

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil PJK3 PT. Centra Gama Indovisi**

PT. Centra Gama Indovisi atau lebih dikenal dengan nama Centra Safety adalah sebuah Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) yang didirikan pada 23 Juni 2004, melalui akte notaris Ny. Suryani, SH. Dengan beralamatkan di Jl. Patangpuluhan No.26 Yogyakarta. Mendapatkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM, Nomor : C-15660 HT.01.01.TH.2004. Dan mendapatkan ijin menjadi Perusahaan Jasa Keselamatan dan Keselamatan Kerja (PJK3) Bidang Pembinaan Sejak tahun 2005 melalui surat Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Republik Indonesia, serta dilakukan perpanjangan ijin setiap 2 tahun sekali. Sampai dengan tahun 2017 PT. Centra Gama Indovisi telah mendapatkan penunjukan 6 (enam) bidang pembinaan, antara lain :

1. Jasa Pembinaan K3 Bidang Sistem Manajemen K3 & Keahlian K3 Umum (No. Kep.P. 074/BINWASK3-PNK3/V/2017)

2. Jasa Pembinaan K3 Bidang Konstruksi Listrik & Bangunan (No. Kep. 133/BINWASK3-PNK3/II/2018)
3. Jasa Pembinaan K3 Bidang Mekanik (No. KEP.415/BINWASK3-PNK3/PJK3/V/2017)
4. Jasa Pembinaan K3 Bidang Kesehatan Kerja (No. Kep. 541/BINWASK3-PNK3-KK-VI/2017)
5. Jasa Pembinaan K3 Bidang Pesawat Uap & Bejana Tekan (No. KEP.482/BINWASK3-PNK3/V/2017)
6. Jasa Pembinaan K3 Bidang Lingkungan Kerja dan Limbah Berbahaya (No. Kep.529/BINWASK3-PNK3/VI/2017)

Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan dan sertifikasi kompetensi K3 Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi menyelenggarakan kegiatan secara Inhouse maupun reguler. Untuk pelaksanaan secara reguler, diselenggarakan di gedung pelatihan sendiri yang menjadi satu dengan kantor perusahaan. Kegiatan pelatihan dan sertifikasi sudah berlangsung sejak ditunjuk sebagai Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada tahun 2005. Dalam kurun waktu 5 (empat) tahun terakhir ini PJK3 PT. Centra Gama Indovisi mengalami *trend* peningkatan jumlah peserta pelatihan

dan sertifikasi K3 yang berasal dari berbagai perusahaan di seluruh Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1. Jumlah Peserta Pelatihan K3 di PJK3 Centra Safety  
Tahun 2012 sampai dengan 2017

Tahun	Jumlah Peserta
2012	128
2013	247
2014	322
2015	384
2016	449
2017	482

Sumber : Direktorat Operasional PJK3 Centra Safety

Dari Tabel di atas diketahui adanya peningkatan jumlah peserta pelatihan di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety). Hal ini tentunya tidak lepas dari semakin banyaknya jumlah pelanggan atau perusahaan yang mengirimkan karyawannya untuk mengikuti kegiatan pembinaan dan pelatihan sertifikasi K3. Sampai dengan awal tahun 2018 ini tercatat jumlah perusahaan yang telah menjadi pelanggan dari PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) adalah sebanyak 164 perusahaan dari 426 data perusahaan klien yang dimiliki Centra Safety.

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari objek penelitian tersebut.

Responden penelitian ini adalah peserta pelatihan dan sertifikasi K3 di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) yang mengikuti pembinaan secara reguler di Yogyakarta (Gedung PJK3). Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 164, namun yang mengisi dan mengirim kembali kuesioner tersebut sebanyak 86 responden. Berdasarkan hasil penelitian kepada 86 responden, dapat diidentifikasi karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, sebagai berikut :

### 1. Umur Responden

Tabel 4.2. Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Persentase
< 30 tahun	25	29,1
30-40 tahun	45	52,3
> 40 tahun	16	18,6
Total	86	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pengguna jasa konsultan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra

Safety) berdasarkan kelompok umur yang terbanyak pada kelompok umur antara 30-40 tahun yaitu sebesar 45 responden (52,3%).

