BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Salah satu Maskapai penerbangan Domestik yang berbiaya murah dan paling banyak dicari adalah Lion Air, Mulai berkiprah di dunia penerbangan tahun 2000, Lion Air punya misi yang matang yaitu Pelayanan yang konsisten, keselamatan dan keamanan. Karena murahnya dan handalnya maskapai ini, tidaklah berlebihan maskapai ini memakai slogan we make people fly, kami dapat menerbangkan penumpang. Maskapai ini perkembangan bisnisnya melesat jauh melebihi maskapai-maskapai domestik lainnya, terus melebarkan sayapnya ke berbagai wilayah. Perkembangan route semakin bervariasi di nusantara bahkan sudah mengepakkan sayapnya di berbagai negara, perluasan route ini dibarengi dengan penambahan armada setiap tahun. Lion Air didirikan pada bulan Oktober 1999 oleh kakak beradik Rusnan dan Rusdi Kirana yang bertekad untuk memiliki usaha penerbangan dengan modal awal 10 juta dollar Amerika Serikat. Awal berkiprah dalam penerbangan pada tanggal 30 Juni 2000 dengan menggunakan pesawat tipe Boeing 737-200 dengan rute tujuan Jakarta

PT Lion Mentari Airlines, beroperasi sebagai Lion Air adalah nama sebuah maskapai penerbangan berbiaya murah yang berasal dari Indonesia. Lion air berbasis di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta, Indonesia. Lion Air juga terbang ke Malaysia, Singapura, Vietnam, dan Arab Saudi. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan penumpang pada jaringan domestik yang luas dari Jakarta ke lebih 60 tujuan. Perjalanan panjang yang telah ditempuh Lion Air berawal dari penerbangan domestik yang kecil. Setelah 13 tahun pengalaman di bisnis wisata yang ditandai dengan kesuksesan biro perjalanan Lion Tours, kakak-beradik Kusnan dan Rusdi Kirana bertekad menjadikan impian mereka untuk memiliki usaha penerbangan menjadi kenyataan. Dibekali ambisi yang tinggi dan modal awal 10 juta dolar Amerika Serikat, Lion Air secara hukum didirikan pada bulan Oktober tahun 1999. Namun pengoperasian baru berjalan di mulai pada tanggal 30 Juni tahun 2000, dengan menggunakan sebuah pesawat Boeing 737-200. Saat ini, Rusdi Kirana sebagai salah satu pemilik Lion Air memegang jabatan sebagai Presiden dan juga Direktur.

Wings air merupakan anak perusahaan Lion air dan lalat kebanyakan pada rute pendek di pesawat propeler ATR. Tiket untuk Wings air dapat dipesan di website Lion lion juga. Wings air dan berbagi Lion air kode penerbangan yang sama (JT), tetapi nomor penerbangan untuk penerbangan Wings air lebih tinggi dari 1000.

Hingga pertengahan 2005, bersama dengan penerbangan internasional lainnya, Lion Air menempati Terminal 2F Bandara Soekarno-Hatta; sedangkan perusahaan penerbangan lokal atau penerbangan domestik menempati Terminal Satu. Faktor tersebut, selain mampu memberikan para penumpang kemudahan penerbangan sambungan ke Indonesia atau dari Indonesia ke tujuan internasional lainnya, juga memberikan keuntungan lebih dari segi prestise. Tetapi kemudian Lion Air dipindahkan ke Terminal 1A dan penerbangan ke Pulau Sumatera,Batam,Pangkalpinang,dan Palangkaraya dioperasikan di terminal 1B (mulai 11 Oktober 2010) hingga saat ini.Sedangkan semua penerbangan internasional Lion Air dilayani dari terminal 2E.

Pada 2005, Lion Air memiliki 24 pesawat penerbangan yang terdiri dari 19 seri McDonnell Douglas MD-82 dan 5 pesawat DHC-8-301. Untuk memenuhi layanan yang rendah biaya, Armada Lion Air didominasi oleh MD-80 karena efisiensi dan kenyamanannya. Dalam upaya meremajakan armadanya, Lion Air telah memesan 178 Boeing 737-900ER yang akan diantar bertahap dari 2007 hingga 2014. Lion Air berencana bersaing baik dengan Garuda Indonesia maupun Saudi Arabian Airlines untuk menerbangi rute-rute umroh bahkan haji dengan pesawat Boeing 747-400. 2 (dua) Pesawat Boeing 747-400 sudah masuk dalam armadanya.

