

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

PO. Maju Lancar merupakan salah satu perusahaan otobus yang berkantor pusat di Jl. Wonosari–Yogyakarta Km 2,3 Siyono, Gunungkidul, Yogyakarta. PO. Maju Lancar ini lahir berawal dari kejelian melihat perkembangan bisnis jasa angkutan darat yang semakin berkembang mendorong H.Sutrisno beserta sang istri Hj.Hartati memulai terjun ke bisnis transportasi secara serius. Awalnya pada tahun 1986, perusahaan otobus ini hanya memiliki dua unit armada bus yang melayani trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Wonosari-Yogyakarta pp (pulang-pergi). Dengan perjuangan dan kerja keras serta dilandasi tekad yang kuat untuk usaha yang lebih berkembang, H.Sutrisno selaku pemilik dan pendiri PO. Maju Lancar mulai merintis trayek Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) pada tahun 1991, PO. Maju Lancar mulai turut melayani trayek Wonosari–Jabotabek pp. Guna memenuhi permintaan pelanggan dan meningkatkan kenyamanan, dari tahun 1998 sampai awal tahun 2000, pihak PO. Maju Lancar terus melakukan penambahan armada bus hingga sampai saat ini tercatat ada sebanyak 64 armada bus PO. Maju Lancar, Citra Adi Lancar dan Rahma Wisata yang

terdaftar dalam perijinan yang dikeluarkan oleh Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan.

Kesuksesan yang diraih PO.Maju Lancar ini tidak serta merta berjalan dengan mulus. Berbagai kisah perjuangan dan pasang surut juga dirasakan perusahaan jasa angkutan darat ini, kondisi perusahaan yang paling mencolok yaitu ketika krisis moneter tahun 1998, saat itu pemasukan sangat jauh dari harapan, bahkan pihak perusahaan juga tidak jarang mengalami kerugian karena biaya perawatan dan operasional lebih tinggi dibandingkan dengan pemasukan, namun pada akhirnya manajemen PO. Maju Lancar dapat bertahan dan melewati masa-masa sulit tersebut hingga tidak sampai gulung tikar. Menjalankan bisnis di bidang transportasi memang penuh resiko. Ada banyak hal yang mempengaruhi bisnis ini, bahkan kondisi infrastruktur jalan yang kurang baik sangat dirasakan pengaruhnya oleh PO. Maju Lancar karena akan menambah biaya perawatan armada bus. Beberapa kendala tersebut menurut pihak PO.Maju Lancar merupakan konsekuensi dari bisnis transportasi. Kendati demikian, PO. Maju Lancar tetap berjalan kedepan untuk meraih kesuksesan.

Saat ini PO. Maju Lancar melayani trayek beberapa kota besar, antara lain Jabotabek, Bandung, Cilacap bahkan sampai Palembang dan Lampung. Demi memberi kenyamanan bagi seluruh penumpangnya, PO.Maju Lancar saat ini beroperasi dengan sebagian besar armada baru. Selain itu, transportasi lanjutan di sediakan oleh PO. Maju Lancar agar memberi kemudahan bagi

penumpang untuk mencapai daerah masing-masing. Terakhir pada tahun 2015 kemarin PO. Maju Lancar menambah lagi 3 armada bus baru kelas bisnis (utama) dengan jurusan Wonosari–Bogor dan 2 unit armada bus eksekutif AC dengan jurusan Wonosari–Jakarta.

PO.Maju Lancar selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan kepada para konsumen (penumpang), upaya yang dilakukan diantaranya yaitu pelatihan SDM, peningkatan manajemen, selalu berinovasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan yang prima (Mariana T S, 2012). Kesuksesan yang dicapai PO. Maju Lancar membutuhkan konsentrasi ekstra bagi manajemen untuk dapat bertahan dan lebih mengembangkan lagi bisnisnya. Fokus pada pelanggan merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pihak PO. Maju Lancar karena menurut manajemen PO. Maju Lancar, kepuasan pelanggan yang menjadi faktor utama dalam mempertimbangkan penggunaan kembali.

2. Profil Subyek Penelitian

Penelitian dilakukan pada perusahaan penyedia layanan jasa transportasi yaitu PO. Maju Lancar di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta, dengan menggunakan lima dimensi mutu TSQM yaitu dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif.