## 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
Laki-laki	83	96,5
Perempuan	3	3,5
Total	86	100,0

Jenis kelamin terbanyak pengguna jasa konsultan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) ini adalah laki-laki sebanyak 83 (96,5) responden.

## 3. Pendidikan Responden

Tabel 4.4. Pendidikan Terakhir responden

Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase
Diploma	11	12,8
S1	71	82,6
S2	4	4,7
Total	86	100,0

Pendidikan terakhir responden pada penelitian ini terbanyak adalah sarjana strata satu sebanyak 71 (82,6%) responden

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengelolaan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 4 (empat) pertanyaan untuk variabel *Tangibles* ( $X_1$ ), 5 (lima) pertanyaan untuk variabel *Reliability* ( $X_2$ ), 4 (empat) pertanyaan variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ), 4 (empat) pertanyaan variabel *Assurance* ( $X_4$ ), 5 (lima) pertanyaan variabel *Emphaty* ( $X_5$ ), dan 3 (tiga) pertanyaan variable Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) yang telah diisi dan dikembalikan 86 pelanggan dengan menggunakan skala likert.

Tabel 4.5  
Pengukuran Skala Likert

No	Point	Pernyataan
1	1	Sangat Tidak Setuju
2	2	Tidak Setuju
3	3	Netral
4	4	Setuju
5	5	Sangat Setuju

Sumber: data diolah

### C. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

#### 1. *Tangible* ( $X_1$ )

Variabel *Tangible* terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut ini distribusi frekuensi variabel *Tangible* :

Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Variabel Tangible

rentang jawaban responden atas variabel X <sub>1</sub>	frek	prosentase	kriteria
1 - 1,8	2	2,3%	Sangat Tidak Setuju
1,8 - 2,6	21	24,4%	Tidak Setuju
2,6 - 3,4	21	24,4%	Netral
3,4 - 4,2	28	32,6%	Setuju
4,2 - 5	14	16,3%	Sangat Setuju
<b>jumlah</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa yaitu 33% pelanggan menyatakan bahwa Tangible di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) baik .

## 2. Reliability (X<sub>2</sub>)

Variabel Reliability terdiri dari 4 item pernyataan. Berikut ini distribusi frekuensi variabel Reliability :

Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability*

rentang jawaban responden atas variabel X <sub>2</sub>	frek	prosentase	kriteria
1 - 1,8	3	3,5%	Sangat Tidak Setuju
1,8 - 2,6	13	15,1%	Tidak Setuju
2,6 - 3,4	13	15,1%	Netral
3,4 - 4,2	41	47,7%	Setuju
4,2 - 5	16	18,6%	Sangat Setuju
<b>jumlah</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa 48% pelanggan menyatakan bahwa *Reliability* di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) sudah baik

### 3. *Responsiveness* ( $X_3$ )

Variabel *Responsiveness* terdiri dari 4 item pertanyaan.

Berikut ini distribusi frekuensi variabel *Responsiveness* :

Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness*

rentang jawaban responden atas variabel $X_3$	frek	prosentase	kriteria
1 - 1,8	2	2,3%	Sangat Tidak Setuju
1,8 - 2,6	15	17,4%	Tidak Setuju
2,6 - 3,4	25	29,1%	Netral
3,4 - 4,2	40	46,5%	Setuju
4,2 - 5	4	4,7%	Sangat Setuju
<b>jumlah</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar yaitu 47% pelanggan menyatakan bahwa *Responsiveness* di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) sudah memberikan *Responsiveness* yang baik

### 4. *Assurance* ( $X_4$ )

Variabel *Assurance* terdiri dari 4 item pertanyaan. Berikut ini distribusi frekuensi variabel *Assurance* :

Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi Variabel *Assurance*

rentang jawaban responden atas variable $X_4$	frek	prosentase	kriteria
1 - 1,8	1	1,2%	Sangat Tidak Setuju
1,8 - 2,6	22	25,6%	Tidak Setuju
2,6 - 3,4	13	15,1%	Netral
3,4 - 4,2	42	48,8%	Setuju
4,2 - 5	8	9,3%	Sangat Setuju
<b>Jumlah</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa 49% pelanggan menyatakan bahwa Assurance di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) sudah baik