Pada Tahun 2011 disela-sela ASEAN Summit di Nusa Dua Bali tanggal 18 Nayambar 2011 Lion Air mengumumkan bahwa

memesan 201 Pesawat Boeing 737 MAX dan 29 Pesawat Boeing 737-900ER. Pemesanan ini sekaligus mengalahkan rekor dalam hal jumlah pemesanan pesawat yang sebelumnya dipegang Maskapai Emirates.

Bulan Januari 2012, terungkap bahwa beberapa pilot dan kru Lion Air menggunakan narkoba jenis sabu-sabu. Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara langsung mencabut lisensi kru-kru dan pilot yang terlibat. awal 2011 seorang kru kabin ditangkap Polda Metro Jaya karena kedapatan memiliki sabu-sabu, Kemudian pada akhir tahun 2011, Muhammad Nasri, seorang ko-pilot dan 2 ko-pilot lainnya ditangkap dalam sebuah pesta narkoba di Tangerang, dan pada awal 2012 seorang pilot lain berinisial HA ditangkap Makassar dalam kasus yang sama.

Pada 4 Februari 2012 lalu, pukul 3 dini hari WIB, seorang pilot Lion lain berinisial SS ditangkap karena kedapatan menggunakan sabu-sabu, meskipun ia harus bertugas dalam penerbangan Surabaya-Makassar-Balikpapan-Surabaya pada pukul 06:00 WIB. 3 pilot lain yang menemaninya bermain kartu tidak terbukti memakai narkoba, karena hasil tes urinnya negatif.

a. Peraturan tentang Lion Air

Setiap penumpang bisa membawa satu tas dengan berat maksimum 7kg ke dalam cabbin pesawat. Berat maksimum untuk bagasi yang check in adalah 20 kg. Kamu bisa check in beberapa koper tetapi

berat keseluruhan tidak boleh melebihi berat maximum. Untuk berat di atas maximum akan dikenakan biaya tambahan, untuk lebih jelas silahkan menghubungi maskapai sebelum pesan tiket. Untuk Promo tiket termurah, perubahan nama dan perubahan penerbangan tidak diperbolehkan. Untuk tiket Ekonomi, perubahan nama dan perubahan penerbangan diperbolehkan maksimal 48 jam sebelum keberangkatan dengan biaya minimal, setelah itu, biaya bisa menjadi bertambah 50% dari harga tiket.

b. Peraturan Nasional

1). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 97 menyatakan bahwa:

a). Pelayanan yang diberikan perusahaan jasa angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam:

i. Pelayanan dengan standar maksimum *(full services)* adalah bentuk pelayanan maksimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan sesuai dengan jenis kelas pelayanan penerbangan.

ii. Pelayanan dengan standar menengah *(medium services)* adalah bentuk pelayanan sederhana yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan

iii. Pelayanan dengan standar minimum *(no frills)* adalah bentuk pelayanan minimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan.

b). Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menetapkan kelas pelayanan harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

2). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, mendefinisikan bahwa:

a). Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberpa bandar udara.

b). Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.

c). Rute penerbangan adalah lintasan pesawat udara asal ke

2. Gambaran Subyek Penelitian

Pada penelitian ini subyek yang diambil yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kuesioner yang disebar sejumlah 120, dan disebarkan pada tanggal 1 November 2012 dan selesai pada 8 November 2012. Berikut ini adalah Tabel yang menjelaskan tingkat pengembalian kuesioner.

Tabel 4.1
Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar	120
Jumlah Kuesioner yang kembali	120
Jumlah Kuesioner yang tidak kembali	0
Data yang tidak termasuk kriteria	2
Data yang tidak lengkap	5
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	113

Kuesioner penelitian disebarkan kepada 120 responden. Tingkat pengembalian kuesioner (response rate) dari penelitian ini adalah (100%) dihitung dari prosentase jumlah kuesioner yang kembali tanpa memperhitungkan kelayakan responden (113 kuesioner) dibagi dengan total kuesioner yang dikirim (120 kuesioner) dikali 100%. Tingkat pengembalian kuesioner yang dapat digunakan (usable respon rate) sebesar 94,16 %.