Subyek dari penelitian ini adalah pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta yang berumur 15 tahun keatas dan pernah merasakan pelayanan PO. Maju Lancar di Yogyakarta minimal dua kali. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta. Penyebaran kuesioner lebih difokuskan kepada pelanggan yang berada di kantor utama PO. Maju Lancar yaitu di Jl. Wonosari–Yogyakarta Km 2,3 Siyono, Gunungkidul, Yogyakarta. Waktu penyebaran kuesioner dilakukan selama tiga hari berturut-turut mulai dari tanggal 16-18 juli 2016. Banyak kuesioner yang di sebar berjumlah 100 kuesioner, semua kuesioner kembali dengan utuh dan dapat di olah keseluruhannya. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat secara jelas pada table 4.1.

Tabel 4.1
Data Jumlah Responden

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Jumlah kuesioner yang disebar | 100 |
| Jumlah kuesioner yang kembali | 100 |
| Jumlah kuesioner yang tidak kembali | 0 |
| Data yang tidak termasuk criteria | 0 |
| Data yang tidak lengkap | 0 |
| Jumlah kuesioner yang dapat diolah | 100 |

Sumber: Lampiran 2

Gambaran mengenai karakteristik responden dari kuesioner yang layak untuk diuji perlu dipaparkan guna mendukung analisis kuantitatif. Karakteristik responden baik dari jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden dan frekuensi responden untuk menggunakan layanan bus PO. Maju Lancar.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi jenis kelamin responden, sebagaimana tersaji pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Banyak Responde | Prosentase |
|----------------------|------------------------|-------------------|
| Laki-laki | 39 | 39% |
| Perempuan | 61 | 61% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 2

Dari klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin yang tersaji di tabel 4.2, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden (39%) dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu dengan jumlah sebanyak 61 responden (61%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi usia responden, sebagaimana tersaji pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Banyak Responden | Prosentase |
|----------------------|------------------|------------|
| Kurang dari 15 tahun | 0 | 0% |
| 15–25 tahun | 23 | 23% |
| 26–35 tahun | 43 | 43% |
| 36–45 tahun | 26 | 26% |
| Lebih dari 45 tahun | 8 | 8% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan usia, responden terbanyak berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 43 responden (43%) kemudian diikuti responden dengan usia 36-45 tahun sebanyak 26 orang (26%), kemudian responden yang berusia 15-25 tahun sebanyak 23 orang (23%) dan responden dengan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 8 orang (8%). Sedangkan responden berumur kurang dari 15 tahun tidak ada (0%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi jenis pekerjaan responden, sebagaimana tersaji pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Banyak Responden | Prosentase |
|-------------------|-------------------------|-------------------|
| PNS | 5 | 5% |
| Swasta | 82 | 82% |
| TNI/POLRI | 0 | 0% |
| Pelajar/Mahasiswa | 2 | 2% |
| Petani | 11 | 11% |
| Lain-lain | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan jenis pekerjaannya, responden terbanyak ialah yang berasal dari kalangan pekerja swasta yaitu sebanyak 82 responden (82%), hal ini dikarenakan mayoritas yang menggunakan jasa bus PO. Maju Lancar ini adalah para urbanisasi yang bekerja di Jakarta dan sekitarnya. Sedangkan responden yang berasal dari kalangan TNI/POLRI tidak ada atau 0 (nol) responden (0%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Armada Bus

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi responden berdasarkan frekuensi dalam penggunaan armada bus PO. Maju Lancar di Yogyakarta, sebagaimana tersaji pada tabel 4.5.

Tabel 4.5
Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Armada Bus

| Frekuensi menggunakan armada bus Maju Lancar | Banyak responden | Prosentase |
|---|-------------------------|-------------------|
| Dua kali | 12 | 12% |
| Lebih dari dua kali | 88 | 88% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan frekuensi menggunakan jasa armada bus PO. Maju Lancar, jumlah paling banyak ialah penggunaan jasa lebih dari dua kali yaitu sebanyak 88 responden (88%) dan penggunaan jasa dua kali hanya sebanyak 12 responden (12%).