#### 5. *Emphaty* ( $X_5$ )

Variabel *Emphaty* terdiri dari 5 item pertanyaan. Berikut ini distribusi frekuensi variabel *Emphaty* :

Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Variabel *Emphaty*

rentang jawaban responden atas variabel $X_5$	frek	prosentase	kriteria
1 - 1,8	2	2,3%	Sangat Tidak Setuju
1,8 - 2,6	20	23,3%	Tidak Setuju
2,6 - 3,4	26	30,2%	Netral
3,4 - 4,2	33	38,4%	Setuju
4,2 - 5	5	5,8%	Sangat Setuju
<b>jumlah</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa 38% pelanggan menyatakan bahwa *Emphaty* di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) sudah memberikan *Emphaty* sudah baik

#### 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan (Y)

Variabel Kepuasan terdiri dari 3 item pernyataan. Berikut ini distribusi frekuensi variabel Kepuasan :

Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

<b>rentang jawaban responden atas variabel Y</b>	<b>frek</b>	<b>prosentase</b>	<b>kriteria</b>
1 - 1,8	1	1,2%	Sangat Tidak Setuju
1,8 - 2,6	4	4,7%	Tidak Setuju
2,6 - 3,4	2	2,3%	Netral
3,4 - 4,2	23	26,7%	Setuju
4,2 - 5	56	65,1%	Sangat Setuju
<b>jumlah</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa 65% pelanggan menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan di PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) sangat baik

## D. Uji Kualitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Berikut ini hasil uji validitas pada variabel *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ) serta Kepuasan ( $Y$ ) :

#### a. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* ( $X_1$ )

Adapun hasil uji validitas pada variabel *Tangible* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* ( $X_1$ )

No.	Item pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
1	X1.1	0,823	0,220	Valid
2	X1.2	0,883	0,220	Valid
3	X1.3	0,879	0,220	Valid
4	X1.4	0,829	0,220	Valid

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item atau butir pertanyaan pada variabel *Tangible* adalah valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) yang dihasilkan lebih dari  $r_{tabel}$  0,220.

#### b. Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* ( $X_2$ )

Adapun hasil uji validitas pada variabel *Reliability* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X<sub>2</sub>)

No.	Item pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0,843	0,220	Valid
2	X2.2	0,918	0,220	Valid
3	X2.3	0,941	0,220	Valid
4	X2.4	0,939	0,220	Valid
5	X2.5	0,925	0,220	Valid

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item atau butir pertanyaan pada variabel *Reliability* adalah valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) yang dihasilkan lebih dari r tabel 0,220.

c. Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X<sub>3</sub>)

Adapun hasil uji validitas pada variabel *Responsiveness* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X<sub>3</sub>)

No.	Item pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Keterangan
1	X4.1	0,777	0,220	Valid
2	X4.2	0,817	0,220	Valid
3	X4.3	0,825	0,220	Valid
4	X4.4	0,825	0,220	Valid

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item atau butir pertanyaan pada variabel

*Responsiveness* adalah valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) yang dihasilkan lebih dari 0,220

d. Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* ( $X_4$ )

Adapun hasil uji validitas pada variabel *Assurance* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* ( $X_4$ )

No.	Item pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
1	X3.1	0,778	0,220	Valid
2	X3.2	0,750	0,220	Valid
3	X3.3	0,684	0,220	Valid
4	X3.4	0,728	0,220	Valid

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item atau butir pertanyaan pada variabel *Assurance* adalah valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) yang dihasilkan lebih dari 0,220

e. Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty* ( $X_5$ )

Adapun hasil uji validitas pada variabel *Emphaty* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty* ( $X_5$ )

No.	Item pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation (rhitung)</i>	r tabel	Keterangan
1	X5.1	0,761	0,220	Valid
2	X5.2	0,916	0,220	Valid
3	X5.3	0,943	0,220	Valid
4	X5.4	0,940	0,220	Valid
5	X5.5	0,879	0,220	Valid