3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda beranggapan sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden tersebut, jenis kelamin, usia, pendapatatan, dan frekuensi naik.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 113 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada Tabel

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden	**Jumlah Responden**	
	Frekuensi	**Persentase**
Laki-laki	65	57,5%
Perempuan	48	47.5%
Jumlah	113	100%

Sumber: data primer diolah 2012 lampiran 2

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan kelompok umur, responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Usia	Banyak responden	Prosentase
17 – 19 Tahun	59	52.3%
20 – 22 Tahun	42	37.1%
23 – 25 Tahun	12	10.6%
Total	**113**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2012 lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.3. Hasil penyebaran kuesioner didapatkan hasil yang lebih besar yaitu responden yang berumur 17-19 tahun sebanyak 59 responden atau 52.3%. Sedangkan hasil yang lebih kecil yaitu responden yang berumur 23-25 tahun sebanyak 12 responden atau 10.6%.

c. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan kelompok pendapatan responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Banyak responden	Prosentase
< Rp. 500.000	9	9.37%
Rp. 500.001 s/d Rp. 1.500.000	56	54.31%
Rp. 1.500.001 s/d Rp. 2.500.000	32	20.69%
> Rp. 2.500.001	16	15.63%
Total	**113**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2012 lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.4 responden yang mengaku memiliki pendapatan/uang saku kurang dari Rp 500.000 sebanyak 9 orang

s/d Rp. 1.500.000 sebanyak 56 orang atau 62.50%. Responden yang mengaku berpendapatan Rp.1.500.001 s/d Rp.2.500.000 sebanyak 32 orang atau 15.63%. Responden yang berpendapatan diatas Rp. 2.500.001 sebanyak 16 orang atau 9.37% dari 113 responden.

d. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi naik

Berdasarkan kelompok frekuensi naik dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi naik

Frekuensi naik maskapai penerbangan	Banyak responden	Prosentase
1 kali	0	0
2 kali	38	39.5%
3 kali	38	39.5%
Lebih dari 3 kali	24	21%
Total	**113**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2012 lampiran 2

B. Uji Kualitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang

diteliti menurut Alni Rahmawati, dkk (2008). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan kurang dari 5%. Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS 19 Instrumen dikatakan valid apabila berada pada taraf signifikan 5% atau 1%.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Mutu Fisik (X_1)	1	0,707**	0,000	Valid
	2	0,610**	0,000	Valid
	3	0,653**	0,000	Valid
	4	0,682**	0,000	Valid
	5	0,720**	0,000	Valid
	6	0,524**	0,000	Valid
	7	0,466**	0,000	Valid
Mutu Pendukung Fisik (X_2)	1	0,772**	0,000	Valid
	2	0,780**	0,000	Valid
	3	0,586**	0,000	Valid
	4	0,542**	0,000	Valid
	5	0,557**	0,000	Valid
Mutu Perusahaan/lembaga (X_3)	1	0,632**	0,000	Valid
	2	0,738**	0,000	Valid
	3	0,722**	0,000	Valid
	4	0,711**	0,000	Valid
	5	0,603**	0,000	Valid
	6	0,641**	0,000	Valid
Mutu Teknikal (X_4)	1	0,821**	0,000	Valid
	2	0,582**	0,000	Valid
	3	0,832**	0,000	Valid

Lanjutan Tabel 4.6 ..

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Mutu Interaktif (X_5)	1	0,488**	0,000	Valid
	2	0,290**	0,000	Valid
	3	0,559**	0,000	Valid
	4	0,665**	0,000	Valid
	5	0,574**	0,000	Valid
	6	0,538**	0,000	Valid
	7	0,553**	0,000	Valid
	8	0,488**	0,000	Valid
	9	0,492**	0,000	Valid
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	1	0,777**	0,000	Valid
	2	0,838**	0,000	Valid
	3	0,842**	0,000	Valid
	4	0,737**	0,000	Valid
	5	0,568**	0,000	Valid

Ket : * : Tidak signifikan

** : Signifikan

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki koefisien korelasi positif dan mempunyai nilai signifikansi dibawah 0,05 sehingga seluruh butir pertanyaan dikatakan

2. Uji Reliabilitas

Menguji item-item kuesioner penelitian mengunakan uji reliabilitas instrument. Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan *(Kuncoro, 2003:95)*. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Instrumen penelitian dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.5 (*Azwar, 1997:50*).. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.7

Uji Reliabilitas

Atribut/Variabel	Alpha	*Cut of value*	Keterangan
Mutu Fisik (X_1)	0,716	0,60	Reliabel
Mutu Pendukung Fisik (X_2)	0,652	0,60	Reliabel
Mutu Perusahaan/lembaga (X_3)	0,760	0,60	Reliabel
Mutu Teknikal (X_4)	0,620	0,60	Reliabel
Mutu Interaktif (X_5)	0,667	0,60	Reliabel
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	0,810	0,60	Reliabel

Sumber :Lampiran 3

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan *Alpha* yaituVariabel Mutu Fisik X_1 (0,716),Variabel Pendukung Mutu Fisik X_2 (0,652), Variabel Mutu Perusahaan/lembaga X_3 (0,760), Variabel Mutu Teknikal X_4 (0,620), Variabel Mutu Interaktif X_5(0,667) dan Variabel

Kepuasan pelanggan Y (0,810) lebih besar dari taraf minimum yaitu 0,6 sehingga dinyatakan reliabel.

C. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh mutu fisik (x1), pendukung mutu fisik (x2),mutu perusahaan/lembaga(x3), mutu teknikal (x4), mutu interaktif (x5) terhadap kepuasan konsumen. Hasil regresi linear berganda ini menggunakan program SPSS 19 *for windows* dapat dilihat pada Tabel 4..8

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,282	4,312		7,023	0,000
	x1	0,270	0,081	0,286	3,356	0,001
	x2	0,371	0,110	0,300	3,382	0,001
	x3	0,290	0,072	0,341	4,041	0,000
	x4	0,395	0,140	0,253	2,831	0,006
	x5	0,195	0,071	0,229	2,743	0,007
Adjusted R^2	:	0,236				
$F_{-statistik}$	:	7,910				
N	:	113				

a. Koefisien Determinasi *Adjusted R Square* (R^2)

R^2 (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antara 0-1. Semakin besar R^2 mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Hasil dari regresi diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi atau *R Square*) sebesar 0,236 artinya variabel dependen (Y) dalam model yaitu kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variabel independen (X) yaitu variabel mutu fisik (x1), pendukung mutu fisik (x2), mutu perusahaan/lembaga (x3), mutu teknikal (x4), mutu interaktif (x5) sebesar 23,6%, sedangkan sisanya sebesar 76,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

b. Persamaan Regresi Linear Berganda

Hasil perhitungan di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = 0{,}286\ X_1 + 0{,}300\ X_2 + 0{,}341\ X_3 + 0{,}253\ X_4 + 0{,}229\ X_5$$

Keterangan :

Y_1 : Kepuasan Pelanggan

X_1 : Mutu fisik

X_2 : Pendukung mutu fisik

X_3 : Mutu perusahaan/lembaga

X_4 : Mutu Teknikal

X_5 : Mutu Interaktif

Hasil analisis regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut :

a. Koefisien regresi Mutu fisik (b_1) = 0,286

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika mutu fisik (X_1) meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION AIR di D.I.Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_2, X_3, dan X_4, konstan.

b. Koefisien regresi Pendukung mutu fisik (b_2) = 0,300

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Pendukung mutu fisik (X_2) meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION AIR di D.I.Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_1, X_3, X_4, dan X_5 konstan.

c. Koefisien regresi Mutu perusahaan/lembaga (b_3) = 0,396

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Mutu perusahaan/lembaga (X_3) meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION AIR di D.I.Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_1, X_2, dan X_4, dan X_5 konstan.

d. Koefisien regresi Mutu Teknikal (b_4) = 0,073

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Mutu Teknikal (X_4) meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION AIR di D.I.Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, dan X_5 konstan.

e. Koefisien regresi Mutu Interaktif (b_5) = 0,312

Koefisien regresi positif (searah) artinya, jika Mutu Interaktif (X_5) meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION AIR di D.I.Yogyakarta (Y) akan meningkat dan sebaliknya, dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, dan X_4 konstan.

2. Uji F

Diperoleh nilai probabilitas $F_{\text{-hitung}}$ (0,000) < *Level of Significant* (0,05), maka Ho ditolak atau Ha diterima, artinya ada pengaruh secara serentak variabel mutu fisik (x1), pendukung mutu fisik (x2), mutu perusahaan/lembaga(x3), mutu teknikal (x4), mutu interaktif (x5) terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis diterima.

Tabel 4.9

Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	349,775	5	69,955	7,910	,000[a]
Residual	946,260	107	8,844		
Total	1296,035	112			

Sumber : lampiran 4

3. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel-variabel. pengujian hipotesis dengan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable

independent secara parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat probabilitas/nilai signifikansi dengan taraf signifikansi 0,05.

a. Pengujian pengaruh variabel mutu fisik (x1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Dengan taraf nyata (α) = 5% dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,001.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,001) < *Level of Significant* (0,05), maka disimpulkan bahwa variabel mutu fisik (x1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis diterima.

b. Pengujian pengaruh variabel pendukung mutu fisik (x2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Dengan taraf nyata (α) = 5% dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,001.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,001) < *Level of Significant* (0,05), maka disimpulkan bahwa variabel pendukung mutu fisik (x2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis diterima.

c. Pengujian pengaruh variabel mutu perusahaan/lembaga (x3) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Dengan taraf nyata (α) = 5% dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,000.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05), maka disimpulkan bahwa variabel mutu perusahaan/lembaga (x3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis diterima.

d. Pengujian pengaruh variabel mutu teknikal (x4) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Dengan taraf nyata (α) = 5% dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,006.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,006) < *Level of Significant* (0,05), maka disimpulkan bahwa variabel mutu teknikal (x4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis diterima.

e. Pengujian pengaruh variabel mutu interaktif (x5) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Dengan taraf nyata (α) = 5% dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,007.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,007) <

interaktif (x5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis diterima.

D. Pembahasan

Hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel mutu fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai probabilitas t_{hitung} (0,001) < *Level of Significant* (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika mutu fisik meningkat, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rustika Atmawati (2008), Ida Manullang (2008), Heru Maulana Arman (2010), Ika Nurul Qomari dan Pungky Afrizal Rahman (2011) yang menunjukkan bahwa mutu fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel pendukung mutu fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai probabilitas t_{hitung} (0,001) < *Level of Significant* (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika pendukung mutu fisik meningkat, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rustika Atmawati (2008), Ida Manullang (2008), Heru Maulana Arman (2010), Ika Nurul Qomari dan Pungky Afrizal Rahman (2011) yang

Hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel mutu perusahaan/lembaga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai probabilitas t_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika mutu perusahaan/lembaga meningkat, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rustika Atmawati (2008), Ida Manullang (2008), Heru Maulana Arman (2010), Ika Nurul Qomari dan Pungky Afrizal Rahman (2011) yang menunjukkan bahwa mutu perusahaan/lembaga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel mutu teknikal mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kepuasan pelanggan (nilai probabilitas t_{hitung} (0,006) < *Level of Significant* (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika mutu teknikal meningkat, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rustika Atmawati (2008), Ida Manullang (2008), Heru Maulana Arman (2010), Ika Nurul Qomari dan Pungky Afrizal Rahman (2011) yang menunjukkan bahwa mutu teknikal mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa variabel mutu interaktif mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai probabilitas t_{hitung} (0,007) < *Level of Significant* (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika mutu interaktif meningkat, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini mendukung

penelitian Rustika Atmawati (2008), Ida Manullang (2008), Heru Maulana Arman (2010), Ika Nurul Qomari dan Pungky Afrizal Rahman (2011) yang menunjukkan bahwa mutu interaktif mempunyai pengaruh signifikan