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Instrumen pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel, perlu diukur validitas dan reliabilitasnya untuk menjamin kualitas dari alat ukur tersebut. Pengujian dilakukan terhadap 100 kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan menggunakan alat bantu *IBM SPSS Statistics 21* adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji validitas untuk validitas konstruk (*construct validity*). Dikatakan valid jika signifikan $< 0,05$ atau $< 5\%$ (Sugiyono, 2014). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghazali, 2011). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.6, adapun hasil perhitungan selengkapnya tentang pengujian validitas ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan

| Variabel | Item | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|------------------------------|-------------|------------------------|-------------------|
| Mutu Fisik (X1) | MF1 | 0,000 | Valid |
| | MF2 | 0,000 | Valid |
| | MF3 | 0,000 | Valid |
| | MF4 | 0,000 | Valid |
| | MF5 | 0,000 | Valid |
| Pendukung Mutu Fisik (X2) | PMF1 | 0,000 | Valid |
| | PMF2 | 0,000 | Valid |
| | PMF3 | 0,000 | Valid |
| | PMF4 | 0,000 | Valid |
| | PMF5 | 0,000 | Valid |
| Mutu Perusahaan/Lembaga (X3) | MP1 | 0,000 | Valid |
| | MP2 | 0,000 | Valid |
| | MP3 | 0,000 | Valid |
| | MP4 | 0,000 | Valid |
| | MP5 | 0,000 | Valid |
| Mutu Teknikal (X4) | MT1 | 0,000 | Valid |
| | MT2 | 0,000 | Valid |
| | MT3 | 0,000 | Valid |
| | MT4 | 0,000 | Valid |
| | MT5 | 0,032 | Valid |
| Mutu Interaktif (X5) | MI1 | 0,000 | Valid |
| | MI2 | 0,000 | Valid |
| | MI3 | 0,000 | Valid |
| | MI4 | 0,000 | Valid |
| | MI5 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Y1 | 0,000 | Valid |
| | Y2 | 0,000 | Valid |
| | Y3 | 0,000 | Valid |
| | Y4 | 0,000 | Valid |
| | Y5 | 0,000 | Valid |

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan yang terdapat pada variabel mutu fisik (X1), pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan/lembaga (X3), mutu teknikal (X4), mutu interaktif (X5) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) semuanya memiliki nilai signifikansi $< \alpha$ 5%. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, maka semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak untuk di analisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Fungsi pengujian reliabilitas ini ialah akan menghasilkan hasil yang sama jika dilakukan penelitian ulang. Pada pengujian reliabilitas ini, peneliti menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan sebesar $> 0,70$ dimana jika nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel $> 0,70$ maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai dan sebaliknya apabila nilai cronbach alpha dari suatu variabel $< 0,70$ maka reliabilitasnya kurang memadai (Imam Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai Cronbach <i>Alpha</i> | Keteangan |
|------------------------------|--------------------------------|-----------|
| Mutu Fisik (X1) | 0,727 | Reliabel |
| Pendukung Mutu Fisik (X2) | 0,757 | Reliabel |
| Mutu Perusahaan/lembaga (X3) | 0,773 | Reliabel |
| Mutu Teknikal (X4) | 0,720 | Reliabel |
| Mutu Interakti (X5) | 0,771 | Reliabel |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,753 | Reliabel |

Sumber : Lampira 3

Berdasarkan uji reabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel yang terdiri dari variabel mutu fisik (X1), pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan/lembaga (X3), mutu teknikal (X4), mutu interaktif (X5) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki koefisien *cronbach alpha*(α) lebih besar dari 0,7 yang artinya semua item pertanyaan tersebut dapat diandalkan (reliabel).

3. Analisis Uji F

Pengujian secara simultan (*F test*) dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas (mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif) secara serentak atau

bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 4.8. Adapun perhitungan selengkapnya tentang uji F ini dapat dilihat dalam lampiran 4.

Tabel 4.8
Hasil Uji F

ANOVA^a

| <i>Model</i> | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|---------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| 1 <i>Regression</i> | 222.491 | 5 | 44.498 | 26.415 | .000 ^b |
| <i>Residual</i> | 158.349 | 94 | 1.685 | | |
| <i>Total</i> | 380.840 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: K

b. Predictors: (Constant), MI, MT, PMF, MP, MF

Sumber: Lampiran 5

Uji F bertujuan untuk menguji H_6 penelitian ini yaitu; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan”. Berdasarkan hasil uji F diatas, diperoleh nilai signifikansi *F test* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan dan dapat disimpulkan secara serempak atau bersama-sama variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif yang merupakan dimensi mutu dari *Total Service Quality Management* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa H_6 diterima.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Distribusi data bisa menjadi tidak normal karena ada nilai ekstrem dalam data yang diambil (Suliyanto dalam Jonatan B Warongan, 2014). Pengujian ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui analisis grafik atau analisis statistik. Pada pengujian ini peneliti menggunakan analisis statistik dengan melihat uji *kolmogorov-smirnov* masing-masing variabel signifikan pada $\alpha > 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data ini terdistribusi normal. Adapun hasil dari pengujian normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.26274389 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .104 |
| | Positive | .104 |
| | Negative | -.073 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.039 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .231 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Lampiran 4

Dari pengujian diatas bisa dilihat hasil *kolmogorov-smirnov* masing-masing variabel yaitu nilai signifikan sebesar 1.039, lebih besar dari nilai 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data ini terdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinearitas. Apabila model regresi ada gejala multikolinearitas artinya terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terdapat variabel terikat.

Jika nilai $VIF \leq 10$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas, artinya tidak ada hubungan antar variabel bebas (Alni Rahmawati dkk, 2013). Adapun hasil pengujian multikolonieritas pada penelitian ini telah tersaji pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constan) | .104 | 1.636 | | .064 | .949 | | |
| 1 MF | .845 | .156 | .793 | 5.401 | .000 | .205 | 4.886 |
| PMF | .254 | .070 | .270 | 3.656 | .000 | .810 | 1.235 |
| MP | -.207 | .092 | -.241 | -2.251 | .027 | .385 | 2.599 |
| MT | .302 | .072 | .294 | 4.196 | .000 | .900 | 1.111 |
| MI | -.223 | .096 | -.256 | -2.319 | .023 | .363 | 2.758 |

a. Dependent Variable: K
Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan pengujian multikolonieritas diatas dapat diketahui bahwa semua variabel bebas atau independen yaitu mutu fisik (X1), pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan/lembaga (X3), mutu teknikal (X4) dan mutu interaktif (X5) memiliki nilai VIF ≤ 10 sehingga tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap. Jika varian berbeda maka disebut heteroskedasitas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, ada tidaknya pola yang terjadi pada nilai residu pada

model yaitu dengan metode rank spearman (Suliyanto dalam Jonatan B Waronga, 2014). Jika nilai probabilitasnya $>$ nilai alpha (0,05) maka model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas atau $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ (0,05). Adapun hasil pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

| | <i>Model</i> | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>T</i> | <i>Sig.</i> |
|----------------------------|--------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i> | | |
| B e r l d a | (Constant) | .999 | 1.037 | | .963 | .338 |
| | MF | -.076 | .097 | -.168 | -.778 | .439 |
| | PMF | .086 | .044 | .214 | 1.968 | .052 |
| | MP | .046 | .057 | .127 | .802 | .425 |
| | MT | -.080 | .045 | -.186 | -1.769 | .080 |
| | MI | .023 | .061 | .063 | .383 | .702 |

^a a. *Dependent Variable: RES2*

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan pengujian heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas atau independen yaitu mutu fisik (X1), pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan/lembaga (X3), mutu teknikal (X4) dan mutu interaktif (X5) seluruhnya memiliki nilai probabilitas lebih besar dari alpha (a) 0.05 sehingga dapat disebut model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas.

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh dari variabel TSQM yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknis dan mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan analisis regresi dapat dilihat pada tabel 4.12, adapun perhitungan selengkapnya dapat dilihat dalam lampiran 5.

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi dan Uji t

Coefficients^a

| <i>Model</i> | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>T</i> | <i>Sig.</i> |
|-------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i> | | |
| <i>(Constant)</i> | .105 | 1.642 | | .064 | .949 |
| MF(X1) | .848 | .157 | .796 | 5.413 | .000 |
| PMF (X2) | .255 | .071 | .267 | 3.610 | .000 |
| MP (X3) | .212 | .092 | .247 | 2.310 | .023 |
| MT (X4) | .303 | .072 | .295 | 4.209 | .000 |
| MI (X5) | .222 | .096 | .255 | 2.302 | .024 |

a. *Dependent Variable: K (Y)*

Sumber : Lampiran 5

Keterangan :

| | | | |
|----|------------------------|----|---------------------------|
| Y | : Kepuasan Konsumen | X3 | : Mutu Perusahaan/lembaga |
| X1 | : Mutu Fisik | X4 | : Mutu Teknis |
| X2 | : Pendukung Mutu Fisik | X5 | : Mutu Interaktif |

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dijelaskan:

- a. Koefisien variabel mutu fisik (X1) sebesar 0.796 artinya (X1) mempunyai arah hubungan yang positif terhadap (Y). Peningkatan mutu fisik di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya penurunan mutu fisik di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan menurunkan kepuasan pelanggan.
- b. Koefisien variabel pendukung mutu fisik (X2) sebesar 0.267 artinya (X2) mempunyai arah hubungan yang positif terhadap (Y). Peningkatan pendukung mutu fisik di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya penurunan pendukung mutu fisik di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan menurunkan kepuasan pelanggan.
- c. Koefisien variabel mutu perusahaan/lembaga (X3) sebesar 0.247 artinya (X3) mempunyai arah hubungan yang positif terhadap (Y). Peningkatan mutu perusahaan/lembaga di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya penurunan perusahaan/lembaga di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan menurunkan kepuasan pelanggan.
- d. Koefisien variabel mutu teknis (X4) sebesar 0.795 artinya (X4) mempunyai arah hubungan yang positif terhadap (Y). Peningkatan mutu teknis di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya penurunan mutu teknis di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan menurunkan kepuasan pelanggan.

- e. Koefisien variabel mutu interaktif (X5) sebesar 0.255 artinya (X5) mempunyai arah hubungan yang positif terhadap (Y). Peningkatan mutu interaktif di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya penurunan mutu interaktif di PO. Maju Lancar Yogyakarta akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien variabel mutu fisik (X1) sebesar 0.796 lebih besar daripada nilai koefisien variabel pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan/lembaga (X3), mutu teknikal (X4) dan mutu interaktif (X5). Hal ini menunjukkan bahwa variabel mutu fisik (X1) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Analisis Uji t

Pengujian secara parsial (*t-test*) dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas (mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, mutu interaktif) secara individual terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.12, adapun perhitungan selengkapnya tentang uji t ini dapat dilihat dalam lampiran 5. Berdasarkan hasil pengujian uji t pada penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Pengujian H_1

H_1 penelitian ini yaitu ; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu fisik (X1) sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu fisik (X1) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa H_1 diterima.

b. Pengujian H_2

H_2 penelitian ini yaitu ; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi pendukung mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan”. Diketahui nilai signifikansi variabel pendukung mutu fisik (X2) sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel pendukung mutu fisik (X2) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa H_2 diterima.

c. Pengujian H_3

H_3 penelitian ini yaitu ; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu perusahaan/lembaga terhadap kepuasan pelanggan”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu perusahaan/lembaga (X3) sebesar 0.023 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu

perusahaan/lembaga (X3) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa H₃ diterima.

d. Pengujian H₄

H₄ penelitian ini yaitu; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu teknikal terhadap kepuasan pelanggan”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu teknikal (X4) sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu teknikal (X4) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa H₄ diterima.

e. Pengujian H₅

H₅ penelitian ini yaitu; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu interaktif (X5) sebesar 0.024 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu interaktif (X5) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa H₅ diterima.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini menggunakan analisis determinasi *Adjusted R Square* dari persamaan regresi berganda dan uji F sebagai uji signifikansinya. Hasil

analisis koefisien determinasi *Adjusted R Square* dapat dilihat pada tabel 4.13 dan adapun perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 5.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | .764 ^a | .584 | .562 | 1.298 |

a. *Predictors: (Constant), MI, MT, PMF, MP, MF*
Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.562. Nilai *Adjusted R Square* tersebut menunjukkan bahwa 56.2% variasi dari kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta mampu dijelaskan oleh variasi variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel **mutu fisik** berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 yang berarti semakin tinggi/baik mutu fisik dari PO. Maju Lancar di Yogyakarta maka pelanggan akan semakin puas. Kualitas pelayanan PO. Maju Lancar di Yogyakarta pada dimensi mutu fisik menunjukkan bahwa kondisi fisik armada bus, kondisi fisik ruang tunggu, kebersihan dan

kenyamanan di dalam armada bus, kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu dan tata letak (*layout*) serta penataan ruang tunggu yang baik dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

Variabel **pendukung mutu fisik** berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 yang berarti semakin baik/tinggi pendukung mutu fisik dari PO. Maju Lancar di Yogyakarta maka pelanggan akan semakin puas. Kualitas pelayanan di PO. Maju Lancar pada dimensi pendukung mutu fisik menunjukkan bahwa fasilitas penunjang keselamatan berupa pemadam api, fasilitas penunjang kesehatan berupa alat P3K, transportasi lanjutan, fasilitas hiburan berupa televisi di ruang tunggu dan kebersihan fasilitas toilet di ruang tunggu yang baik dan memadai dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas bagi pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

Variabel **mutu perusahaan/lembaga** berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan 0.023 atau lebih kecil dari 0.05 yang berarti semakin baik/tinggi mutu perusahaan/lembaga pada PO. Maju Lancar di Yogyakarta maka pelanggan akan semakin puas. Kualitas pelayanan PO. Maju Lancar di Yogyakarta pada dimensi mutu perusahaan/lembaga menunjukkan bahwa waktu keberangkatan dan kedatangan armada bus, tiket bus, profesionalitas dari pegawai/karyawan, perbandingan dengan armada bus lain dan asuransi keselamatan yang diberikan oleh perusahaan

PO. Maju Lancar baik maka akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan jasa PO. Maju Lancar itu sendiri.

Variabel **mutu teknikal** berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 yang berarti semakin baik/tinggi mutu teknikal pada PO. Maju lancar di Yogyakarta maka pelanggan akan semakin puas. Kualitas pelayanan di PO. Maju Lancar pada dimensi mutu teknikal menunjukkan bahwa tingkat kepahaman pegawai/karyawan terhadap keinginan pelanggan, kemampuan sopir mengemudikan armada bus, kemampuan kondektur armada bus dalam melayani pelanggan/penumpang, tingkat pelayanan pegawai bagian tiket dan ketelitian para pegawai/karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

Variabel **mutu interaktif** berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0.024 atau lebih kecil dari 0.05 yang berarti semakin baik/tinggi mutu interaktif pada PO. Maju lancar di Yogyakarta maka pelanggan akan semakin puas. Kualitas pelayanan di PO. Maju Lancar pada dimensi mutu interaktif menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan yang selalu memberikan informasi kepada pelanggan yang baik, kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan dengan baik, keramahan pegawai/karyawan dalam bekerja, kemampuan pegawai/karyawan dalam melakukan koordinasi kerja dengan baik dan cepat serta sikap pengertian dan toleransi dari pegawai/karyawan

terhadap pelanggan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa dari lima variabel mutu, semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.05, hal ini menunjukkan bahwa *Total Service Quality Management* yang diwujudkan dalam lima dimensi mutu yaitu; mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif mempengaruhi kepuasan pelanggan (pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu ada pengaruh dimensi mutu yang terdiri dari dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar, baik secara parsial ataupun secara simultan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik dan mutu teknikal merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari dimensi mutu perusahaan/lembaga dan dimensi mutu interaktif yang masing-masing memiliki nilai signifikansi sebesar 0.023 dan 0.024. Hal tersebut mutu fisik, pendukung mutu fisik dan mutu teknikal merupakan aspek yang mendasari kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta, adapun aspek-aspek tersebut terdiri dari kondisi fisik armada bus, kenyamanan dan kebersihan di dalam armada bus, kondisi fisik ruang tunggu,

kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, tata letak (*layout*) dan penataan ruang tunggu, fasilitas penunjang keselamatan berupa alat pemadam api, fasilitas penunjang kesehatan berupa alat P3K, transportasi lanjutan, fasilitas hiburan berupa televisi di ruang tunggu, kenyamanan dan kebersihan fasilitas toilet di ruang tunggu, kepahaman pegawai/karyawan dengan keinginan pelanggan, kehandalan supir bus dalam mengendarai armada bus, kehandalan kondektur dalam melayani pelanggan dan kualitas pegawai/karyawan bagian pelayanan tiket serta ketelitian pegawai/karyawan dalam bekerja.

Sejak awal didirikan, PO. Maju Lancar telah berusaha meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus, dengan berusaha lebih meningkatkan kualitas kerja pegawai/karyawan, kualitas armada bus, bangun agen, teknologi yang digunakan, serta kualitas berbagai bidang yang menunjang kelancaran dan keberhasilan kegiatan operasional perusahaan. Berkaitan dengan hal itu, maka aspek konsumen sangat menentukan perbaikan di bidang kualitas pelayanan, karena pada dasarnya untuk mengetahui tingkat kualitas layanan adalah berorientasi pada konsumen atau pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

Usaha perbaikan kualitas layanan tersebut akan lebih baik apabila dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan pada masing-masing bagian di perusahaan dengan mengacu pada lima dimensi TSQM, Said dalam Ika N Q & Pungki A R (2011) yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif.