

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Profil Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin

Dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani Km. 2 RT. 14 No. 1 Kotamadya Banjarmasin, Banjarmasin Timur 70233, Telpon: 256 6618 fax: 256 6619. Didirikan pada tanggal 7 Desember 1995 dan diresmikan oleh presiden direktur PT. Yamaha Motor Kencana Indonesia bapak Fumio Tamura dan Walikotaamadya Tk II Banjarmasin bapak H. Sadjoko. Pada tahun 2009 sebagai Bengkel Resmi Yamaha, dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani mendapatkan penghargaan Service Quality Word 2009 dengan category *“Automotive 2W After Sales Service For Achieving Excellent Total Service Quality Satisfaction Besed On Customer Perception Survey Issi 2009”*. Dealer ini juga memiliki program pelatiha khusus yang diadakan bagi para generasi muda yang ingin berkarir di dunia otomotif sepeda motor dalam mengembangkan kemampuan dan mendalami skil selama 4,5 bulan tanpa dipungut biaya (gratis). Program ini khusus bagi para mekanik pemula seperti anak-anak SMK jurusan mesin. Yamaha memberikan kesempatan bagi para pemula dengan program rutin yang diadakan oleh Sentral Yamaha Se-Kalimantan Selatan tersebut adalah *Yamaha Engineering School (YES) Banjarmasin*. Sampai

tahun 2015 ini sudah ada 4 angkatan yang telah sukses dilaksanakan dan ini akan terus berkelanjutan diadakan. Peserta dengan lulusan terbaik akan berkesempatan langsung diangkat/bekerja diseluruh jaringan bengkel Yamaha.

Dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani merupakan Sentral Yamaha yang ada di Kalimantan Selatan. Dealer tersebut juga menjadi satu-satunya dealer yang ada di Kalimantan Selatan yang memiliki izin klaim terhadap garansi sepeda motor yang dipasarkan di Kalimantan Selatan. Dengan adanya dealer Yamaha ini para konsumen yang memiliki kendaraan bermotor merek Yamaha di kota Banjarmasin dan sekitarnya bisa merasakan pelayanan service dengan peralatan yang serba canggih serta mekanik yang handal dan bisa mendapatkan (*membeli*) spare part yang asli/terjamin kualitasnya dari perusahaan resmi Yamaha, ditambah lagi dengan kondisi fisik dealer yang yaman dan aman dengan berbagai fasilitas seperti ruang tunggu yang bersih dan luas, ber-AC, TV, wifi gratis, kursi dan meja yang bagus, area merokok, banyak majalah-majalah, air mineral gelas (gratis), tempatnya terpisah dari ruang service namun pelanggan masih dapat melihat secara langsung proses service yang dilakukan oleh para mekanik karena ruangtunggu dibatasi dengan kaca transaran, ada tempat penitipan helm dan didepan dijanga oleh SATPAM empat orang yang bergiliran selama 24 jam agar terjamin keamanan di dealer tersebut sehingga pelanggan tidak bosan dan was-was saat menunggu kendaraannya diservice, bahkan ada konsumen yang menitipkan kendaraannya saat belum sleesai diservice karena ada kesibukan lain yang

mendesak. Ada juga layanan service cepat tanpa menunggu antrian untuk item-item yang telah ditentukan oleh pihak dealer. Selain keunggulan dan kelebihan di atas ada lagi salah satu kelebihan yang jarang ada pada bengkel-bengkel lain, yaitu setelah selesai diservice kendaraan konsumen dicucikan terlebih dahulu baru kuncinya diserahkan kepada konsumen yang telah menyelesaikan proses administrasinya. Adapun bagi konsumen yang memiliki aktifitas yang padat dan tidak ingin menunggu antrian, pihak dealer memiliki solusi bagi mereka yaitu *bookingservice*. Konsumen yang ingin menyervice kendaraannya bisa menelepon terlebih dahulu kepada *service counter* untuk memesan nomor antrian agar saat datang ke dealer bisa langsung dikerjakan tanpa mengikuti nomor antrian yang ada.

2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan Yamaha

a) Visi

- . Menjadi perusahaan distributor sepeda motor, produk dan jasa pendukungnya yang memiliki jaringan pemasaran terbesar di Indonesia.
- Menjadi perusahaan yang terpercaya, meliputi sumber daya manusia yang handal, sistem pengelolaan keuangan yang solid, dan infrastruktur yang tepat guna.

b) Misi

- Melakukan terobosan dan analisa untuk pengembangan bisnis dengan membentuk jaringan-jaringan (Penjualan, Perawatan, dan Suku Cadang) baru di seluruh Indonesia.

