

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Profil PT. AHASS Indonesia

a. Sejarah Singkat PT. AHASS Indonesia

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan awal PT Federal Motor, yang sahamnya secara mayoritas dimiliki oleh PT Astra Internasional. Saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (*Completely Knock Down*).

Tipe sepeda motor yang pertama kali diproduksi Honda adalah tipe bisnis, S 90 Z bermesin 4 tak dengan kapasitas 90cc. Jumlah produksi pada tahun pertama selama satu tahun hanya 1500 unit, namun melonjak menjadi 30 ribu pada tahun dan terus berkembang hingga saat ini. Sepeda motor terus berkembang dan menjadi salah satu modal transportasi andalan di Indonesia.

Kebijakan pemerintah dalam hal lokalisasi komponen otomotif mendorong PT Federal Motor memproduksi berbagai komponen sepeda motor Honda tahun 2001 di dalam negeri melalui beberapa anak perusahaan, diantaranya PT Honda Federal (1974) yang memproduksi komponen-komponen dasar sepeda motor Honda seperti rangka, roda, knalpot dan sebagainya. PT Showa Manufacturing Indonesia (1979)

yang khusus memproduksi peredam kejut, PT Honda Astra Engine Manufacturing (1984) yang memproduksi mesin sepeda motor serta PT Federal Izumi Mfg. (1990) yang khusus memproduksi piston. Seiring dengan perkembangan kondisi ekonomi erta tumbuhnya pasar sepeda motor terjadi perubahan komposisi kepemilikan saham di pabrikan sepeda motor Honda ini. Pada tahun 2000 PT Federal Motor dan beberapa anak perusahaan di merger menjadi satu dengan nama PT Astra Honda Motor, yang komposisi kepemilikan sahamnya menjadi 50% milik PT Astra Internasional Tbk dan 50% milik Honda Motor Co. Japan. Saat ini PT Astra Honda Motor memiliki 3 fasilitas pabrik perakitan, pabrik pertama berlokasi di Sunter, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat. Pabrik kedua berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, serta pabrik ke tiga yang berlokasi di Kawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi. Pabrik ke tiga ini merupakan fasilitas pabrik perakitan terbaru yang mulai beroperasi sejak tahun 2005. Dengan keseluruhan fasilitas ini PT Astra Honda Motor saat ini memiliki kapasitas produksi 4.2 juta unit sepeda motor pertahunnya, untuk permintaan pasar sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat. Salah satu puncak prestasi yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor adalah pencapaian produksi ke 35 juta pada tahun 2012. Prestasi ini merupakan prestasi pertama yang berhasil diraih oleh industri sepeda motor di Indonesia bahkan untuk tingkat ASEAN. Guna menunjang kebutuhan serta kepuasan pelanggan sepeda motor Honda,

saat PT Astra Honda di dukung oleh 1.800 showroom penjualan, 3.600 layanan service atau bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station), serta 7.400 gerai suku cadang, yang siap melayani jutaan penggunaan sepeda motor saat ini merupakan suatu industri yang besar di Indonesia. Karyawan PT Astra Honda Motor saja saat ini berjumlah sekitar 18.000 orang, ditambah ratusan.¹

b. Sejarah Singkat AHASS Setio Motor Jombang

AHASS Setio Motor didirikan oleh Ibu Windahayu Setiyowati, berdiri sejak tahun 2012 yang beralamatkan di Jalan Irian Jaya No 57 (depan Pg Tjoekir) Ds. Cukir, Kec. Diwek, Kab. Jombang dan diberi kepercayaan oleh PT Astra International Tbk – Honda sebagai bengkel resmi Honda dengan Nomor AHASS : 2613. Setio Motor memiliki komitmen sebagai bengkel kepercayaan pemakai sepeda motor Honda dalam melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motornya agar tetap aman, nyaman dan selalu dalam kondisi prima menemani mobilitas pemakainya.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Setio Motor selalu mengutamakan kualitas hasil kerja, pelayanan prima, harga yang transparan dan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

¹ Sejarah PT AHASS Indonesia dalam <https://www.astra-honda.com/corporate> diakses pada 29 Mei 2021 pukul 11.00 WIB

Untuk meningkatkan kualitas hasil kerja, AHASS Setio Motor menggunakan peralatan berteknologi modern standard Honda Jepang, melakukan pemeriksaan akhir (*Final Check*) setiap sepeda motor sebelum diserahkan ke konsumen dan memberikan garansi setiap pekerjaan yang dilakukan. Masa garansi diberikan 1 minggu atau 500 KM untuk service lengkap, service ringan atau perbaikan ringan, sedangkan untuk perbaikan berat adalah 1 bulan atau 1000 KM.

Untuk menjamin pelayanan yang prima, Setio Motor didukung oleh mekanik yang handal, terlatih dengan sertifikasi Astra Honda, jujur dan terpercaya. Demi memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen Honda, Setio Motor berupaya menjalankan visi dan misi yang telah menjadi landasan dalam pengembangan usaha. Tidak hanya semata-mata berorientasi pada bisnis dan keuntungan semata.

Setelah sukses, Setio Motor mengembangkan diri dengan membuka cabang pertama di Jalan Raya Blimbing - Pulorejo, Sidowarek, Ngoro, Kabupaten Jombang dan cabang ke dua di Jalan Raya Blimbing, Jombang, pendirian cabang bengkel Setio Motor ini ditujukan untuk memenuhi dan melayani para pengguna motor Honda yang berada di daerah tersebut, berupa pelayanan service motor Honda.

2. Visi dan Misi

PT Astra Honda Motor, perusahaan yang menjalankan fungsi produksi, penjualan dan pelayanan purna jual yang lengkap untuk kepuasan

pelanggan dan memiliki visi dan misi, adapun visi dan misi PT AHASS sebagai berikut:

a. Visi dan Misi PT AHASS

Visi

Memimpin pangsa pasar sepeda motor di Indonesia dengan merealisasikan impian pelanggan, menciptakan kegembiraan dan berkontribusi terhadap masyarakat Indonesia.

Misi

Menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan terbaik.²

b. Visi dan Misi AHASS Setio Motor Jombang

Visi

Menyediakan kemudahan layanan *service* sepeda motor Honda dengan didukung oleh fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia (SDM) yang handal.

Misi

- 1) AHASS Setio Motor menjadi andalan utama bagi para pengguna sepeda motor Honda dalam melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motor Honda.

² Sejarah PT AHASS Indonesia dalam <https://www.astra-honda.com/corporate> diakses pada 29 Mei 2021 pukul 11.00 WIB

- 2) AHASS Setio Motor selalu meningkatkan *skill* dan kinerja seluruh karyawan agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
- 3) AHASS Setio Motor selalu melakukan inovasi baru dalam rangka memberikan *service excellent* kepada konsumen.

3. Lokasi Perusahaan

Lokasi Bengkel AHASS Setio Motor berada di Jalan Irian Jaya No. 57 (depan Pg Tjoekir) Ds. Cukir, Kec. Diwek, Kab. Jombang.

Gambar 4. 1 Lokasi Bengkel AHASS Setio Motor (Maps)



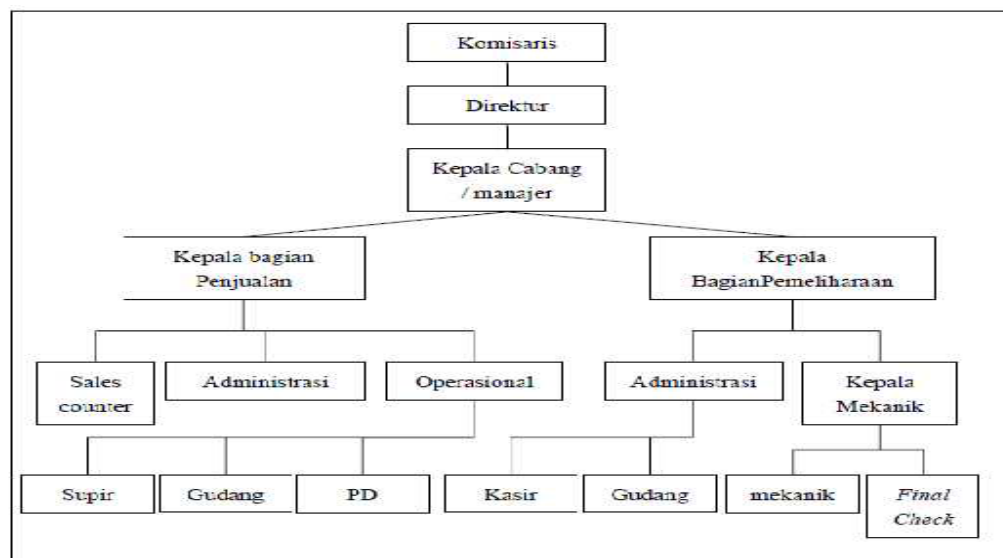
Gambar 4. 2 Lokasi Bengkel AHASS Setio Motor



4. Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi PT AHASS Pusat

Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT AHASS Pusat



(Sumber: <http://strukturpusat.com>)

Setiap karyawan PT AHASS memiliki wewenang dan tanggung jawab sesuai jabatannya masing-masing. Hal ini diperlukan agar setiap karyawan mengetahui apa yang harus dilakukan demi tercapainya tujuan dari PT AHASS. Berikut adalah wewenang dan tanggung jawab dari jabatan-jabatan karyawan PT AHASS.

1) Komisaris

Bertanggung jawab untuk membuat aturan tentang persyaratan dalam pemilihan mekanik, tata cara pemilihan karyawan baik penjualan maupun bagian pemeliharaan, bertanggung jawab

dalam menaungi izin usaha dari pihak Direktur, Kepala Cabang/Manajer, Kepala Bagian Penjualan, Kepala Bagian Pemeliharaan, administrasi, *sales counter*, administrasi operasional, Kepala Mekanik, supir, mekanik, final check, gudang, kasir, gudang, dan *Pre Delivery* (PD) yang diberikan oleh Astra Internasional, membuat laporan atas pelaksanaan penjualan kepada pihak Astra Internasional, membantu melaksanakan program lain yang terkait dengan jaringan motor Honda.

2) Direktur

Bertanggung jawab atas kegiatan penjualan yang terjadi, membantu Kepala Cabang dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan penjualan dan pemeliharaan, membantu Komisaris dalam merencanakan pengembangan PT Lancar Sukses Mandiri sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengkoordinir rencana kerja bersama Kepala Cabang guna memenuhi sasaran yang ditetapkan, menerima laporan penjualan dan permintaan barang dari Kepala Cabang dan melakukan pengkajian ulang dengan Komisaris, membuat laporan evaluasi kepada Komisaris setiap akhir bulan bersama Kepala Cabang.

3) Kepala Cabang (Manajer)

Bertanggung jawab dalam membantu Direktur untuk merencanakan, mengkoordinir rencana kerja, membuat laporan

evaluasi, mengawasi pelaksanaan kegiatan penjualan dan pemeliharaan, bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan setiap bagian penjualan dan pemeliharaan, membuat laporan permintaan dan penjualan untuk Kepala Cabang dan dealer utama, bertanggung jawab dalam menentukan permintaan jumlah kendaraan motor sebagai stok, bertanggung jawab terhadap pengaturan *cash flow* pada perusahaan.

4) Kepala Penjualan

Bertanggung jawab atas kegiatan operasional penjualan kepada Kepala Cabang, membuat laporan secara evaluasi secara berkala, bertanggung jawab dalam mengawasi *sales counter*, administrasi, dan Kepala Operasional, membantu Kepala Cabang dalam melakukan pengkajian ulang.

5) *Sales Counter*

Bertanggung jawab terhadap pelayanan kegiatan penjualan, bertanggung jawab dalam pembukuan penjualan, bertanggung jawab memberikan laporan evaluasi penjualan kepada Kepala Penjualan, bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik pelanggan dan perusahaan.

6) Administrasi Bagian Penjualan

Bertanggung jawab terhadap segala bentuk administrasi penjualan, bertanggung jawab melakukan laporan secara berkala kepada Kepala Penjualan.

7) Kepala Operasional

Bertanggung jawab dalam mengawasi supir, gudang, dan *Pre Delivery* (PD), bertanggung jawab dalam pembuatan laporan kepada Kepala Penjualan, bertanggung jawab terhadap proses pengiriman barang.

8) Supir

Bertanggung jawab dalam pengiriman barang kepada pelanggan, bertanggung jawab memberikan laporan kepada Kepala Operasional dan melakukan koordinasi dengan *Sales Counter*.

9) Gudang Bagian Penjualan

Bertanggung jawab dalam pengaturan stok motor pada gudang, bertanggung jawab dalam penyediaan permintaan jika dibutuhkan, melakukan laporan persediaan kepada Kepala Operasional secara berkala.

10) *Pre Delivery* (PD)

Bertanggung jawab terhadap kesiapan motor sebelum dilakukan pengiriman, yang meliputi kelengkapan, dan kelayakan motor, melakukan pemeliharaan secara berkala terhadap kendaraan yang menjadi stok, membuat laporan kegiatan kepada Kepala Operasional.

11) Kepala Bagian Pemeliharaan

Bertanggung jawab terhadap kegiatan pemeliharaan (perbaikan), bertanggung jawab dalam membuat laporan secara berkala kepada Kepala Cabang, melakukan pengawasan kepada Kepala Administrasi dan Kepala Mekanik.

12) Kepala Administrasi Pemeliharaan

Bertanggung jawab untuk membuat laporan administrasi pemeliharaan kepada Kepala Pemeliharaan, mengawasi dan melakukan evaluasi terhadap Kasir serta Gudang, melakukan perencanaan dan alokasi jumlah stok onderdil pada gudang.

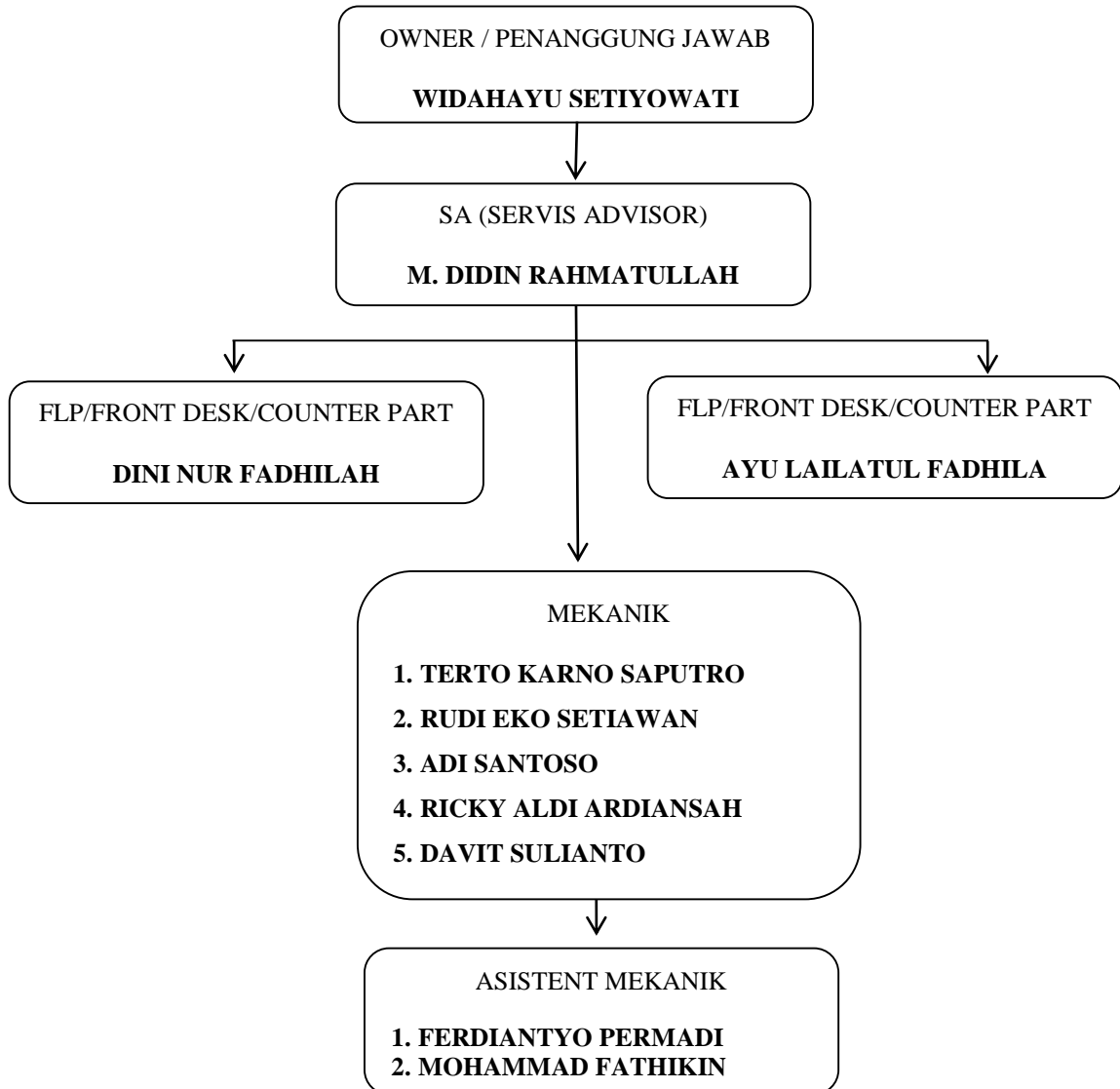
13) Kasir

Bertanggung jawab membuat laporan hasil pemeliharaan kepada Kepala Administrasi Pemeliharaan, bertanggung jawab membuat faktur/tanda terima setiap pemeliharaan.³

³ Sejarah PT AHASS Indonesia dalam <https://www.astra-honda.com/corporate> diakses pada 29 Mei 2021 pukul 11.00 WIB

b. Struktur Organisasi AHASS Setio Motor Jombang

Gambar 4. 4 Struktur Organisasi AHASS Setio Motor Jombang



B. Karakteristik Responden

Data mengenai jenis kelamin responden pengguna Aplikasi BromPit di AHASS Setio Motor jombang. Angket ini disebarakan kepada 80 responden.

1. Jenis Kelamin Responden

Pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden dibagi menjadi dua kelompok seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1.	Laki-laki	49	61,25%
2.	Perempuan	31	38,75%
Total		80	100%

Sumber: Data diolah, 2021

Dari tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa dari 80 orang responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 orang (61,25%), dan berjenis perempuan sebanyak 31 orang (38,75%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar investor yang mengisi kuesioner ini adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki.

2. Profesi Responden

Pada penelitian ini berdasarkan profesi, karakteristik responden dibagi kedalam lima kelompok, seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

No	Jenis Profesi	Jumlah Responden	Presentase
1.	Petani	9	11.25%
2.	Karyawan	21	26.25%
3.	Pelajar/Mahasiswa	25	31.25%
4.	Guru/PNS	10	12.5%
5.	Lain-lain	15	18.75%
Total		80	100%

Sumber: Data diolah, 2021

Dari tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa dari 80 orang responden, yang diambil menunjukkan profesi responden yang paling banyak adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 25 orang atau 31.25%, selanjutnya karyawan sebanyak 21 orang atau 26.25%, selanjutnya lain-lain sebanyak 15 orang atau 18.75%, selanjutnya guru/PNS sebanyak 10 orang atau 12.5%, dan petani sebanyak 9 orang atau 11.25%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa.

C. Deskripsi Variabel

1. Variabel Kualitas Aplikasi

Tabel 4. 3 Deskripsi Kualitas Aplikasi (X1)

Item	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
X _{1.1}	25	47	8	0	0	80
X _{1.2}	22	43	12	3	0	80
X _{1.3}	25	44	10	1	0	80
X _{1.4}	26	39	15	0	0	80
X _{1.5}	16	40	19	5	0	80
X _{1.6}	20	41	18	1	0	80
X _{1.7}	18	45	16	1	0	80
X _{1.8}	20	47	11	2	0	80
X _{1.9}	22	36	13	9	0	80

Sumber: Data diolah, 2021

Dari tabel 4.3 diatas, diketahui bahwa item X_{1.1} pernyataan “Informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit sesuai kebutuhan pengguna”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang, yang menjawab setuju ada 47 orang, dan yang menjawab netral ada 8 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa

informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit sesuai kebutuhan pengguna.

Item X_{1.2} pernyataan “Informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit lengkap”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang, yang menjawab setuju ada 43 orang, yang menjawab netral ada 12 orang, dan yang menjawab tidak setuju ada 3 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit lengkap.

Item X_{1.3} pernyataan “Informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit bermanfaat bagi pengguna”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang, yang menjawab netral sebanyak 10 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit bermanfaat bagi pengguna.

Item X_{1.4} pernyataan “Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi BromPit akurat tidak menyesatkan pengguna”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang, yang menjawab setuju sebanyak 39 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 15 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah

setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa Informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi BromPit akurat tidak menyesatkan pengguna.

Item X_{1.5} pernyataan “Informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit bebas dari kesalahan-kesalahan”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 40 orang, yang menjawab netral sebanyak 19 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa Informasi yang tersedia dalam Aplikasi BromPit bebas dari kesalahan-kesalahan.

Item X_{1.6} pernyataan “Format yang disediakan oleh sistem Aplikasi BromPit tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 41 orang, yang menjawab netral sebanyak 18 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa format yang disediakan oleh sistem Aplikasi BromPit tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna.

Item X_{1.7} pernyataan “Format yang tersedia dalam Aplikasi BromPit mudah dipahami oleh pengguna”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, yang menjawab setuju sebanyak 45 orang, yang menjawab netral sebanyak 16 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang

paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa format yang tersedia dalam Aplikasi BromPit mudah dipahami oleh pengguna.

Item X_{1.8} pernyataan “Informasi yang disediakan Aplikasi BromPit up to date dengan waktu saat diakses oleh pengguna”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 47 orang, yang menjawab netral sebanyak 11 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa informasi yang disediakan Aplikasi BromPit up to date dengan waktu saat diakses oleh pengguna.

Item X_{1.9} pernyataan “Saya sering menggunakan Aplikasi BromPit”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang, yang menjawab setuju sebanyak 36 orang, yang menjawab netral sebanyak 13 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa responden sering menggunakan Aplikasi BromPit.

2. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4. 4 Deskripsi Kualitas Layanan (X₂)

Item	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
X _{2.1}	23	43	13	1	0	80
X _{2.2}	24	48	8	0	0	80
X _{2.3}	20	52	8	0	0	80
X _{2.4}	22	44	12	1	1	80
X _{2.5}	16	47	16	1	0	80
X _{2.6}	11	45	21	2	1	80

X _{2.7}	23	45	10	2	0	80
X _{2.8}	11	44	19	5	1	80
X _{2.9}	12	48	15	5	0	80
X _{2.10}	12	58	9	1	0	80
X _{2.11}	13	54	9	3	1	80
X _{2.12}	19	48	9	3	1	80
X _{2.13}	19	49	11	1	0	80
X _{2.14}	15	50	12	3	0	80
X _{2.15}	12	55	12	1	0	80
X _{2.16}	18	52	8	2	0	80
X _{2.17}	16	44	17	3	0	80
X _{2.18}	15	51	11	3	0	80
X _{2.19}	15	50	13	2	0	80
X _{2.20}	13	49	16	2	0	80

Sumber: Data diolah, 2021

Item X_{2.1} pernyataan “Mekanik terlatih dan berpengalaman serta memiliki sertifikat resmi”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang, yang menjawab setuju sebanyak 43 orang, yang menjawab netral sebanyak 13 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa mekanik terlatih dan berpengalaman serta memiliki sertifikat resmi.

Item X_{2.2} pernyataan “Bengkel motor resmi memiliki sertifikat terpercaya dan bekerja berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedure*)”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 8 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel motor resmi memiliki sertifikat terpercaya dan bekerja berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedure*).

Item X_{2.3} pernyataan “Bengkel motor resmi memiliki jumlah peralatan yang lengkap sehingga memberikan keuntungan dari segi kualitas layanan”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 8 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel motor resmi memiliki jumlah peralatan yang lengkap sehingga memberikan keuntungan dari segi kualitas layanan.

Item X_{2.4} pernyataan “Bengkel motor resmi AHASS hanya menggunakan spare part asli”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 12 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel motor resmi AHASS hanya menggunakan spare part asli.

Item X_{2.5} pernyataan “Bengkel motor resmi AHASS menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih bagi para konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 47 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 16 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti

responden cenderung setuju bahwa bengkel motor resmi AHASS menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih bagi para konsumen.

Item X_{2.6} pernyataan “Bengkel motor resmi AHASS menyediakan makanan kecil dan minuman agar konsumen tidak kelaparan atau kehausan selama menunggu”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, yang menjawab setuju sebanyak 45 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 21 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel motor resmi AHASS menyediakan makanan kecil dan minuman agar konsumen tidak kelaparan atau kehausan selama menunggu.

Item X_{2.7} pernyataan “Penampilan mekanik selalu menggunakan seragam AHASS dan bersepatu”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang, yang menjawab setuju sebanyak 45 orang, yang menjawab netral sebanyak 10 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa penampilan mekanik selalu menggunakan seragam AHASS dan bersepatu.

Item X_{2.8} pernyataan “Penampilan mekanik bengkel resmi AHASS bersih dan rapi”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang, yang menjawab netral

sebanyak 19 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa penampilan mekanik bengkel resmi AHASS bersih dan rapi.

Item X_{2.9} pernyataan “Pelayanan yang diberikan mekanik bengkel resmi AHASS tepat waktu”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, yang menjawab netral sebanyak 15 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa pelayanan yang diberikan mekanik bengkel resmi AHASS tepat waktu.

Item X_{2.10} pernyataan “Pelayanan yang diberikan mekanik bengkel resmi AHASS tersedia sesuai jam kerja bengkel”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, yang menjawab setuju sebanyak 58 orang, yang menjawab netral sebanyak 9 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa pelayanan yang diberikan mekanik bengkel resmi AHASS tersedia sesuai jam kerja bengkel.

Item X_{2.11} pernyataan “Mekanik bengkel cepat dan tepat dalam menerima servis sepeda motor konsumen”, dari 80 responden yang

menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, yang menjawab setuju sebanyak 54 orang, yang menjawab netral sebanyak 9 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa mekanik bengkel cepat dan tepat dalam menerima servis sepeda motor konsumen.

Item X_{2.12} pernyataan “Mekanik bengkel resmi AHASS dapat menerima keluhan dari konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, yang menjawab netral sebanyak 9 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa mekanik bengkel resmi AHASS dapat menerima keluhan dari konsumen.

Item X_{2.13} pernyataan “Mekanik menyampaikan informasi yang jelas terkait hasil pelayanan servisnya kepada konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, yang menjawab setuju sebanyak 49 orang, yang menjawab netral sebanyak 11 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa mekanik menyampaikan informasi yang jelas terkait hasil pelayanan servisnya kepada konsumen.

Item X_{2.14} pernyataan “AHASS menjamin ketersediaan suku cadang asli Honda kepada konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 50 orang, yang menjawab netral sebanyak 12 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel AHASS menjamin ketersediaan suku cadang asli Honda kepada konsumen.

Item X_{2.15} pernyataan “AHASS menjamin ketersediaan transparansi harga dan jasa kepada konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, yang menjawab setuju sebanyak 55 orang, yang menjawab netral sebanyak 12 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel AHASS menjamin ketersediaan transparansi harga dan jasa kepada konsumen.

Item X_{2.16} pernyataan “AHASS memberikan jaminan garasi servis kepada konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, yang menjawab netral sebanyak 8 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju

bahwa bengkel AHASS memberikan jaminan garasi servis kepada konsumen.

Item X_{2.17} pernyataan “AHASS memberikan jaminan kepuasan kepada konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang, yang menjawab netral sebanyak 17 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa bengkel AHASS memberikan jaminan kepuasan kepada konsumen.

Item X_{2.18} pernyataan “Mekanik bengkel resmi AHASS berkomunikasi dengan ramah dalam melayani konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, yang menjawab netral sebanyak 11 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa mekanik bengkel resmi AHASS berkomunikasi dengan ramah dalam melayani konsumen.

Item X_{2.19} pernyataan “Mekanik bengkel resmi AHASS tidak serta merta dalam menservis sepeda motor konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 50 orang, yang menjawab netral sebanyak 13 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti

responden cenderung setuju bahwa mekanik bengkel resmi AHASS tidak serta merta dalam menservis sepeda motor konsumen.

Item X_{2.20} pernyataan “Mekanik bengkel resmi AHASS mudah dihubungi untuk menyampaikan keluhan”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, yang menjawab setuju sebanyak 49 orang, yang menjawab netral sebanyak 16 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa mekanik bengkel resmi AHASS mudah dihubungi untuk menyampaikan keluhan.

3. Variabel Harga

Tabel 4. 5 Deskripsi Harga (X₃)

Item	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
X _{3.1}	12	47	16	5	0	80
X _{3.2}	13	53	9	5	0	80
X _{3.3}	10	31	30	8	1	80
X _{3.4}	16	51	10	3	0	80
X _{3.5}	15	37	20	8	0	80
X _{3.6}	15	48	13	3	1	80

Sumber: Data diolah, 2021

Item X_{3.1} pernyataan “Harga yang diberikan AHASS dalam pelayanannya terjangkau oleh konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, yang menjawab setuju sebanyak 47 orang, yang menjawab netral sebanyak 16 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti

responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan AHASS dalam pelayanannya terjangkau oleh konsumen.

Item X_{3.2} pernyataan “Harga yang diberikan AHASS sesuai dengan kualitas layanan yang dirasakan konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, yang menjawab setuju sebanyak 53 orang, yang menjawab netral sebanyak 9 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan AHASS sesuai dengan kualitas layanan yang dirasakan konsumen.

Item X_{3.3} pernyataan “Harga yang diberikan AHASS lebih rendah dari pesaingnya”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang, yang menjawab setuju sebanyak 31 orang, yang menjawab netral sebanyak 30 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan AHASS lebih rendah dari pesaingnya.

Item X_{3.4} pernyataan “Harga yang diberikan AHASS sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen dalam setiap pelayanannya”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, yang menjawab netral sebanyak 10 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang. Dengan demikian dapat

disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan AHASS sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen dalam setiap pelayanannya.

Item X_{3.5} pernyataan “Harga yang diberikan AHASS sesuai dengan kemampuan konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 37 orang, yang menjawab netral sebanyak 20 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan AHASS sesuai dengan kemampuan konsumen.

Item X_{3.6} pernyataan “Harga yang diberikan AHASS dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan layanan jasa booking service AHASS”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, yang menjawab netral sebanyak 13 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan AHASS dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan layanan jasa booking service AHASS.

4. Variabel Kepuasan Konsumen

Tabel 4. 6 Deskripsi Kepuasan Konsumen (Y)

Item	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
Y.1	14	52	14	0	0	80
Y.2	15	50	13	1	1	80
Y.3	14	53	11	2	0	80
Y.4	14	57	7	1	1	80
Y.5	18	48	14	0	0	80

Sumber: Data diolah, 2021

Item Y.1 pernyataan “Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel resmi AHASS”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 14 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel resmi AHASS.

Item Y.2 pernyataan “Pelayanan AHASS yang diberikan sudah baik”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 50 orang, yang menjawab netral sebanyak 13 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa pelayanan AHASS yang diberikan sudah baik.

Item Y.3 pernyataan “Saya merasa nyaman dengan pelayanan dari bengkel resmi AHASS”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab setuju sebanyak 53 orang, yang

menjawab netral sebanyak 11 orang, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa responden merasa nyaman dengan pelayanan dari bengkel resmi AHASS.

Item Y.4 pernyataan “Saya merasa jasa layanan AHASS bermanfaat”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang, yang menjawab netral sebanyak 7 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa responden merasa jasa layanan AHASS bermanfaat.

Item Y.5 pernyataan “Layanan AHASS sesuai dengan ekspektasi konsumen”, dari 80 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, dan yang menjawab netral sebanyak 14 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Berarti responden cenderung setuju bahwa layanan AHASS sesuai dengan ekspektasi konsumen.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak. Dalam penelitian ini, validitas dianalisis menggunakan rumus (*degree of freedom*) $df = (n-2)$, dimana n merupakan jumlah responden. Sehingga df yang digunakan yakni $80 - 2 = 78$ dengan taraf signifikansi sebesar 0,05, maka diperoleh hasil r tabel sebesar 0,2199. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka tiap item pernyataan dapat dikatakan valid.⁴

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1) Uji Validitas Variabel Kualitas Aplikasi (X1)

Dalam uji validitas variabel kualitas aplikasi ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.⁵

⁴ Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, (ed.), *Analisis Data Penelitian : Teori & Aplikasi Dalam Bidang Perikanan*, (Jakarta: Bogor, PT. Penerbit IPB Press, 2018), hal 50

⁵ Sandu Siyoto,.. hal 20

Dalam uji validitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji validitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji validitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji validitas pada variabel kualitas aplikasi yaitu:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Aplikasi (X1)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,785	0,2199	VALID
X1.2	0,720	0,2199	VALID
X1.3	0,619	0,2199	VALID
X1.4	0,813	0,2199	VALID
X1.5	0,600	0,2199	VALID
X1.6	0,765	0,2199	VALID
X1.7	0,821	0,2199	VALID
X1.8	0,711	0,2199	VALID
X1.9	0,604	0,2199	VALID

Sumber: Data Pimer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 uji validitas diatas, diketahui bahwa keseluruhan masing-masing item pernyataan nilai dengan r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Sehingga dengan hasil dari uji validitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil yang valid, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

2) Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Dalam uji validitas variabel kualitas layanan ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.⁶

Dalam uji validitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji validitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji validitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji validitas pada variabel kualitas layanan yaitu:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,712	0,2199	VALID
X2.2	0,592	0,2199	VALID
X2.3	0,590	0,2199	VALID
X2.4	0,478	0,2199	VALID

⁶ *Ibid*, hal. 20

X2.5	0,708	0,2199	VALID
X2.6	0,616	0,2199	VALID
X2.7	0,714	0,2199	VALID
X2.8	0,528	0,2199	VALID
X2.9	0,654	0,2199	VALID
X2.10	0,545	0,2199	VALID
X2.11	0,707	0,2199	VALID
X2.12	0,610	0,2199	VALID
X2.13	0,745	0,2199	VALID
X2.14	0,603	0,2199	VALID
X2.15	0,657	0,2199	VALID
X2.16	0,614	0,2199	VALID
X2.17	0,649	0,2199	VALID
X2.18	0,780	0,2199	VALID
X2.19	0,590	0,2199	VALID
X2.20	0,732	0,2199	VALID

Sumber: Data Pimer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 uji validitas diatas, diketahui bahwa keseluruhan masing-masing item pernyataan nilai dengan r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Sehingga dengan hasil dari uji validitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil yang valid, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

3) Uji Validitas Variabel Harga (X3)

Dalam uji validitas variabel harga ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden

dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.⁷

Dalam uji validitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji validitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji validitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji validitas pada variabel harga yaitu:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Harga (X3)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X3.1	0,801	0,2199	VALID
X3.2	0,574	0,2199	VALID
X3.3	0,639	0,2199	VALID
X3.4	0,755	0,2199	VALID
X3.5	0,700	0,2199	VALID
X3.6	0,398	0,2199	VALID

Sumber: Data Pimer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 uji validitas diatas, diketahui bahwa keseluruhan masing-masing item pernyataan nilai dengan r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Sehingga dengan hasil dari uji validitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil yang valid, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

⁷ *Ibid*, hal. 20

4) Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Dalam uji validitas variabel kepuasan konsumen ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.⁸

Dalam uji validitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji validitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji validitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji validitas pada variabel kepuasan konsumen yaitu:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,532	0,2199	VALID
Y.2	0,573	0,2199	VALID

⁸ *Ibid*, hal. 20

Y.3	0,699	0,2199	VALID
Y.4	0,702	0,2199	VALID
Y.5	0,570	0,2199	VALID

Sumber: Data Pimer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 uji validitas diatas, diketahui bahwa keseluruhan masing-masing item pernyataan nilai dengan r hitung $>$ r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Sehingga dengan hasil dari uji validitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil yang valid, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukan sejauh mana hasil pengukuran dapat diterima. Uji digunakan untuk menilai konsistensi obyek dan data, apakah instrumen yang diagunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dihitung menggunakan skala *Croanbach Alpha*. Menurut Rochaety, sebuah variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Croanbach Alpha* $>$ 0,60.⁹

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

1) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Aplikasi (X1)

⁹ *Ibid*, hal 58

Dalam uji reliabilitas variabel kualitas aplikasi ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar reliabilitas atau kepercayaan akan temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.

Dalam uji reliabilitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji reliabilitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji reliabilitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada kualitas aplikasi yaitu:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Aplikasi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,915	,921	9

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 uji realibilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach Alpha* sebesar $0,915 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas aplikasi adalah reliabel. Sehingga dengan hasil dari uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil reliabel, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Dalam uji reliabilitas variabel kualitas layanan ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar reliabilitas atau kepercayaan akan temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.

Dalam uji reliabilitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang

melakukan pengujian uji reliabilitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji reliabilitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada kualitas layanan yaitu:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,939	,940	20

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 uji realibilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach Alpha* sebesar $0,939 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan adalah reliabel. Sehingga dengan hasil dari uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil reliabel, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

3) Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)

Dalam uji reliabilitas variabel harga ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah

yang cukup agar reliabilitas atau kepercayaan akan temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.

Dalam uji reliabilitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji reliabilitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji reliabilitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada harga yaitu:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,851	6

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 uji realibilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach Alpha* sebesar $0,851 > 0,60$. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel harga adalah reliabel. Sehingga dengan hasil dari uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil reliabel, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

4) Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Dalam uji reliabilitas variabel kepuasan konsumen ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penelitian dengan kuesioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar reliabilitas atau kepercayaan akan temuan bisa dicapai dengan baik. Karena kuesioner itu cenderung menggunakan informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden. Karena informasi bersifat umum dan (cenderung) dangkal maka diperlukan responden dalam jumlah cukup agar “pola” yang menggambarkan objek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik.

Dalam uji reliabilitas ini diberikan kepada konsumen bengkel AHASS yang sesuai pada penelitian ini. Mereka yang melakukan pengujian uji reliabilitas ini adalah orang-orang yang sesuai dengan kriteria penelitian ini atau faham dengan isi maupun kata-kata yang ada pada pernyataan kuesioner tersebut. Responden yang melakukan uji reliabilitas ini merupakan responden yang sesuai pada kriteria peneliti sehingga memberikan kepercayaan kepada

penelitian ini. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada kepuasan konsumen yaitu:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,821	5

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 uji realibilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Croanbach Alpha* sebesar $0,821 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen adalah reliabel. Sehingga dengan hasil dari uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa data memperoleh hasil reliabel, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data variabel dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dikatakan berdistribusi normal apabila persyaratan uji normalitas terpenuhi. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan

layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.¹⁰ Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Kolmogrov-Smirnov. Dalam pengambilan keputusan uji normalitas, Apabila hasil nilai signifikansi > 0,05, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,65386438
Most Extreme Differences	Absolute		,130
	Positive		,130
	Negative		-,119
Test Statistic			,130
Asymp. Sig. (2-tailed)			,002 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,124 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,115
		Upper Bound	,132

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diatas, menunjukkan angka probabilitas atau *Monte Carlo Sig. (2-*

¹⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi...* hal. 45

tailed) sebesar 0,124. Dimana nilai tersebut $0,124 > 0,05$. Analisis diatas dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian berdistribusi normal. Sehingga dengan hasil dari uji normalitas yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk menguji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap dependen.¹¹

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model regresi linier berganda. Alat untuk menguji yakni dengan *Variance Inflation Fator* (VIF). Jika nilai *tolerance velue* $> 0,10$ serta nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics

¹¹ *Ibid*, hal 70

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,033	1,807		1,678	,097		
	Kualitas Aplikasi	,123	,039	,255	3,109	,003	,868	1,152
	Kualitas Layanan	,097	,029	,369	3,352	,001	,482	2,074
	Harga	,210	,073	,304	2,866	,005	,518	1,931
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen								

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0,2021

Berdasarkan uji multikolinieritas tabel 4.16 diatas, diketahui variabel kualitas aplikasi diperoleh nilai *tolerance* 0,868 dengan nilai VIF sebesar 1,152, variabel kualitas layanan diperoleh nilai *tolerance* 0,482 dengan nilai VIF sebesar 2,074, dan variabel harga diperoleh nilai *tolerance* 0,518 dengan nilai VIF sebesar 1,931. Karena nilai *tolerance* semua variabel $> 0,10$ dan nilai VIF semua variabel < 10 . Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Sehingga dengan hasil dari uji multikolinieritas yang menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

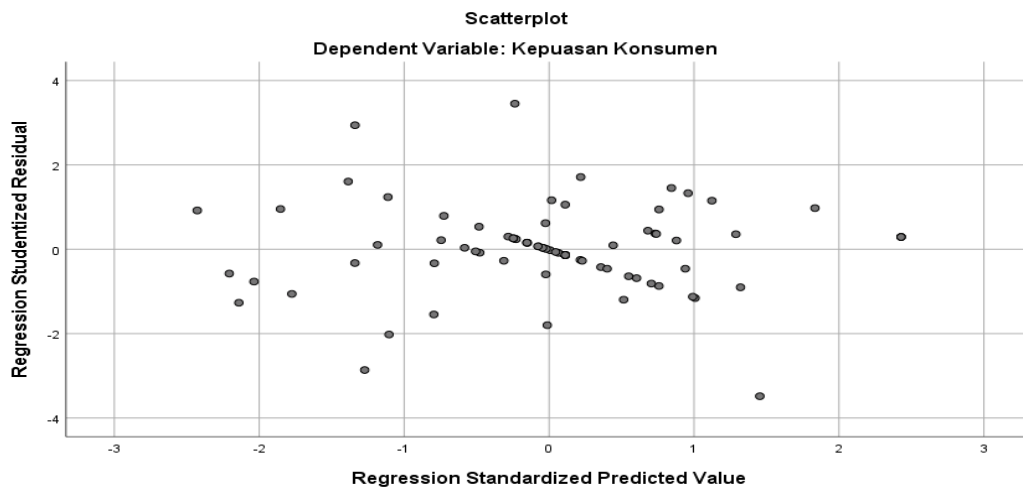
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.¹² Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini

¹² Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Sleman : penerbit Deepublish, tahun 2019), hal 122

menggunakan *scatterplot*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar secara merata di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot*:

Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan gambar 4.5 *Scatterplot* di atas, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dengan hasil dari uji heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa data tidak menunjukkan heteroskedastisitas, maka penelitian ini bisa dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah regresi linier dimana variabel terikatnya (variabel Y) dihubungkan dengan variabel bebas yang memiliki

dua variabel maupun lebih (variabel X).¹³ Berikut adalah hasil uji regresi linier berganda yaitu:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,033	1,807		1,678	,097
	Kualitas Aplikasi	,123	,039	,255	3,109	,003
	Kualitas Layanan	,097	,029	,369	3,352	,001
	Harga	,210	,073	,304	2,866	,005

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 uji regresi linier berganda di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 3,033 + 0,123 + 0,097 + 0,210$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat diuraikan untuk masing-masing variabel kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga, sebagai berikut:

- a. Kepuasan Konsumen (Y) yang belum dipengaruhi oleh variabel lain memiliki nilai a sebesar 3,033. Nilai ini merupakan keadaan saat

¹³ V. Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum*,.... hal. 180.

variabel kepuasan konsumen (Y) belum dipengaruhi oleh variabel kualitas aplikasi (X1), kualitas layanan (X2), dan harga (X3) tetap (konstan), maka variabel kepuasan konsumen turun 3,033.

- b. Pengaruh kualitas aplikasi (X1) terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai b_1 (x_1) sebesar 0,123. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas aplikasi, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas aplikasi (x_1) maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,123.
- c. Pengaruh kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai b_2 (x_2) sebesar 0,097. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas layanan (x_2) maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,097.
- d. Pengaruh harga (X3) terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai b_3 (x_3) sebesar 0,210. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel harga (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel harga (x_3) maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,210.

4. Uji Hipotesis

- a. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Rumus penentuan t_{tabel} adalah dengan melihat tabel signifikansi 0,05 :
 $2 = 0,025$ dan $df = N-k-1 (80-3-1) = 76$. Sehingga penentuan t_{tabel} pada titik 0,025 ; 76 adalah sebesar 1,991 yang terdapat pada (lampiran tabel). Berikut hasil dari uji t (parsial) yaitu:

Tabel 4. 18 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,033	1,807		1,678	,097
	x1	,123	,039	,255	3,109	,003
	x2	,097	,029	,369	3,352	,001
	x3	,210	,073	,304	2,866	,005

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Dari hasil uji t (parsial) diatas, dapat diketahui bahwa:

- 1) Pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan konsumen AHASS (studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Pada tabel 4.18 memaparkan hasil uji t (parsial) variabel kualitas aplikasi memperoleh hasil t_{hitung} sebesar $3,109 > 1,991$ yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_1 . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil analisis yang dipaparkan diatas menyatakan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan Aplikasi BromPit sudah dapat diunduh gratis melalui Playstore, penggunaan aplikasi yang sangat mudah, di dalam aplikasi tata cara jelas, dan dengan adanya aplikasi ini memudahkan konsumen untuk melakukan servis motor yang mana aplikasi ini digunakan untuk memboking pelayanan servis motor. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan konsumen tidak perlu berdesak-desakan dan tinggal mendaftar dengan Aplikasi BromPit. Sehingga dengan adanya aplikasi ini dirasa efektif untuk mempengaruhi kepuasan konsumen.

2) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen AHASS (studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Pada tabel 4.18 di atas memaparkan hasil uji t (parsial) variabel kualitas layanan memperoleh hasil t_{hitung} sebesar $3,352 > 1,991$ yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_2 . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil analisis yang dipaparkan diatas menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan layanan yang diberikan

oleh pihak AHASS Kabupaten Jombang sangat memuaskan, pelayanan tepat waktu, layanan cepat dan tepat dalam menerima servis, menjamin ketersediaan suku cadang, transparansi harga dan jasa kepada konsumen, memberikan garansi servis, memberikan jaminan kepuasan pada konsumen, komunikasi yang baik, karyawan khususnya mekanik mudah dihubungi dan tidak serta-merta dalam servis sepeda motor konsumen mekanik, para karyawan sangat ramah terhadap para konsumen, dan apabila terdapat keluhan dari konsumen pihak AHASS dengan senang hati menerima dengan baik, pakaian dari karyawan yang dipakai bersih dan rapi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di AHASS Kabupaten Jombang sangat baik.

3) Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen AHASS (studi kasus pada konsumen pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Pada tabel 4.18 diatas memaparkan hasil uji t (parsial) variabel harga memperoleh hasil t_{hitung} sebesar $2,866 > 1,991$ yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_3 . Jadi dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil analisis yang telah dipaparkan diatas, menyatakan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS, hal ini dikarenakan harga yang diberikan oleh

pihak AHASS terjangkau sehingga konsumennya merasa puas akan harga yang diberikan oleh pihak AHASS. Harga yang terjangkau dapat menarik hati masyarakat yang ingin berlangganan servis motornya pada AHASS. Harga yang terjangkau juga diimbangi dengan kualitas layanan serta suku cadang yang terjangkau juga. Dalam hal ini semua pelanggan dapat menserviskan motornya di AHASS karena memiliki harga yang terjangkau. Dari masyarakat kalangan menengah kebawah hingga menengah keatas bisa ikut serta menservis kan motornya di AHASS karena harganya yang terjangkau. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga di AHASS Kabupaten Jombang terjangkau dan memiliki kualitas yang baik.

b. Uji F (Simultan)

Uji f (simultan) digunakan untuk mempengaruhi pengaruh variabel X secara bersamaan berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka hipotesis diterima atau signifikan. Dan jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka hipotesis ditolak atau tidak signifikan.¹⁴

Uji f (simultan) ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan konsumen. Penentuan f_{tabel} adalah dengan melihat signifikansi F_{tabel} dengan tingkat signifikansi

¹⁴ *Ibid*, hal. 181

0,05. Rumusnya adalah $df_1 = \text{jumlah variabel} - 1$ ($4-1=3$) dan $df_2 = nk - 1$ ($80-3-1 = 76$). Sehingga diperoleh titik $F = (3;76) = 2,72$.

Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271,864	3	90,621	31,873	,000 ^b
	Residual	216,086	76	2,843		
	Total	487,950	79			

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Dari hasil tabel 4.19 diatas memaparkan uji F menghasilkan F_{hitung} sebesar 31,873 dengan nilai probabilitas (sign.) 0,000. Dan F_{tabel} sebesar 2,72 dengan nilai signifikansi 0,05. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($31,875 > 2,72$) dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$, maka dikatakan menolak H_0 dan menerima H_1 . Sehingga dapat diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga terhadap variabel kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilainya adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi

variabel dependen sangat terbatas. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas terhadap variabel terikatnya.¹⁵

Berikut hasil uji koefisien determinasi yaitu:

Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 ^a	,557	,540	1,686

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 26.0, 2021

Dari tabel 4.20 diatas memaparkan hasil uji koefisien determinasi diatas, diketahui bahwa diperoleh hasil nilai R Square sebesar 0,557 (55%). Artinya variabel kualitas aplikasi, kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh sebesar 55%. Adapaun sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

¹⁵ Agus Widodo, *Analisis Statistika Multivarian*,.. hal. 82.