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item atau butir pertanyaan pada variabel *Emphaty* adalah valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) yang dihasilkan lebih dari 0,220

f. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan ( $Y$ )

Adapun hasil uji validitas pada variabel Kepuasan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan ( $Y$ )

No.	Item pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation( r hitung)</i>	r tabel	Keterangan
1	Y1	0,774	0,220	Valid
2	Y2	0,682	0,220	Valid
3	Y3	0,813	0,220	Valid

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item atau butir pertanyaan pada variabel Kepuasan

adalah valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) yang dihasilkan lebih dari R Tabel= 0,220.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian menunjukkan konsistensi internal yang memadai. Apabila koefisien *cronbach's alpha* lebih dari 0,60, maka instrumen yang digunakan dikatakan reliabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel penelitian :

Tabel 4.18 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	<i>Alpha Cronbach's</i>	r tabel	Keterangan
Tangible (X <sub>1</sub> )	0,838	0,60	Reliabel
Reliability (X <sub>2</sub> )	0,8531	0,60	Reliabel
Responsiveness (X <sub>3</sub> )	0,816	0,60	Reliabel
Assurance (X <sub>4</sub> )	0,831	0,60	Reliabel
Emphaty (X <sub>5</sub> )	0,827	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,841	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat ditunjukkan bahwa variabel penelitian yaitu *Tangible* (X<sub>1</sub>), *Reliability* (X<sub>2</sub>), *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), *Assurance* (X<sub>4</sub>), dan *Emphaty* (X<sub>5</sub>) serta

Kepuasan (Y) adalah reliabel, karena nilai *alpha cronbach's* untuk masing-masing variabel yang dihasilkan lebih dari 0,60.

### **E. Uji Asumsi Klasik**

Pada model regresi linear berganda ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi. Hasil pengujian terhadap penyimpangan asumsi klasik adalah sebagai berikut :

#### **1. Uji Normalitas**

Distribusi normal merupakan distribusi teoritis dari variabel random yang continue. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independent, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui normalitas data dapat menggunakan statistic "*Kolmogorov Smirnov*" pada nilai unstandardized residual. Criteria yang digunakan jika nilai "*Asymp Sig*" (2 tailed) lebih besar dari 0,05 dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil perhitungan uji normalitas ditunjukkan

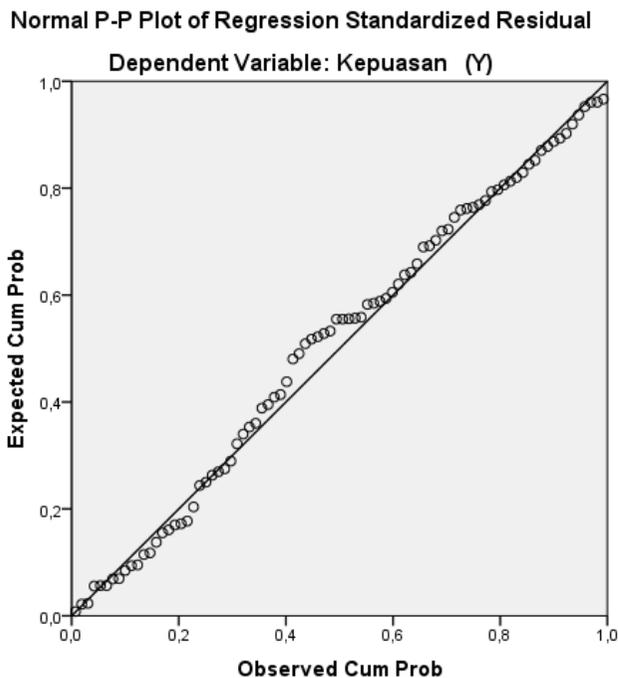
dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.19 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,39111257
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,051
	Negative	-,079
Kolmogorov-Smirnov Z		,734
Asymp. Sig. (2-tailed)		,654

Sumber : Lampiran

Dari tabel 4.19 diketahui bahwa nilai signifikansi (nilai probabilitas) yang diperoleh lebih besar dari 0,05 ( $0,654 > 0,05$ ) maka distribusinya adalah normal, sehingga dapat dilakukan regresi linear berganda. Ha ini juga bisa dilihat pada gambar 4.1 grafik *normal probability plot* di bawah ini.



Gambar 4.1  
Normal P-Plot Regression Standardized Residual

Grafik *p-plot* menunjukkan bahwa data terdistribusi normal, karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan

adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ . Dan sebaliknya jika VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

Tabel 4.20 Uji multikolinieritas

Variabel bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Tangible ( $X_1$ )	0,732	1,366	Tidak terjadi multikolinieritas
Reliability ( $X_2$ )	0,695	1,438	Tidak terjadi multikolinieritas
Responsiveness ( $X_3$ )	0,757	1,320	Tidak terjadi multikolinieritas
Assurance ( $X_4$ )	0,830	1,205	Tidak terjadi multikolinieritas
Emphaty ( $X_5$ )	0,837	1,194	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data output SPSS

Dari tabel diatas diketahui seluruh nilai tolerance diatas 0.1 dan nilai VIF dibawah 10 sehingga antar variabel bebas tidak terjadi gejala multikolinieritas.

### 3. Uji Autokorelasi

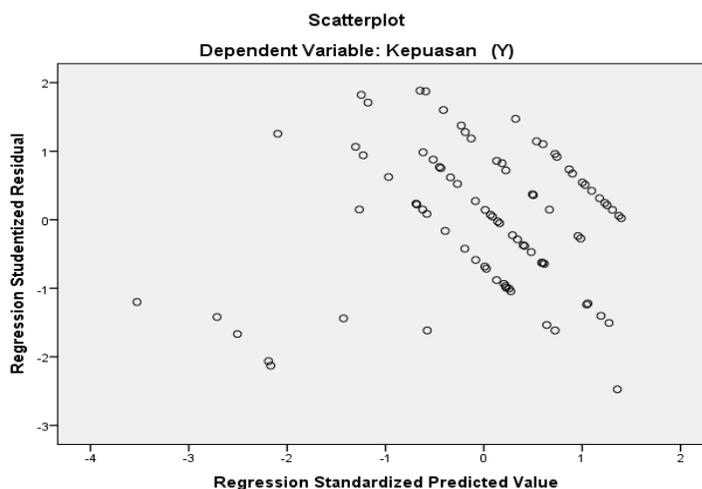
Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

Berdasarkan hasil uji Durbin-Watson diperoleh nilai sebesar 1,980. Dengan demikian model regresi tidak terjadi autokorelasi, yang mana ditunjukkan dengan  $-2 < dw$  hitung

$< 2$ , maka  $(-2 < 1,980 < 2)$ . Sehingga disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

#### 4. Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pada grafik *scatterplot* dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di studentized. Jika ada pola yang tidak jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.2 : Grafik Heteroskedastisitas

## F. Analisis Data dan Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21 : Persamaan Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,353	0,26		5,206	0,000
	Tangible ( $X_1$ )	0,178	0,06	0,232	2,951	0,004
	Reliability ( $X_2$ )	0,243	0,054	0,361	4,471	0,000
	Responsiveness ( $X_3$ )	0,206	0,067	0,237	3,066	0,003
	Assurance ( $X_4$ )	0,122	0,055	0,165	2,236	0,028
	Empathy ( $X_5$ )	0,115	0,054	0,157	2,132	0,036

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.21 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,353 + 0,232X_1 + 0,361X_2 + 0,237X_3 + 0,165X_4 + 0,157X_5 + e$$

Adapun penjelasan persamaan adalah :

a.  $\beta_1 =$  Koefisien regresi  $X_1 = 0,232$

Koefisien regresi pada variabel *Tangible* ( $X_1$ ) sebesar 0,232 bernilai positif. Artinya adalah variabel *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

b.  $\beta_2 =$  Koefisien regresi  $X_2 = 0,361$

Koefisien regresi pada variabel *Reliability* ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,361 bernilai positif. Artinya adalah variabel *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

c.  $\beta_3 =$  Koefisien regresi  $X_3 = 0,237$

Koefisien regresi pada variabel *Responsiveness* ( $X_4$ ) adalah sebesar 0,237 bernilai positif. Artinya adalah variabel *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

d.  $\beta_4 =$  Koefisien regresi  $X_4 = 0,165$

Koefisien regresi pada variabel *Assurance* ( $X_4$ ) adalah sebesar 0,165 bernilai positif. Artinya adalah variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

e.  $\beta_5 =$  Koefisien regresi  $X_5 = 0,157$

Koefisien regresi pada variabel *Emphaty* ( $X_5$ ) adalah sebesar 0,157 bernilai positif. Artinya adalah variabel *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dapat digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel kualitas pelayanan yaitu *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan pelanggan (Y).

Hasil pengujian hipotesis kesesuaian model analisis pengaruh *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.22 :

Hasil Uji F Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	22,811	5	4,562	28,071	,000 <sup>b</sup>
Residual	13,002	80	,163		
Total	35,814	85			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Emphaty ( $X_5$ ), Assurance ( $X_4$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ )

Dari tabel 4.22 dapat dilihat bahwa angka  $F_{hitung}$  sebesar 28,071 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil nilai signifikansi 5% (0,05), sehingga hipotesis diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian **Hipotesis 1** dinyatakan diterima

### 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t yang digunakan adalah uji t dua sampel bebas atau *paired sample t-test*, secara per variabel kualitas layanan. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dan apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa :

#### **a. Hipotesis 2 : Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_1$  sebesar 2,951 dan nilai signifikansi 0,004 kurang dari 5% (0,05), maka dapat dikatakan bahwa *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan pelanggan. Dengan demikian Hipotesis 2 dinyatakan diterima

**b. Hipotesis 3 : Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_2$  sebesar 4,471 dan nilai signifikansi 0.000 kurang dari 5% (0,05), maka dapat dikatakan bahwa *Reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dengan demikian Hipotesis 3 dinyatakan diterima

**c. Hipotesis 4 : Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_4$  sebesar 2,236 dan nilai signifikansi 0.028 kurang dari 5% (0,05), maka dapat dikatakan bahwa *Responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dengan demikian Hipotesis 4 dinyatakan diterima

**d. Hipotesis 5 : Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_4$  sebesar 3,066 dan nilai signifikansi 0.003 kurang dari 5% (0,05), maka dapat dikatakan bahwa

*Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dengan demikian Hipotesis 5 dinyatakan diterima

**e. Hipotesis 6 : Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_5$  sebesar 2,132 dan nilai signifikansi 0.036 kurang dari 5% (0,05), maka dapat dikatakan bahwa *Emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dengan demikian Hipotesis 6 dinyatakan diterima

4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi atau R-square menunjukkan persentase seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat. Berikut ini koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan :

Tabel 4.23 : Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,798 <sup>a</sup>	,637	,614	,40315	1,980

Predictors: (Constant), *Emphaty* ( $X_5$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ )

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel 4.23 diatas nilai koefisien R-square yang dihasilkan sebesar 0,637 yang artinya adalah variabel *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ) mampu mempengaruhi variabel Kepuasan sebesar 63,7%, sedangkan sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

5. Dari tabel 4.21 dapat dijelaskan bahwa Koefisien regresi beta, yang nilainya paling besar ditemukan pada variabel *Reliability* ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,361. Artinya adalah variabel *Reliability* menjadi variabel dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **G. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety). Variabel-variabel kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan

*Emphaty* memiliki pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan (kolektif), ini terlihat dari hasil uji t dan uji F.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mendukung teori dari Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Lupiyoadi (2013) bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Malik dan Danish (2010) serta penelitian I Gede Mahatma Yuda Bakti and Sik Sumaedi (2013), dalam penelitian tersebut hasil yang disampaikan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan.

2. Pengaruh variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *Tangible* (bukti fisik) yang dimiliki oleh Perusahaan Jasa K3 (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi berpengaruh terhadap kepuasan para peserta pelatihan saat mereka mengikuti pembinaan dan sertifikasi di Gedung Pelatihan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tariq, Bashir dan Mochsin (2013) serta penelitian Adhiyanto dan Mudiantoro (2012) menyatakan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa

### 3. Pengaruh variabel *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Jasa K3 (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety). Hal ini membuktikan bahwa keandalan dari Staf pengajar, Staf operasional, staf administrasi dan lainnya yang dimiliki oleh PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) memberikan kepuasan para peserta pelatihan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made

Jatra (2015), yang menyatakan bahwa Daya Tanggap (*Reliability*), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. Demikian pula dengan penelitian oleh Malik dan Danish (2010), yang menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa

4. Pengaruh variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Jasa K3 (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety). Hasil tersebut mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adhiyanto dan Mudiantoro (2012) menyampaikan hasil penelitiannya bahwa *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta di BLKI. Demikian pula dengan penelitian yang lain yaitu Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015), menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur.

5. Pengaruh variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

Hasil pengujian hipotesis kelima membuktikan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Jasa K3 (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety). Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Culiberg dan Rojsek (2010) pada perusahaan perbankan di Slovenia yang mengemukakan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

6. Pengaruh variabel *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

Hasil pengujian hipotesis keenam membuktikan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Jasa K3 (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety). Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015), meneliti tentang Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. Hasil penelitian tersebut

menunjukkan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. Demikian pula dengan penelitian oleh Culiberg dan Rojsek (2010) pada perusahaan perbankan di Slovenia yang menyatakan bahwa variabel *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

7. Dari Hasil Uji  $t$ , menunjukkan bahwa variabel *Reliability* memiliki koefisien  $\beta$  (0,361) yang paling besar sehingga menjadi variabel dominan berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan. Hal ini bahwa *reliability* menjadi variabel penting yang harus ditingkatkan dan diperhatikan oleh PJK3 PT. Centra Gama Indovisi, karena akan memberikan kontribusi paling besar mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## **H. Implikasi Manajerial**

Implikasi manajerial dari pembahasan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Jasa Keselamatan dan

Kesehatan Kerja (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi, hal ini memberikan implikasi terhadap manajemen, sebagai berikut :

1. *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi. Dengan ini, maka penting bagi perusahaan untuk senantiasa memperhatikan indikator-indikator dari variabel ini seperti menyediakan sarana pengajaran modern berbasis teknologi, memperhatikan kebersihan ruang training, tempat makan/coffee break, toilet, terus memperbaiki dan meningkatkan sarana pelatihan lainnya, serta meningkatkan kemampuan staf operasional dan karyawan dalam memnberikan pelayanan.
2. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja PT. Centra Gama Indovisi. Maka perusahaan harus terus memperhatikan dan meningkatkan kemampuan SDM, kompetensi para pengajar/instruktur dan lainnya dalam pelaksanaan pelatihan dan sertifikasi K3
3. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja PT. Centra Gama Indovisi. Hal ini menjadi masukan bagi

perusahaan untuk dapat dengan cepat memberikan respon dalam kebutuhan peserta pelatihan dan sertifikasi K3.

4. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja PT. Centra Gama Indovisi. Dalam hal ini tentunya perusahaan harus mampu memberikan keyakinan dan kepercayaan dalam pelaksanaan pelatihan dan sertifikasi K3, dengan meningkatkan standar prosedur, sopan dan ramah, melaksanakan tugas tanpa kesalahan.
5. *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja PT. Centra Gama Indovisi. Hal ini berarti bahwa perusahaan dalam melaksanakan pelatihan dan sertifikasi K3, senantiasa meningkatkan rasa empati dan memiliki kepekaan terhadap kebutuhan peserta, memberikan perhatian dan melakukan pendekatan secara personal kepada masing-masing peserta.
6. *Reliability* adalah variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memiliki implikasi bahwa PJK3 PT. Centra Gama Indovisi harus

benar-benar fokus untuk terus meningkatkan kehandalan yang dimiliki. Indikator-indikator dalam kuesioner seperti kemampuan Instruktur pelatihan dalam menyampaikan materi, kompetensi instruktur yang bersertifikasi, kemampuan staf operasional dalam melayani keluhan peserta pelatihan, kesesuaian materi yang disampaikan, sikap dan perilaku staf operasional terhadap peserta, mengurangi kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan peserta, ini semua harus menjadi perhatian serius oleh perusahaan dalam mencapai kepuasan pelanggan.