- Memastikan terjadinya pertumbuhan penjualan dan pangsa pasar di setiap wilayah operasional.
- Melakukan strategi bisnis perusahaan yang didukung oleh strategi kebijakan yang optimal.
- Mengembangkan dan menempatkan karyawan sesuai dengan tuntutan kompetensi jabatan sehingga karyawan memiliki kapasitas serta dapat menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
- Menerapkan Standar Operasional yang tepat guna, sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal.
- Mengembangkan sistem infrastruktur, informasi teknologi serta sumber daya fisik yang tepat guna dan terintegrasi dengan departemen terkait, sesuai standar yang berlaku.
- Melakukan audit internal kontrol secara periodik dan objektif.

c) Tujuan

Kemajuan teknologi di dunia industri otomotif membuat perusahaan Yamaha meningkatkan strategi pemasaran yang baik. Yamaha selalu merancang strategi pemasaran untuk meningkatkan pembelian konsumen. Dapat bersaing dengan pabrikan sepeda motor lainnya dalam hal menjangkau pasar, kualitas hasil produksi, memenuhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Teknisi

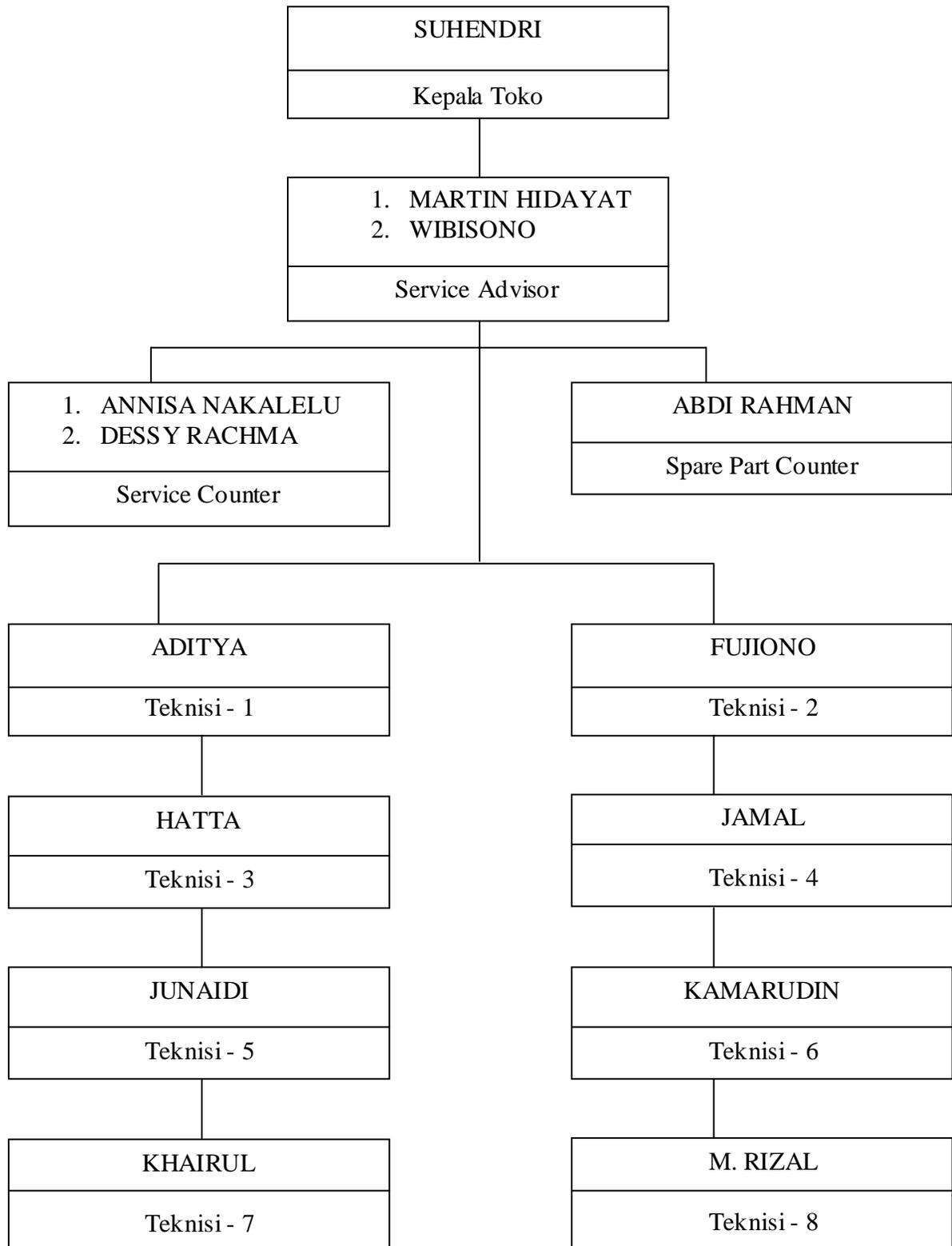
GOLD	Tidak ada
Keahlian : <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen bengkel • Pendidikan kepemimpinan lanjutan • Pelayanan pelanggan lanjutan 	
SILVER	Aditya dan Junaidi
Keahlian : <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosa kerusakan sepeda motor • Pendidikan kepemimpinan • Pelayanan pelanggan 	
BRONZE	Fujiono, Hatta Jamal, Junaidi, Kamaruddin, Khairul dan M. Rizal
Keahlian : <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan sepeda motor lanjutan • Service besar dan overhol • Penggunaan alat ukur 	
BASIC	Tidak ada
Keahlian : <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan sepeda motor • Perawatan berkala • Standar operasional bengkel (SOP) 	

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Tabel 4.2 Standar Operasional Bengkel (SOP)

