitas, yaitu keadaan dimana terjadinya ketidak samaan varian dari *error* untuk semua pengamatan setiap variabel bebas pada model regresi dan sebaliknya.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain(Ghozali, 2018:120).

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui penyimpangan asumsi regresi (apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dalam sebuah pengamatan dari model regresi). Model regresi yang baik adalah terbebas dari gejala atau gangguan asumsi heteroskedastisitas. Jika nilai Sig. > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil pengujian ini dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.849	1.847		1.001	.319		
	KARYAWA	.022	.081	.030	.278	.782	.918	1.089
	N							
	HARGA	-.054	.105	-.052	-.514	.608	.997	1.003
	BUKTI FISIK	-.016	.051	-.034	-.319	.751	.920	1.087

a. Dependent Variable: Abs_Res

Tabel 4.11 uji heteroskedastisitas

Dari hasil di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel independent, yaitu Karyawan, Harga dan Bukti Fisik nilai Sig.sebesar > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam regresi ini.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y).⁸ hasil dari analisis berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	13.465	3.498		3.849	.000
	KARYAWAN	-.012	.153	-.008	-.080	.936
	HARGA	.593	.199	.286	2.976	.004
	BUKTI FISIK	.184	.096	.191	1.911	.059

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Tabel 4.12 uji regresi linier berganda

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat di susun persamaan linier berganda sebagai berikut :

$$(Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 e)$$

$$Y = 13,465 + -0,012 (X_1) + 0,593 (X_2) + 0,184 (X_3)$$

Variabel Karyawan (X_1) tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,12 dengan nilai t_{hitung} sebesar -0,80.

⁸ www.spssindonesia.com

Variabel Harga (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,593 dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,976.

Variabel Bukti Fisik (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,186 dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,911.

b. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Uji regresi parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel X terhadap variabel Y secara signifikan atau tidak. Hasil uji regresi parsial dapat dilihat tabel dibawah ini:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.465	3.498		3.849	.000
	KARYAWAN	-.012	.153	-.008	-.080	.936
	HARGA	.593	.199	.286	2.976	.004
	BUKTI FISIK	.184	.096	.191	1.911	.059

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Tabel 4.13 uji regresi parsial

a) Pengaruh Karyawan (X_1) Terhadap kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit

Dengan melihat output di atas diperoleh nilai t hitung sebesar $-0,80 < t \text{ tabel } 1,660$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0,936 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a di tolak,

yang artinya variabel Karyawan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

b) Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit

Berdasarkan output di atas diperoleh nilai t hitung sebesar $2,976 > t$ tabel $1,660$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0,004 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang diartikan variabel Harga (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

c) Pengaruh Bukti Fisik (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Ariminareka Sampit

Berdasarkan output di atas diperoleh nilai t hitung sebesar $1,911 > t$ tabel $1,660$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0,059 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o diterima, yang artinya variabel Bukti Fisik (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

c. Uji Regresi F (Uji simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.010	3	12.003	4.206	.008 ^b
	Residual	273.990	96	2.854		
	Total	310.000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, HARGA, KARYAWAN

Tabel 4.14 uji regresi F

- 1) Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. 0,08. Sehingga nilai Sig. $0,008 < 0,05$, maka hipotesis diterima dengan kata lain tiga variabel independent yaitu Karyawan, Harga dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
- 2) Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai f tabel sebesar 4.206 dan nilai f hitung sebesar 3,743 maka nilai f hitung $> f$ tabel dapat dikatakan tiga variabel tersebut yaitu Karyawan, Harga dan Bukti fisik secara signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen terhadap Kepuasan Konsumen. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Karyawan, Harga dan Bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui besaran presentase hubungan variabel (X) terhadap variabel (Y). kemampuan variabel dependen sangat terbatas jika nilai R^2 kecil, sedangkan jika nilai R^2 mendekati 1 maka variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi R^2 :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-----------------	---	----------------------------

1	.341 ^a	.116	.089	1.689
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, HARGA, KARYAWAN

Tabel 4.15 uji koefisien determinasi R²

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui koefisien determinasi (R²) sebesar 0,116 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,116 adalah 11,6% maka dapat diartikan bahwa variabel Karyawan, Harga dan Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 11,6% sedangkan sisanya 88,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak terkait dengan penelitian ini.

5. Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh variabel Independen yaitu karyawan, harga, dan bukti fisik berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. 0,08. Sehingga nilai Sig. $0,008 < 0,05$, maka hipotesis diterima dengan kata lain tiga variabel independent yaitu Karyawan, Harga dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh Ferdian Assiddiq, Sutopo, yang melakukan penelitian pada Studi Kasus Masyarakat Kota Semarang, yang dimana pada penelitian tersebut bahwa variabel independent berupa kualitas produk, citra merek, dan harga yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu perpindahan merek.

2. Pengaruh Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit.

Hasil Pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dimana nilai signifikan variabel Karyawan (X_1) t hitung sebesar $-0,80 < t$ tabel 1,660 dan nilai signifikansi (Sig.) $0,936 > 0,05$. yang artinya variabel Karyawan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh Miftahul Ulum yang melakukan penelitian di Jamaah Pt. Alia Indah Wisata dimana nilai Sig. $0,045 < 0,05$ maka dari itu pengaruh karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah Pt. Alia Indah Wisata

3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit.

Hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dimana nilai signifikan variabel Harga (X_2) dengan t hitung sebesar $2,976 > t$ tabel 1,660 dan nilai signifikansi (Sig.) $0,004 < 0,05$. Yang diartikan variabel Harga (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Dengan hasil ini jika pengaruh harga sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen maka, semakin berkualitas suatu harga maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen jamaah umroh Arminareka Sampit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dibuat oleh Acian Sudirman tentang *Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfactions On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust*. Yang menyatakan bahwa hubungan atau kaitan antara harga dan kepuasan konsumen sangat erat, karena, memiliki nilai yang positif untuk sebuah perusahaan.

4. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Umroh Arminareka Sampit.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dimana nilai signifikan variabel Bukti Fisik (X_3) dengan nilai t hitung sebesar $1,911 > t$ tabel $1,660$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0,59 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o diterima, yang artinya variabel Bukti Fisik (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo, Rum Rosyid tentang Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. Disini mereka menyatakan bahwa variabel bukti fisik menunjukkan nilai $t = 3,430$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ hal ini bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen