

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Objek Penelitian

- a. Profil CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung

CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa berupa travel antar jemput pelabuhan dan bandara, sewa mobil, carter segala jurusan, paket wisata atau ziarah wali. CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel juga merupakan sebuah travel agen yang menyediakan jasa pelayanan reservasi tiket pesawat secara online dengan beberapa maskapai penting. Selain melayani reservasi tiket pesawat CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel juga menyediakan jasa pelayanan tiket kapal laut PELNI.

CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Matroji sejak tahun 2013. Salah satu alasan beliau mendirikan usaha tersebut karena didesanya ataupun di sekitar desanya belum ada perusahaan jasa di bidang travel. Maka dari itu Bapak Matroji yakin kalau usahanya banyak diminati oleh warga sekitar Pulotondo maupun luar desa Pulotondo.

Pertama kali perusahaan jasa ini didirikan Bapak Matroji hanya memiliki 3 buah travel dan 1 mobil yang digunakan untuk

menjalankan usahanya. Beliau memiliki 2 karyawan bagian administrasi dan 5 karyawan dibagian sopir. Semakin lama perusahaan semakin berkembang dan jumlah pelanggan semakin banyak. Maka dari itu Bapak Matroji menambah armada baik mobil maupun travel menjadi 2 buah mobil, 5 travel, dan 1 buah bus mini. Beliau juga menambah jumlah karyawan menjadi 2 bagian administrasi dan 7 karyawan bagian sopir.

b. Lokasi Perusahaan

CV. Ferdino Putra Wijaya Tour dan Travel berlokasi di Jalan Raya Desa Pulotondo, Kecamatan Ngunut, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Lokasinya cukup strategis dan mudah ditemukan, tepatnya pertigaan Pos Polisi Araya Desa Kromasan ke utara 1 km. Sehingga masyarakat dengan mudah mengenal dan mengetahui keberadaan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel.

c. Jam Kerja Perusahaan

CV. Ferdino Putra Wiiaya Tour & Travel buka setiap hari Senin sampai dengan hari Sabtu, mulai pukul 08.00 - 21.00 WIB.

d. Struktur Organisasi

Pimpinan Perusahaan : Bapak Matroji

Manajemen keuangan : Ibu Widayati Ningsih

Administrasi : 1. Vinda 2. Dwi

Sopir : 1. Ali 2. Agus 3. Iwan 4. Yudi

5. Andik 6. Yanto 7. Rudi

2. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Adapun jumlah sampel yang ditemukan sebanyak 72 konsumen dengan teknik *purposive sampling*. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang sudah disediakan oleh peneliti.

3. Karakteristik Responden

Karakteristik dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1

Tabel Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Presentase
1.	Laki laki	57%
2.	Perempuan	43%

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.1 menunjukkan mayoritas konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 57% dan responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 43%. Jadi dapat disimpulkan yang banyak berlangganan di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yaitu laki-laki.

Tabel 4.2**Tabel Jenis Usia Responden**

No	Jenis Usia	Presentase
1.	17-25 tahun	19,4%
2.	26-35 tahun	25%
3.	36-45 tahun	44,5%
4.	>45 tahun	11,1%

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel usia 17-25 tahun sebanyak 19,4%, usia 26-35 tahun sebanyak 25%, usia 36-45 tahun sebanyak 44,4%, dan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 11,1%. Jadi dapat disimpulkan yang banyak berlangganan di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yaitu usia 36-45 tahun.

Tabel 4.3**Tabel Jenis Pekerjaan Responden**

No	Jenis Pekerjaan	Presentase
1.	Mahasiswa	15,3%
2.	PNS	9,7%
3.	Pegawai Swasta	15,3%
4.	Wiraswasta	43%
5.	Lainnya	16,7%

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas yang berlangganan di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel dilihat dari jenis pekerjaannya sebagai mahasiswa sebanyak 15,3%, PNS sebanyak 9,7%, pegawai swasta sebanyak 15,3%, wiraswasta sebanyak 43%,

dan lainnya sebanyak 16,7%. Dapat disimpulkan yang banyak berlangganan di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel dilihat dari jenis pekerjaannya yaitu wiraswasta.

4. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri dari 15 pertanyaan dan terbagi 3 kategori yaitu :

1. 5 soal digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yang diukur dari variabel kualitas pelayanan (X_1).
2. 5 soal digunakan untuk mengetahui fasilitas yang telah diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yang diukur dari variabel Fasilitas (X_2).
3. 5 soal yang digunakan untuk mengetahui kepuasan yang diukur dari variabel kepuasan konsumen (Y).

Sedangkan dari jawaban yang diperoleh peneliti dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4

Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sangat setuju	5	105	29,25%
2.	Setuju	4	214	59,61%
3.	Netral	3	40	11,14%
4.	Tidak setuju	2	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	1	0	0%

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 72 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kualitas pelayanan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 105, setuju berjumlah 214, dan netral berjumlah 40. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel sesuai dengan keinginan konsumen baik dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi yang jelas, dan mampu memebrikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen.

Tabel 4.5

Fasilitas (X₂)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sangat setuju	5	141	39,17%
2.	Setuju	4	181	50,27%
3.	Netral	3	38	10,56%
4.	Tidak setuju	2	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	1	0	0%

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 72 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel fasilitas yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 141, setuju berjumlah 181, dan netral berjumlah 38. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa fasilitas yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra

Wijaya Tour & Travel sesuai dengan keinginan konsumen. Sehingga konsumen dapat merasakan fasilitas yang telah diberikan.

Tabel 4.6
Kepuasan Konsumen (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sangat setuju	5	159	44,04%
2.	Setuju	4	183	50,7%
3.	Netral	3	19	5,26%
4.	Tidak setuju	2	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	1	0	0%

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 72 responden yang ditemui dilapanagan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan konsumen yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 159, setuju berjumlah 183, dan netral berjumlah 19. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel.

B. Uji Analisis Data

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator analisis menggunakan *df (degree of freedom)* dengan rumus $df = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah $72-2 = 70$ dengan alpha sebesar 5%, maka hasil dari r_{tabel} sebesar 0,231. Jika

r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,675	0,231	Valid
X1.2	0,427	0,231	Valid
X1.3	0,634	0,231	Valid
X1.4	0,457	0,231	Valid
X1.5	0,596	0,231	Valid

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,736	0,231	Valid
X2.2	0,660	0,231	Valid
X2.3	0,323	0,231	Valid
X2.4	0,731	0,231	Valid
X2.5	0,746	0,231	Valid

Sumber : Data primer diolah, oleh SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa

semua indikator dari fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,591	0,231	Valid
Y.2	0,724	0,231	Valid
Y.3	0,644	0,231	Valid
Y.4	0,602	0,231	Valid
Y.5	0,653	0,231	Valid

Sumber : Data primer diolah, oleh SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Dalam penelitian ini, berarti berarti semua item pertanyaan instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui *keajegan* atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali). Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk

mengukur skala rentangan (seperti skala *likert*) adalah *Cronbach Alpha*.⁴⁹

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- b. Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai *alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80, berarti reliable
- e. Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 22.0*, sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.450	5

Sumber : Data primer, diolah *SPSS 22.0*

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel fasilitas lebih

⁴⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hlm.97

besar dari 0,41 yaitu $0,450 > 0,41$, ini berarti variabel kualitas pelayanan cukup reliable.

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	5

Sumber : Data primer, diolah SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel fasilitas lebih besar dari 0,50 yaitu $0,659 > 0,61$, ini berarti variabel fasilitas reliable.

Tabel 4.12

Hasil Uji Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.653	5

Sumber : Data primer, diolah SPSS 22.0

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach's Alpha* variabel kepuasan konsumen lebih besar dari 0,61 yaitu $0,653 > 0,61$, ini berarti variabel kepuasan konsumen reliable.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Kemudian pengolahannya menggunakan aplikasi *SPSS 22.0* dengan asumsi sebagai berikut :

H_0 = Data tidak berdistribusi normal.

H_1 = Data berdistribusi normal.

Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Terima H_1 jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan tolak H_0 jika nilai signifikansi $< 0,05$. Untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov Smirnov*.

Tabel 4.13

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07549035
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.054
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data primer, diolah *SPSS 22.0*

Dari tabel *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau Asymp.sig (2-tailed). Dengan menggunakan

taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Terima H_1 jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan tolak H_0 jika nilai signifikansi $< 0,05$.

H_0 = Data tidak berdistribusi normal

H_1 = Data berdistribusi normal

Nilai sig pada tabel *One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test* untuk kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen adalah 0,200 maka lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) sehingga data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana ada hubungan linier secara sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dinyatakan jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.⁵⁰ Berikut adalah hasil pengujian dengan multikolinearitas:

⁵⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0.....*, hlm. 93

Tabel 4. 14
Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model	B	Std. Error	Beta	t				
1	(Constant)	3.356	2.330		1.440	.154		
	Kualitas.Pelayanan	.361	.128	.258	2.827	.006	.742	1.348
	Fasilitas	.517	.080	.592	6.470	.000	.742	1.348

a. Dependent Variable: Kepuasan.konsumen
Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,348 (variabel kualitas pelayanan) dan 1,345 (variabel fasilitas). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengambilan keputusannya yaitu:⁵¹

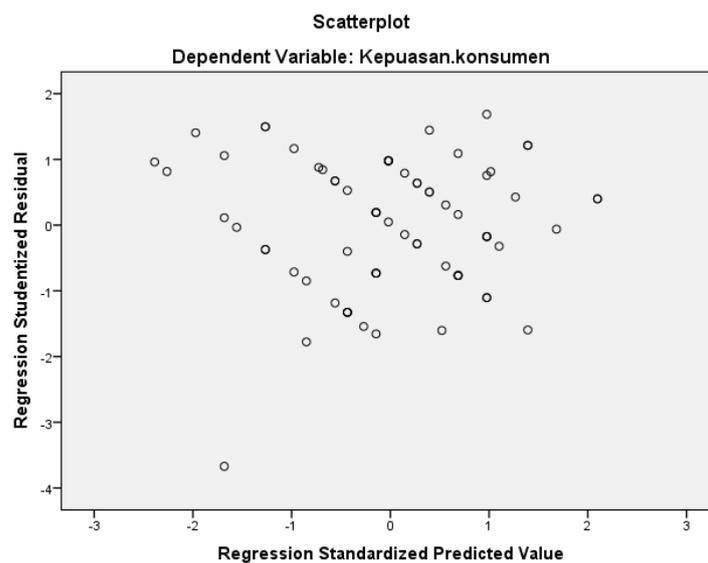
- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

⁵¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0.....*, hlm. 93

- b) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil pengujian dengan menggunakan uji heterokedastisitas:

Tabel 4.15
Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data primer, diolah oleh *SPSS 22.0*

Dari tabel Scatterplot diatas menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

Untuk memperkuat tidak terjadinya hesterokedastisitas pada tabel scatterplot, maka perlu uji hipotesis yaitu menggunakan uji

glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi terjadinya hesterokedastisitas.

Tabel 4.16

Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.320	1.297		2.560	.013
Kualitas.Pelayanan(X1)	-.068	.071	-.130	-.955	.343
Fasilitas(X2)	-.048	.044	-.146	-1.078	.285

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Dari tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan $0,343 > 0,05$, variabel fasilitas $0,285 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi hesterokedastisitas karena nilai sig variabel kualitas pelayanan dan fasilitas lebih dari $0,05$.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel

dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan satu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen.⁵²

Tabel 4.17
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.356	2.330		1.440	.154
	Kualitas.Pelayanan	.361	.128	.258	2.827	.006
	Fasilitas	.517	.080	.592	6.470	.000

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Dari tabel *Coefficients* diperoleh persamaan regresi linier berganda dengan hasil sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y_1 = 7,126 + 0,162X_1 + 0,530X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 3,356 menunjukkan bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam keadaan konstan (tetap) maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 3,356 satuan.
2. Koefisien regresi X_1 (kualitas pelayanan) sebesar 0,361 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu

⁵² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0.....*, hlm. 80

satuan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,361 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.

3. Koefisien regresi X_2 (fasilitas) sebesar 0,517 menyatakan bahwa setiap penambahan (tanda positif) dengan satu satuan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,517 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan.

e. Uji Hipotesis

1. Uji-T

Uji-T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial. Untuk menginterpretasikan koefisien variabel bebas dapat menggunakan *unstandardized-coefficient* yaitu dengan melihat signifikansi masing-masing variabel. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.18**Hasil Uji-T****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.356	2.330		1.440	.154
Kualitas.Pelayanan	.361	.128	.258	2.827	.006
Fasilitas	.517	.080	.592	6.470	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan.konsumen

Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 22.0

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan hasil uji T kualitas pelayanan dan fasilitas diperoleh signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 1,994 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 = $0,05/2$: $n-k-1 = 0,05/2$: $72-2-1 = 0,025$: 69)

1) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

H_1 = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,827 > 1,994$ dan $sig\ 0,006 < 0,05$ maka H_0

ditolak dan terima H_1 . Ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

2) Pengaruh fasilitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

H_2 = Ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,470 > 1,994$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_2 . Ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel.

Jadi berdasarkan uji-t diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa 2 variabel *independen* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel kualitas pelayanan dan fasilitas.

2. Uji F

Tabel 4.19**Hasil Uji F**

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.820	2	54.910	46.135	.000 ^b
	Residual	82.124	69	1.190		
	Total	191.944	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan.konsumen

Sumber : Data primer, diolah SPSS 22.0

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara simultan (bersama-sama)

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara simultan (bersama-sama)

Kriteria pengambilan:

H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

H_1 diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

Dari uji F didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 46,135 dan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (dengan menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$). Sementara nilai F_{tabel} sebesar 3,13 (dari perhitungan $df_1 = k(k \text{ adalah jumlah variabel bebas}) = 2$ (berarti kolom ke 2) dan $df_2 = n - k - 1 = 72 - 2 - 1 = 69$ (berarti baris ke 69). Ini berarti bahwa F_{hitung} sebesar 46,135 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,13.

Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan terima H_1 . Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau

signifikansi F yang lebih kecil dari nilai α atau dengan kata lain ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel .

f. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 4.20

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.756 ^a	.572	.560	1.091	1.954

Sumber : Data primer, diolah SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa *R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,572 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,560 atau 56% , artinya jumlah kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 56%, sedangkan 44% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.