Sebelum Pengerjaan	Saat Pengerjaan	Setelah Pengerjaan
<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan parkir sepeda motor • Pemberian nomor urut service • Memasang pelindung sepeda motor • Pendaftaran service • Pengecekan awal (SP7) dan pemasangan SOP – card • Persilahkan konsumen keruang tunggu • Koordinasi pekerjaan dengan teknisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman surat perintah kerja • Mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan • Mempergunakan bikeift • Proses pengerjaan • Bekerja sesuai dengan SOP • Pemeriksaan hasil kerja • Merapikan peralatan dan membersihkan sepeda motor 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan akhir seluruh pekerjaan • Melakukan final chek (tekanan ban, RPM, dan kekncangan) • Melepas pelindung sepeda motor • Tes fungsi dan layak jalan • Penjelasan hasil kerja dan penyerahan Spare part bekas • Penyelesaian administrasi

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner oleh penulis langsung kepada para konsumen yang melakukan service pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Hasil kuesioner yang dibagikan adalah 100 orang responden. Adapun karakteristik responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan berapa kali pernah melakukan service di dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Jenis kelamin Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-Laki	76	76%
2	Perempuan	24	24%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah responden laki-laki lebih mendominasi dari pada responden perempuan yaitu sebanyak 76 orang (76%), sedangkan jumlah responden perempuan hanya sebanyak 24 orang (24%). Ini menunjukkan bahwa konsumen yang sering melakukan service baik perawatan rutin maupun perbaikan kerusakan kendaraan di dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin adalah laki-laki.

2. Usia Responden

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

No	Usia	F	%
1	<15 tahun	0	0%
2	16-20 tahun	12	12%
3	21-25 tahun	19	19%
4	>26 tahun	69	69%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah responden yang berusia 15 tahun kebawah tidak ada (0%), sedangkan responden yang berusia 16-20 tahun berjumlah 12 orang (12%), responden yang berusia antara 21-25 ada 19 orang (19%), dan yang paling banyak adalah responden yang usianya lebih dari 26 tahun keatas yaitu 69 orang (69%).

3. Pekerjaan responden

Tabel: 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya

No	Pekerjaan	F	%
1	Pelajar	2	2%
2	Mahasiswa	12	12%
3	Wiraswasta	33	33%

4	PNS	11	11%
5	Lainnya	42	42%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas konsumen yang masih pelajar ada 2 orang (2%) dan mahasiswa ada 12 orang (12%), sedangkan yang berprofesi sebagai PNS ada 11 orang (11%). Kemudian konsumen yang mendominasi adalah mereka yang berprofesi sebagai wiraswasta dan pekerjaan lainnya yaitu 33 dan 42 orang (33% dan 42%).

Tabel: 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Melakukan Service

No	Service	F	%
1	1 kali	12	12%
2	2 kali	12	12%
3	3 kali	14	14%
4	> 4 Kali	62	16%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat responden yang pernah melakukan service 1 kali dan 2 kali berjumlah 12 orang sama, sedangkan responden yang pernah melakukan service sebanyak 3 kali berjumlah 14 orang, adapun responden yang pernah melakukan service kendaraannya pada dealer resmi yamaha surya prima a.

Yani banjarmasin 4 kali lebih berjumlah 62 orang. Dengan demikian para responden yang lebih sering melakukan service mereka memiliki pengalaman yang lebih banyak terhadap layanan service pada dealer tersebut, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya akan bisa dipertanggungjawabkan keakuratannya.

C. Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Penjelasan responden terhadap variabel Daya Tanggap (X1)
 - a. Kecepatan dan ketepatan

Tabel 4.7
Karyawan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin Cepat dan Tepat Dalam Melayani

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	14	14%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	26	26%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Para karyawan bekerja dengan cepat dan tepat dalam melayani

konsumen”, tanggapan paling banyak dari para responden yang menjawab setuju yaitu 58%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju sebesar 26%, responden yang menjawab netral 14%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 1% dan 1%.

b. Kejelasan Informasi

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Karyawan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin Jelas Dalam Memberikan Informasi

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	13	13%
4	Setuju	55	55%
5	Sangat Setuju	30	30%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin jelas dalam memberikan informasi” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 55%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 30%, baru yang menjawab netral 13%, kemudian yang menjawab tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

c. Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan

Tabel 4.9
Karyawan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
Memahami dan Tanggap Terhadap Keluhan dan Permasalahan

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	61	61%
5	Sangat Setuju	25	25%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin memahami dan tanggap terhadap keluhan dan permasalahan” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 61%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 25%, baru yang menjawab netral 12%, kemudian yang menjawab tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel Daya Tanggap (X_1):

Tabel 4.10
Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X₁)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	1	1%	1	1%	14	14%	58	58%	26	26%	100	100%
2	Kejelasan informasi yang diberikan	0	0%	2	2%	13	13%	55	55%	30	30%	100	100%
3	Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan	0	0%	2	2%	12	12%	61	61%	25	25%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

2. Penjelasan responden terhadap variabel Kehandalan (x2)

a. Kemudahan prosedur pelayanan

Tabel 4.11
Prosedur Pelayanan Jasa *Service* di Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin Mudah

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	13	13%
4	Setuju	48	48%
5	Sangat Setuju	38	38%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Prosedur pelayanan jasa *service* di dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin mudah” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 38%, baru yang menjawab netral 13%, kemudian yang menjawab tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu

Tabel: 4.12
Pelayanan di Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
Sesuai Dengan Prosedur dan Tepat Waktu

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	3	3%
3	Netral	26	26%
4	Setuju	49	49%
5	Sangat Setuju	21	21%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Pelayanan di dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin sesuai dengan prosedur dan tepat waktu” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 49%, kemudian disusul dengan jawaban netral 26%, baru yang menjawab sangat setuju 21%, kemudian

yang menjawab tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 1%.

c. Kompetensi karyawan

Tabel: 4.13
Karyawan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
Kompeten Dibidangnya

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	24	24%
4	Setuju	56	56%
5	Sangat Setuju	19	19%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin kompeten dibidangnya” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 56%, kemudian disusul dengan jawaban netral 24%, baru yang menjawab sangat setuju 19%, kemudian yang menjawab tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel Keandalan (X_2):

Tabel 4.14
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kehandalan (X₂)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0%	1	1%	13	13%	48	48%	38	38%	100	100%
2	Kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu	1	1%	3	3%	26	26%	49	49%	21	21%	100	100%
3	Kompetensi karyawan	0	0%	1	1%	24	24%	56	56%	19	19%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

3. Penjelasan responden terhadap variabel Jaminan (x3)

a. Jaminan

Tabel 4.15
Garansi 10 Hari Setelah Melakukan Service Yang Diberikan Pihak Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	3	3%
3	Netral	14	14%
4	Setuju	37	37%
5	Sangat Setuju	46	46%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Garansi 10 hari setelah melakukan service yang diberikan pihak dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab sangat setuju yaitu 46%, kemudian disusul dengan jawaban setuju 37%, baru yang menjawab netral 14%, kemudian yang menjawab tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%

b. Kredibilitas

Tabel 4.16
Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
berpengalaman dan berpengetahuan luas

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	34	34%
4	Setuju	43	43%
5	Sangat Setuju	23	23%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin berpengalaman dan berpengetahuan luas” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 43%, kemudian disusul dengan jawaban netral 34%, baru yang menjawab sangat setuju 23%, kemudian yang

menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0% dan 0%

c. Keamanan

Tabel 4.17
Keamanan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
Terjamin

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	13	13%
4	Setuju	49	49%
5	Sangat Setuju	38	38%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Keamanan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin terjamin” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 49%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 38%, baru yang menjawab netral 13%, kemudian yang menjawab tidak setujudan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0% dan 0%

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel Jaminan (X_3):

Tabel 4.18
Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan (X₃)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Tota l	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Jaminan	0	0%	3	3%	14	14%	37	37%	46	46%	100	100%
2	Kredibilitas	0	0%	0	0%	34	34%	43	43%	23	23%	100	100%
3	Keamanan	0	0%	0	0%	13	13%	49	49%	38	38%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

4. Penjelasan responden terhadap variabel Perhatian (x4)

a. Perhatian dan kemampuan karyawan berkomunikasi

Tabel 4.19
Karyawan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin mampu Dalam Berkomunikasi dan Perhatian Secara Individual

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	24	24%
4	Setuju	51	51%
5	Sangat Setuju	25	25%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin mampu dalam berkomunikasi dan perhatian secara individual terhadap anda” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 51%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 25%, baru yang menjawab netral 24%, kemudian yang menjawab tidak setujuan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0% dan 0%

b. Kesungguhan dalam pelayanan

Tabel 4.20
Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin mudah dihubungi dan bersungguh-sungguh dalam melayani

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Netral	19	19%
4	Setuju	62	62%
5	Sangat Setuju	15	15%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin mudah dihubungi dan bersungguh-sungguh dalam melayani anda” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 62%, kemudian disusul dengan jawaban netral 19%, baru yang menjawab sangat

setuju 15%, kemudian yang menjawab tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

- c. Kesesuaian jam kerja dengan kesibukan konsume

Tabel 4.21
Jadwal Buka Pelayanan *Service Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani* Banjarmasin Tidak Mengganggu Kesibukan

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Netral	32	32%
4	Setuju	42	42%
5	Sangat Setuju	20	20%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Jadwal buka pelayanan *service dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin tidak mengganggu kesibukan anda*” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 42%, kemudian disusul dengan jawaban netral sebesar 32%, baru yang menjawab sangat setuju 20%, kemudian yang menjawab tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 2%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel Perhatian (X4):

Tabel 4.22
Jawaban Responden Terhadap Variabel Perhatian (X₄)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Perhatian dan kemampuan karyawan berkomunikasi	0	0%	0	0%	24	24%	51	51%	25	25%	100	100%
2	Kesungguhan dalam pelayanan	0	0%	4	4%	19	19%	62	62%	15	15%	100	100%
3	Kesesuaian jam kerja dengan kesibukan consume	2	2%	4	4%	32	32%	42	42%	20	20%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

5. Penjelasan responden terhadap variabel Bukti Fisik (x5)

a. Kelengkapan Fasilitas fisik perusahaan

Tabel 4.23
Peralatan Bengkel dan Fasilitas Pendukung Dealer Resmi Yamaha Surya Prima
A. Yani Banjarmasin Lengkap dan Canggih.

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	14	14%
4	Setuju	48	48%
5	Sangat Setuju	38	38%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Peralatan bengkel dan fasilitas pendukung dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin lengkap dan canggih” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 48%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju sebesar 38%, baru yang menjawab netral 14%, kemudian yang menjawab tidak setujudan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0% dan 0%.

b. Bangunan dan interior

Tabel 4.24
Bangunan Bengkel Dan Interior Ruang Tunggu Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin Terletak Pada Tempat yang Strategis dan Tertata.

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	15	15%
4	Setuju	47	47%
5	Sangat Setuju	38	38%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Bangunan bengkel dan interior ruang tunggu dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin terletak pada tempat yang strategis dan tertata” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju

yaitu 47%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju sebesar 38%, baru yang menjawab netral 15%, kemudian yang menjawab tidak setujudan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0% dan 0%.

c. Penampilan karyawan

Tabel 4.25
Karyawan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
Berpenampilan Sopan dan Pantas.

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	57	57%
5	Sangat Setuju	30	30%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Karyawan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin berpenampilan sopan dan pantas” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 57%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju sebesar 30%, baru yang menjawab netral 12%, kemudian yang menjawab tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel Bukti Fisik (X5):

Tabel 4.26
Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X5)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Total	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kelengkapan Fasilitas fisik perusahaan	0	0%	0	0%	14	14%	48	48%	38	38%	100	100%
2	Bangunan dan interior	0	0%	0	0%	15	15%	47	47%	38	38%	100	100%
3	Penampilan karyawan	0	0%	1	1%	12	12%	57	57%	30	30%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

6. Penjelasan responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

a. Kepuasan secara umum

Tabel 4.27
Anda Secara Umum Puas Dengan Pelayanan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	13	13%
4	Setuju	55	55%
5	Sangat Setuju	30	30%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Anda secara umum puas dengan pelayanan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin” tanggapan paling banyak dari para

responden adalah yang menjawab setuju yaitu 55%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju sebesar 30%, baru yang menjawab netral 13%, kemudian yang menjawab tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 0%.

b. Kesesuaian harapan dengan pengorbanan

Tabel 4.28
Pelayanan di Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin
Seluai Dengan Harapan dan Pengorbanan

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	18	18%
4	Setuju	63	63%
5	Sangat Setuju	16	16%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Pelayanan di dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin seluai dengan harapan dan pengorbanan anda” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 63%, kemudian disusul dengan jawaban netral sebesar 18%, baru yang menjawab sangat setuju 16%, kemudian yang menjawab tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%.

c. Keinginan untuk tetap menjadi pelanggan dan mempromosikan pada orang lain.

Tabel 4.29
Keinginan Tetap Menjadi Pelanggan dan Bersedia Merekomendasikan Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin Kepada Orang Lain

No	Alternatif Tanggapan	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	28	28%
4	Setuju	44	44%
5	Sangat Setuju	24	24%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa para responden menanggapi pernyataan “Anda tetap ingin menjadi pelanggan dan bersedia merekomendasikan dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin kepada orang lain” tanggapan paling banyak dari para responden adalah yang menjawab setuju yaitu 44%, kemudian disusul dengan jawaban netral sebesar 24%, baru yang menjawab sangat setuju 24%, kemudian yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju mempunyai proporsi yang paling sedikit yaitu 2% dan 2%.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi tanggapan responden dari variabel Kepuasan Konsumen (Y):

Tabel 4.30
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Indikator	Alternatif Tanggapan											
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju		Tota l	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kepuasan secara umum	0	0%	2	2%	13	13%	55	55%	30	30%	100	100%
2	Kesesuaian harapan dengan pengorbanan	1	1%	2	2%	18	18%	63	63%	16	16%	100	100%
3	Keinginan untuk tetap menjadi pelanggan dan mempromosikan kepada orang lain	2	2%	2	2%	28	28%	44	44%	24	24%	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

D. Analisis Data

1. Uji Validitas Kuesioner dan Reialitas Kuesioner

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai r hitung $>$ r tabel. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika *Corrected Item-Total Correlation* (r hitung) lebih besar daripada r tabel.

Menentukan derajat bebas (*degree of freedom-df*) diperoleh dari jumlah sampel atau reponden dikurangi 2 ($df = N-2$). $N = 100$ maka $df = 100-2 = 98$ dengan tingkat signifikansi 5%.

Dari jumlah 100 sampel, diperoleh $df = 98$, t tabel = 0,166 dan r tabel = 0,17 (dapat dilihat pada lampiran t tabel dan r tabel). Selanjutnya dibandingkan r tabel dengan r hitung yang telah diperoleh. Jika r hitung positif, serta r hitung $> r$ tabel, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.31
Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Variabel	Item	r -hitung	r -tabel	Keterangan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X1.1	0,572	0,17	Valid
	X1.2	0,572	0,17	Valid
	X1.3	0,563	0,17	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	X2.1	0,569	0,17	Valid
	X2.2	0,572	0,17	Valid
	X2.3	0,620	0,17	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X3.1	0,377	0,17	Valid
	X3.2	0,633	0,17	Valid
	X3.3	0,586	0,17	Valid

Empati (<i>Emphaty</i>)	X4.1	0,579	0,17	Valid
	X4.2	0,588	0,17	Valid
	X4.3	0,655	0,17	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	X5.1	0,595	0,17	Valid
	X5.2	0,437	0,17	Valid
	X5.3	0,541	0,17	Valid
Kepuasan Konsumen	Y1	0,750	0,17	Valid
	Y2	0,713	0,17	Valid
	Y3	0,542	0,17	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,17. Ini artinya hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua butir item valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam kehandalannya mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* > 0,60.¹ Dengan melihat *Reliability Stastistics* (lihat lampiran), kita dapat mengetahui nilai *Croanbach's Alpha* dan jumlah item pernyataan. Maka dikatakan tidak reliabel suatu kuesioner jika nilai *Croanbach's Alpha* < 0,60.

¹ Hariyadi Sarjono dan Winda Julia, *SPSS Vs Lisrel*, (Jakarta: salemba empat, 2011), h. 45

Berikut hasil uji reabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.32
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	18

Dari tabel di atas diketahui nilai *croanbah's alpha* adalah 0,913 dan jumlah item pernyataan seluruhnya ada 18 item. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut *reliabel* karena nilai *croanbah's alpha* $0,913 > 0,60$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yaitu distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Dalam uji normalitas, penulis menggunakan dig. dibagian *kolmogorov-smirnov*^a karena data yang diuji lebih besar dari pada 50 (respondennya lebih dari 50 orang).²

² *Ibid.*, h. 64

Kriteria Pengujian :

- 1) Angka signifikansi uji *kolmogorov-smirnov* sig. > 0,05 mengunjukkan data berdistribusi normal.
- 2) Angka signifikansi uji *kolmogorov-smirnov* sig. < 0,05 mengunjukkan data tidak berdistribusi normal.

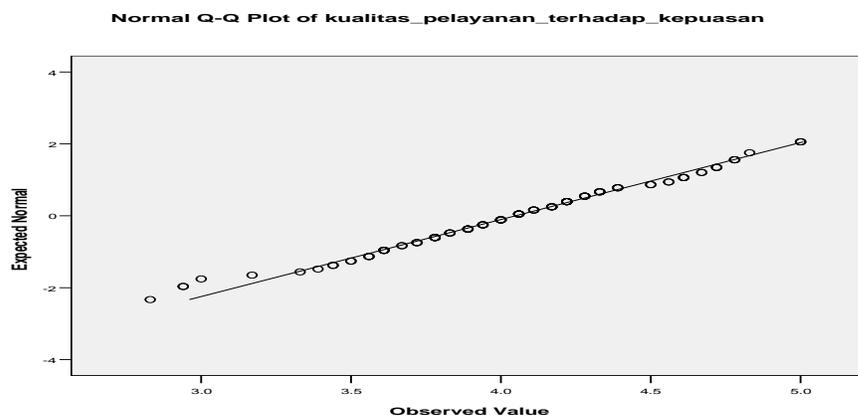
Tabel 4.33
Hasil Uji Normalitas
Descriptives Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
kualitas_pelayanan_terhadap_kepuasan	,047	100	,200(*)	,985	100	,326

* This is a lower bound of the true significance.

a Lilliefors Significance Correction

Dari data dapat dilihat nilai sig. 0,200 > 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data dari item pertanyaan yang diajukan kepada para responden berdistribusi secara normal.



Gambar 4.2 Grafik Normal Q-Q Polt Of Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Dari grafik normal Q-Q polt of kualitas_pelayanan_terhadap_kepuasn di atas terlihat sebaran data yang berkumpul disekitar garis uji yang mengarah kekanan atas. Tidak ada data yang terletak jauh dari sebaran data, oleh karena itu data tersebut berdistribusi normal. Maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model, atau dengan kata lain tidak terjadi heterokedastisitas. uji heterosedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji scatterplot.³ Penelitian dengana menggunakan metode ini akan menunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolute residunya.

Cara menganalisisnya sebagai berikut :

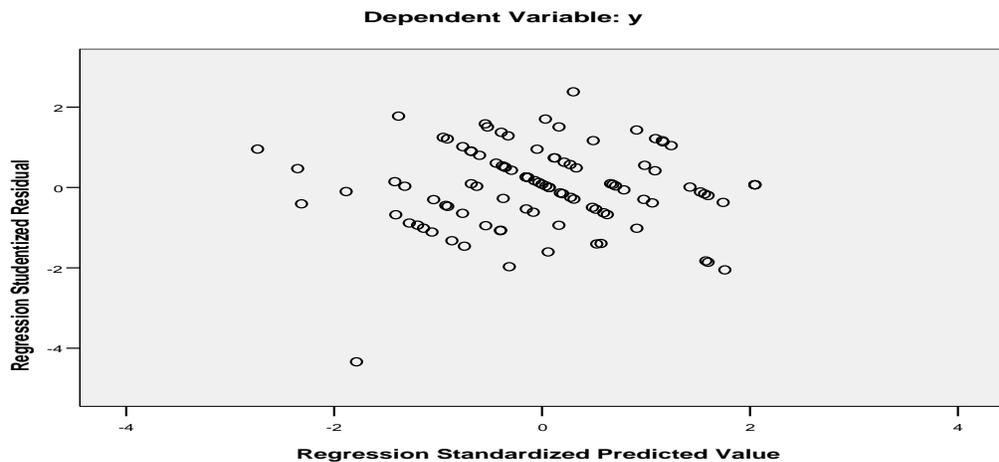
- 1) Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heterokedastisitas.

³ *Ibid.*, h. 66

- 2) Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sudut Y, indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.3

Scatterplot



Dari scatterplot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik dibagian atas angka nol atau di bagian bawah angka nol dari sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedatiditas dalam model regresi pada penelitian ini.

c. Uji Multikolerasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikolerasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau yang sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikorelasi perlu

dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu.⁴ Adapun salah satu dari beberapa cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yang penulis gunakan yaitu; Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance-inflating factor*). Jika $VIF < 10$, maka tingkat kolinearitas dapat ditoleransi. Dengan dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas diantara variabel bebas.
- 2) Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi gejala multikolinieritas diantara variabel bebas

Tabel 4.34
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	x1	,564	1,772
	x2	,443	2,255
	x3	,480	2,085
	x4	,409	2,443
	x5	,572	1,750

a. Dependent Variable: y

Dari tabel coefficients^a di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF x1, x2, x3, x4, dan x5 lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$). Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas dalam penelitian ini.

⁴ *Ibid.*, h. 70

d. Uji Linieritas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linier atau tidak. Jadi, peningkatan atau penurunan kualitas disalah satu variabel akan diikuti secara linier oleh peningkatan atau penurunan kualitas di variabel lainnya.⁵ Dasar pengambilan keputusan pada uji linieritas ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika Sig. atau signifikansi pada *deviation from linearity* $> 0,05$ maka hubungan antara variabel adalah linier.
- 2) Jika Sig. atau signifikansi pada *deviation from linearity* $< 0,05$ maka hubungan antara variabel adalah tidak linier.

Berikut tabel hasil pengujian uji linieritas dengan menggunakan SPSS *for windows*:

Tabel 4.35
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	16,457	7	2,351	9,042	,000
		Linearity	13,877	1	13,877	53,374	,000
		Deviation from Linearity	2,580	6	,430	1,654	,141
	Within Groups		23,920	92	,260		
	Total		40,377	99			

Tabel 4.36
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	16,270	7	2,324	8,871	,000
		Linearity	15,983	1	15,983	60,998	,000
		Deviation from Linearity	,287	6	,048	,183	,981
	Within Groups		24,106	92	,262		
	Total		40,377	99			

⁵ *Ibid.*, h. 74

Tabel 4.37**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x3	Between	(Combined)	14,460	6	2,410	8,648	,000
	Groups	Linearity	13,111	1	13,111	47,049	,000
		Deviation from Linearity	1,349	5	,270	,968	,441
Within Groups			25,916	93	,279		
Total			40,377	99			

Tabel 4.38**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x4	Between	(Combined)	19,892	9	2,210	9,711	,000
	Groups	Linearity	17,405	1	17,405	76,469	,000
		Deviation from Linearity	2,487	8	,311	1,366	,222
Within Groups			20,485	90	,228		
Total			40,377	99			

Tabel 4.39**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x5	Between	(Combined)	16,659	6	2,776	10,887	,000
	Groups	Linearity	14,948	1	14,948	58,613	,000
		Deviation from Linearity	1,711	5	,342	1,342	,254
Within Groups			23,718	93	,255		
Total			40,377	99			

Dari tabel ANOVA di atas, dapat diketahui bahwa signifikansi dari *Deviation from Linearity* untuk variabel bebas Daya Tanggap (X_1) 0,141, Kehandalan (X_2) 0,981, Jaminan (X_3) 0,441, Empati (X_4) 0,222 dan Bukti Fisik (X_5) 0,254, semuanya lebih besar dari 0,05 ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan variabel Y adalah linear.

3. Analisis regresi linier berganda

Penghitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai

dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan pelanggan
a	: Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien korelasi ganda
X1	: <i>Tangible</i>
X2	: <i>Reliability</i>
X3	: <i>Responsiveness</i>
X4	: <i>Assurance</i>
X5	: <i>Emphaty</i>
e	: Multiple regression

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS *for windows*. Berikut hasil uji regresi linier bergadadengan menggunakan SPSS *for windows* tersebut:

Tabel 4.40
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,430	,395		-1,087	,280
	x1	,225	,098	,202	2,303	,023
	x2	,243	,109	,221	2,237	,028
	x3	,087	,109	,077	,804	,423
	x4	,212	,108	,203	1,974	,051
	x5	,313	,106	,258	2,960	,004

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependen*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = -0,430 + 0,225X_1 + 0,243X_2 + 0,087X_3 + 0,212X_4 + 0,313X_5 + e$$

a. Konstanta

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai konstanta adalah sebesar -0,340 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel Daya Tanggap (X_1), Keandalan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) maka nilai Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar -0,430.

b. Daya Tanggap (X_1)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_1 diperoleh sebesar 0,225 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,225 menunjukkan apabila setiap pertambahan satu satuan nilai variabel Daya Tanggap (X_1) maka kepuasan konsumen (Y) akan naik 43,9% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_2 , X_3 , X_4 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X_1) berkorelasi positif dengan Kepuasan Konsumen (Y) dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

c. Kehandalan (X_2)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_2 diperoleh sebesar 0,243 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,243 menunjukkan apabila setiap penambahan satu satuan nilai variabel Kehandalan (X_2) maka Kepuasan Konsumen (Y) akan naik 24,3% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1, X_3, X_4, X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan (X_2) berkorelasi positif dengan Kepuasan Konsumen (Y) dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

d. Jaminan (X_3)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_3 diperoleh sebesar 0,087 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,087 menunjukkan apabila setiap penambahan satu satuan nilai variabel Jaminan (X_3) maka kepuasan konsumen (Y) akan naik 8,7% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1, X_2, X_4, X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_3) berkorelasi positif dengan Kepuasan Konsumen (Y) dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

e. Empati (X_4)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,212 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,212 menunjukkan apabila setiap penambahan satu satuan nilai variabel Empati (X_4) maka kepuasan konsumen (Y) akan naik 21,2% dengan asumsi variabel

bebas yang lain (X_1, X_2, X_3, X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Empati (X_4) berkorelasi positif dengan Kepuasan Konsumen (Y) dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

f. Bukti Fisik (X_5)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_5 diperoleh sebesar 0,313 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,313 menunjukkan apabila setiap penambahan satu satuan nilai variabel Bukti Fisik (X_5) maka kepuasan konsumen (Y) akan naik 31,3% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1, X_2, X_3, X_4) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_5) berkorelasi positif dengan Kepuasan Konsumen (Y) dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

4. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Tabel 4.41
Hasil Uji Regresi Regresi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,769 ^a	,592	,570	,41873	1,765

a. Predictors: (Constant), x_5, x_1, x_2, x_3, x_4

b. Dependent Variable: y

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai Koefisien Korelasi R sebesar 0,769, Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang kuat.

Nilai R Square sebesar 0,592 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati dan Bukti

Fisik dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 59,2%. Sedangkan sisanya ($100\% - 59,2\% = 40,8\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

5. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung atau tidak dengan hipotesis yang telah diajukan. Hipotesis yang diajukan ada dua yaitu hipotesis secara simultan (bersama-sama) dan hipotesis secara parsial (satu persatu) diuji dengan menggunakan regresi linier berganda, berikut pengujian yang dilakukan:

a. Pengujian Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen secara bersama-sama dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level fo signignificany* (α) sebesar 5% (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = $(K-1) (n-k)$.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak terdapat pegaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* yang meliputi Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empatidan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* yang meliputi Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Kriteria pengujian :

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

Degree of fredom(df) = (K-1) (n-k)

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a diolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < \alpha$ 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-k1

α = 5%

n = jumlah total sampel

k = jumlah semua variabel

Hasil uji f pada output SPSS *for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. H_0 ditolak jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . F_{tabel} dihitung dengan cara $df1 = k-1$, $df2 = n-k$, dan $a = 5\%$. “n” merupakan jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian maka $df = k-1$ (6-1) = 5 dan $df2 = n-k$ (100-6) = 94, hasil F_{tabel} yang diperoleh adalah

sebesar 2,31 (dapat dilihat pada lampiran tabel F). H_0 juga ditolak jika Sig. Lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% (0,05).

Berikut ini adalah hasil pengujian regresi secara simultan (uji F) yang dihasilkan dengan menggunakan SPSS *for windows* :

Tabel 4.42

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23,895	5	4,779	27,256	,000 ^a
	Residual	16,482	94	,175		
	Total	40,377	99			

a. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

b. Dependent Variable: y

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai F_{hitung} adalah sebesar 27,256, nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} ($27,256 > 2,31$). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ($\alpha = 5\%$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

b. Pengujian regresi secara parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel independen yang terdiri dari Daya Tanggap,

Kehandalan, Jaminan, Empatidan Bukti Fisik secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k).

Hasil pengujian regresi secara parsial (uji t) dengan menggunakan SPSS for windows adalah sebagai berikut :

Tabel 4.43
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,430	,395		-1,087	,280
	x1	,225	,098	,202	2,303	,023
	x2	,243	,109	,221	2,237	,028
	x3	,087	,109	,077	,804	,423
	x4	,212	,108	,203	1,974	,051
	x5	,313	,106	,258	2,960	,004

a. Dependent Variable: y

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara parsial yang telah diajukan sebelumnya. Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%,

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

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

Maka diperoleh t tabel adalah = 1,98552 (dapat dilihat pada lampiran t tabel)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Berikut ini hasil dari pengujian hipotesis secara parsial :

1) Pengujian hipotesis variabel Daya Tanggap (X1)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa *service* dari faktor Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa *service* dari faktor Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel daya tanggap (2,303) > nilai t tabel (1,98552), Sig.(0,023) < alpha (0,05) maka dengan demikian H_a diterima dan H₀ ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

2) Keandalan (X2)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor keandalan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kehandalan (2,237) > nilai t tabel (1,98552), Sig.(0,028) < alpha (0,05) maka dengan demikian Ha diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

3) Jaminan (X3)

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor Jaminan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor Jaminan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel jaminan (0,423) > nilai t tabel (1,98552), Sig. (0,423) < alpha (0,05) maka dengan demikian Ha ditolak dan H_0 diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh

yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

4) Empati (X4)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor empati terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor empati terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel empati (1,974) > nilai t tabel (1,98552), Sig.(0,051) < alpha (0,05) maka dengan demikian H_a ditolak dan H₀ diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

5) Bukti Fisik (X5)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *service* dari faktor kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel bukti fisik (2,960) > nilai t tabel (1,98552), Sig.(0,004) < alpha (0,05) maka dengan demikian Ha diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Dari hasil pengujian hipotesis di atas maka diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap, Kehandalan dan Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin. Sedangkan variabel Jaminan dan Empati ditemukan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara Parsial (uji t) pada tabel Coefficients^a, dilihat dari nilai t hitung maka variabel yang memiliki nilai yang tertinggi adalah variabel Bukti Fisik (X5) ini berarti yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen pada dealer Resmi Surya Prima A. Yani Banjarmasin yaitu dengan nilai 2,960 dengan nilai Sig. 0,004.

Dari temuan penulis di lapangan bukti fisik dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin memang sangat lengkap dari bangunan gengkel, interior ruang bengkel dan ruang tunggu, fasilitas dan peralatan yang lengkap dan dan canggih. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa bukti fisik dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin memang unggul di mata konsumen.