

BAB IV

PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat Perusahaan Grab

Grab berdiri sejak tahun 2011, yang didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat dampak negative dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Di Indonesia, Grab tumbuh subur sebagai transportasi andalan di lima kota besar, yakni Jakarta, Denpasar, Surabaya, Bandung, dan Padang. Tentu keberhasilan tersebut akan segera ditularkan ke kota besar lainnya. Keberadaan Grab juga sudah mulai tersebar di negara Asia Tenggara. Hingga kini, Grab sudah memiliki lebih dari 300 ribu mitra pengemudi dan 15 juta pengunduh di Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternative berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak saat itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Grab menyediakan kebebasan untuk mencapai tempat, yang aman dan nyaman, kebebasan memilih moda transportasi terbaik. Grab memaparkan

perkembangan bisnisnya pada bulan juli 2016, di mana Grab mencatat pertumbuhan layanan Grabcar dan Grab bike yang luar biasa, terutama di Indonesia, perkembangan bisnis yang dicapai sebagai berikut :

- a. Grab car dan Grab bike di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015, kini layanan penyewaan mobil pribadi dan ojek online menjadi bagian besar dari bisnis Grab secara keseluruhan, yang juga meliputi pemesanan taksi dan layanan kurir.
- b. Teknologi machine learning dan kemampuan analisis data Grab yang mumpuni telah menjadi faktor pendorong pertumbuhan yang signifikan dan memungkinkan efisiensi secara besar-besaran dari waktu ke waktu. Sebagai contoh, pada 2016, layanan Grab bike di Indonesia telah tumbuh 300 persen, dan melakukan pengurangan subsidi untuk tiap perjalanan yang diselesaikan sebesar 50 persen, di mana hal ini menunjukkan tingginya keterlibatan dan keterlekatan pengguna pada platform multi-layanan Grab.
- c. Indonesia telah menjadi pasar terbesar Grab berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh platform. Indonesia merupakan negara keempat terbesar dari segi populasi dengan total penduduk lebih dari 250 juta.
- d. Grab menawarkan pilihan layanan pemesanan kendaraan terbanyak di sebagian besar pasar di Asia Tenggara, yang telah diunduh lebih dari 17 juta perangkat dan 320.000 pengemudi di 30 kota diseluruh Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia , Thailand dan Vietnam.

2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa di IAIN Tulungagung yang berjumlah 115 orang. Adapun karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Tulungagung yang pengguna ojek online Grab. Adapun jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 115 mahasiswa dengan teknik probability sampling jenis Cluster Sampling (Area Sampling), yaitu metode “penetapan sample dengan pengambilan jenis sampel berdasar kelompok tertentu” Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti.

b. Karakteristik Responden

Karakteristik dalam penelitian ini dibagi menjadi 8 karakteristik responden yang terdiri dari jurusan, umur, jenis kelamin, kota asal, uang saku, jarak dari kampus, pernah menggunakan aplikasi grab, dan berapa kali penggunaan. karakteristik disajikan dalam Tabel berikut:

Tabel 4.1
Jurusan Responden

No.	Jurusan	Jumlah	Persentase (%)
1.	MBS	45	41 %
2.	PGMI	14	13 %
3.	KPI	7	6 %
4.	ES	10	9 %
5.	MKS	3	3 %

6.	TADRIS MATEMATIKA	3	3 %
7.	BKI	1	1 %
8.	HES	3	3 %
9.	IPII	1	1 %
10.	TP	3	3 %
11.	PAI	1	1 %
12.	TADRIS KIMIA	2	2 %
13.	PBA	2	2 %
14.	BSA	1	1 %
15.	PS	9	8 %
16.	HTN	1	1 %
17.	AKS	3	3 %
18.	TBIO	1	1 %
19.	TBI	4	3 %
20.	TFIS	1	1 %
	Total	115	100 %

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata jurusan mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN Tulungagung berada pada jurusan MBS berjumlah 41%, PGMI berjumlah 13%, KPI berjumlah 6%, ES berjumlah 9%, MKS 3%, Tadris Matematika 3%, BKI,IPPI, PAI,BSA,HTN,Tadris Biologi, Tadris Fisika masing-masing 1%, PBA sejumlah 2%, PS sejumlah 8%, AKS dan Tadris Bahasa Inggris masing-masing sejumlah 3%.Jadi dapat disimpulkan yang banyak dalam menggunakan jasa ojek online Grab adalah mahasiswa dari jurusan MBS.

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	32	27,8%
2.	Perempuan	83	72,2%
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata jurusan mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN

Tulungagung yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27,8% dan yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 72,2%. Jadi dapat disimpulkan yang banyak dalam menggunakan jasa ojek online Grab adalah perempuan.

Tabel 4.3
Umur Responden

NO	Umur	Jumlah	Presentase
1	19 Tahun	1	1 %
2	20 Tahun	14	12 %
3	21 Tahun	26	23 %
4	22 Tahun	47	41 %
5	23 Tahun	16	14 %
6	24 Tahun	7	6 %
7	25 Tahun	3	3 %
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata umur mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN Tulungagung adalah umur 19 tahun sejumlah 1%, 20 tahun sejumlah 12%, 21 Tahun sejumlah 23%, 22 tahun sejumlah 41%, 23 tahun sejumlah 14%, 24 tahun sejumlah 6 % dan 25 tahun berjumlah 3 %. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah umur 22 tahun.

Tabel 4.4
Kota Asal Responden

NO	Kota Asal	Jumlah	Presentase
1	Luar Kota Tulungagung	74	64,3 %
2	Dalam Kota Tulungagung	41	36,7 %
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata Kota Asal pengguna jasa Ojek online Grab di

IAIN Tulungagung adalah luar Kota Tulungagung sejumlah 64,3%, dalam Kota Tulungagung sejumlah 36,7%. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah Luar Kota Tulungagung.

Tabel 4.5
Uang Saku Responden

NO	Uang Saku	Jumlah	Presentase
1	< Rp. 1.000.000	59	51,3 %
2	> Rp. 1.000.000	54	47%
3	> Rp. 2.000.000	2	1,7 %
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata uang saku mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN Tulungagung adalah < Rp. 1.000.000 sejumlah 51,3%, > Rp. 1.000.000 sejumlah 47%, > Rp. 2.000.000 1,7%. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah uang saku < Rp. 1.000.000.

Tabel 4.6
Radius Dari Kampus Responden

NO	Uang Saku	Jumlah	Presentase
1	> 1 km	31	27 %
2	1-5 km	28	24,3 %
3	5-10 km	14	12,2 %
4	> 10 km	42	36,5 %
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata radius dari kampus mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN Tulungagung adalah > 1 Km sejumlah 27% %, 1-5 Km sejumlah 24,3%, la bin-5-10 Km sejumlah 12,2%, dan >

10 Km sejumlah 36,5%. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi > 10 Km.

Tabel 4.7
Pernah Menggunakan Transportasi Grab Responden

NO	Pernah Menggunakan Transportasi Grab	Jumlah	Presentase
1	Ya	101	87,8 %
2	Tidak	13	11,3 %
3	Jarang	1	0,9 %
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata pernah menggunakan transportasi grab mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN Tulungagung adalah Ya sejumlah 87,8%, Tidak pernah sejumlah 11,3% dan yang Jarang sejumlah 0,9 % Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah Ya .

Tabel 4.8
Berapa Kali Menggunakan Transportasi Grab Responden

NO	Berapa Kali Menggunakan Transportasi Grab	Jumlah	Presentase
1	> 5 kali	81	70 %
2	< 3 kali	27	24 %
3	Tidak Pernah	7	6 %
	Total	115	100%

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.8. menunjukkan bahwa jumlah responden sebesar 115 didapatkan hasil rata-rata berapa kali menggunakan transportasi grab mayoritas pengguna jasa Ojek online Grab di IAIN Tulungagung >5 kalo

sejumlah 70%, < 3 sejumlah 24%, Tidak Pernah sejumlah 6%. Maka dapat diketahui yang mempunyai nilai tertinggi adalah > 5 Kali.

B. Deskripsi Variabel

Dari angket yang peneliti telah sebarakan kepada responden yang terdiri dari 20 pernyataan dan dibagi menjadi 4 kategori yaitu

- a. 5 soal digunakan untuk mengetahui persepsi harga yang telah ditetapkan oleh Grab diukur dari variabel Harga (X_1).
- b. 5 soal diberikan untuk mengetahui Waktu diukur dari variabel ketepatan waktu (X_2).
- c. 5 soal diberikan untuk mengetahui Armada yang diukur dari variabel kenyamanan armada (X_3).
- d. 5 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan yang diukur dari variabel kepuasan konsumen (Y).

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan dalam Tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9
Harga (X_1)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	5	108	19 %
2	Setuju	4	273	50 %
3	Netral	3	137	25 %
4	Tidak Setuju	2	26	5 %
5	Sangat Tidak Setuju	1	4	1 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa 115 responden yang ditemui dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel harga yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 108 , setuju

berjumlah 273, netral berjumlah 137, Tidak Setuju 26 dan Sangat Tidak Setuju 4. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju, ini berarti responden menganggap bahwa harga yang dikeluarkan oleh jasa transportasi ojek online Grab sesuai dengan Ketepatan waktu yang disediakan.

Tabel 4.10
Ketepatan waktu (X_2)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	5	127	22 %
2	Setuju	4	285	49 %
3	Netral	3	162	28 %
4	Tidak Setuju	2	6	1 %
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %

Sumber : Data primer diolah SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 115 responden yang ditemui dilapangan peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel ketepatan waktu yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 127, setuju berjumlah 285,netral berjumlah 162, Tidak Setuju berjumlah 6 dan Sangat Tidak Setuju 0. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju, ini berarti responden menganggap bahwa ketepatan waktu di jasa transportasi ojek online grab sudah sesuai dengan kenyamanan armada.

Tabel 4.11
Kenyaman Armada (X₃)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	5	140	24 %
2	Setuju	4	255	45 %
3	Netral	3	160	28 %
4	Tidak Setuju	2	13	2 %
5	Sangat Tidak Setuju	1	7	1 %

Sumber : Data primer diolah SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 115 responden yang ditemui dilapangan peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kualitas pelayanan yang memiliki pendapat sangat setuju berjumlah 140, setuju berjumlah 255, netral berjumlah 160, Tidak Setuju 13 dan Sangat Tidak Setuju 7. Dari hasil diatas responden lebih banyak memilih jawaban setuju ini berarti responden menganggap bahwa kenyamanan armada yang diberikan oleh jasa transportasi ojek online grab sudah sesuai dengan Kualitas Pelayanan yang di sediakan.

Tabel 4.12
Kepuasan Konsumen (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	5	145	25 %
2	Setuju	4	269	46 %
3	Netral	3	150	26 %
4	Tidak Setuju	2	12	2 %
5	Sangat Tidak Setuju	1	4	1 %

Sumber : Data primer diolah SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 115 responden yang ditemui dilapangan peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan konsumen yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 145, setuju berjumlah 269, netral berjumlah 150, Tidak Setuju 12 dan Sangat Tidak setuju 4. Dari hasil diatas responden

lebih banyak memilih jawaban setuju, ini berarti responden merasa puas dengan Harga, Ketepatan Waktu dan Kenyamanan Armada yang diberikan oleh Jasa Transportasi Ojek online Grab.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrument. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan *df (degree of freedom)* dengan rumus $df = n - 2$, dimana $n =$ jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah $115 - 3 = 112$ dengan alpha sebesar 5%, maka hasil nilai r_{Tabel} sebesar 0,361. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{Tabel} dan nilai $r_{positif}$, maka butir pernyataan dinyatakan valid.⁵²

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Harga (X₁)

No Item	r_{hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
X1.1	0,907	0,361	Valid
X1.2	0,899	0,361	Valid
X1.3	0,887	0,361	Valid
X1.4	0,869	0,361	Valid
X1.5	0,873	0,361	Valid

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

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

⁵² Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 353.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu (X₂)

No Item	r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
X1.1	0.872	0,361	Valid
X1.2	0.871	0,361	Valid
X1.3	0.860	0,361	Valid
X1.4	0.864	0,361	Valid
X1.5	0.854	0,361	Valid

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

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

Tabel 4.15
Hasil Uji Validita Kenyamanan Armada (X₃)

No Item	r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
X1.1	0.848	0,361	Valid
X1.2	0.825	0,361	Valid
X1.3	0.803	0,361	Valid
X1.4	0.688	0,361	Valid
X1.5	0.701	0,361	Valid

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian pada Tabel validitass, 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 4.16
Hasil Uji Validitas Kepuasan konsumen (Y)

No Item	r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
Y.1	0.689	0,361	Valid
Y.2	0.677	0,361	Valid
Y.3	0.669	0,361	Valid
Y.4	0.644	0,361	Valid
Y.5	0.641	0,361	Valid

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

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 semua item pertanyaan dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran didalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha.

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:⁵³

- 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 0,80 s.d 1,00, berarti sangat reliable

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 13,0, sebagai berikut :

⁵³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*, (Jakarta : PT Prestasi Pustakarya, 2009), hlm.97.

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Harga (X₁)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian pada Tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Croanchbach's Alpha variabel harga lebih dari 0,61 yaitu 0,816 > 0,61 berarti variabel Harga reliable.

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu(X₂)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	6

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian pada Tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Croanchbach's Alpha variabel ketepatan waktu lebih dari 0,61 yaitu 0,811 > 0,61 berarti variabel Ketepatan Waktu reliable.

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas Kenyamanan Armada (X₃)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	6

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian pada Tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kenyamanan armada lebih dari 0,61 yaitu $0,806 > 0,61$ berarti variabel Kenyamanan Armada reliable.

Tabel 4.20
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	6

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian pada Tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kepuasan konsumen lebih dari 0,61 yaitu $0,813 > 0,61$ berarti variabel kepuasan konsumen reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametric. Untuk mengetahui apakah data ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov.⁵⁴

⁵⁴*ibid*, hlm. 80.

Tabel 4.21
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardize d Residual
N			115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.80913260
Most Extreme Differences	Absolute		.085
	Positive		.059
	Negative		-.085
Test Statistic			.085
Asymp. Sig. (2-tailed)			.038 ^c
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.		.357 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.344
		Upper Bound	.369

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.16 mengenai uji normalitas Nilai sig pada Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk harga, ketepatan waktu, kenyamanan armada dan kepuasan konsumen adalah 0,369 maka lebih besar dari 0,05 ($0,369 > 0,05$) sehingga data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan antara dua variabel penjelasan atau tidak lebih bersama-sama dipengaruhi variabel ketiga yang berada diluar model.⁵⁵ Untuk mendeteksi uji multikolinieritas dinyatakan jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10

⁵⁵*ibid*, hal. 88.

maka model bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan multikolinieritas.

Tabel 4.22
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.500	1.189		.420	.675		
HARGA	.166	.062	.171	2.681	.008	.551	1.813
KETEPATAN WAKTU	.136	.067	.132	2.022	.046	.529	1.891
KENYAMANAN ARMADA	.676	.074	.649	9.151	.000	.445	2.246

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Data Primer, diolah oleh SPSS 23,0.

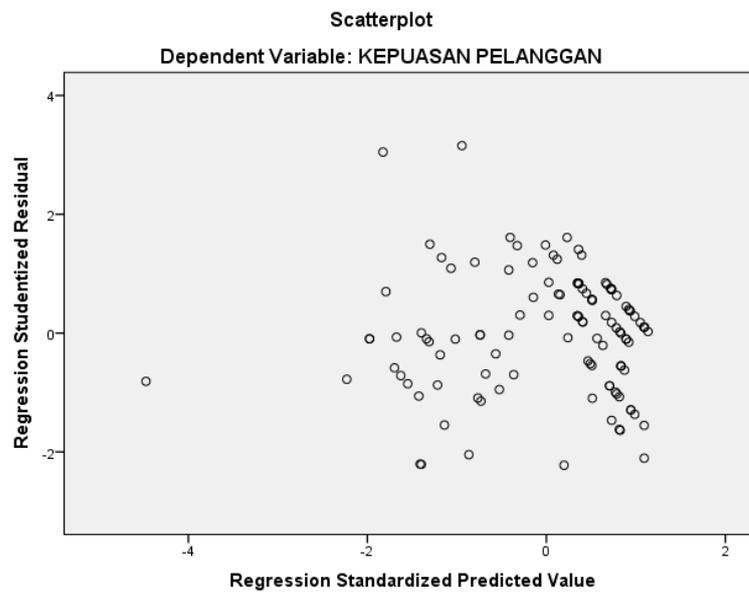
Berdasarkan Tabel Coefficients diatas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,813 (variabel harga), 1,891 (variabel ketepatan waktu), dan 2,246 (variabel kenyamanan armada). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.⁵⁶ Tidak terdapat heterokedastisitas jika :

- 1) Penyebaran titik - titik data sebaiknya tidak berpola
- 2) Titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 3) Titik – titik data tidak menggumpal hanya diatas atau dibawah saja.

Gambar 4.1
Uji Scatterplot



Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 23,0

⁵⁶*ibid*, hlm.79.

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 heterokedastisitas 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 signifikan antara variabel bebas dengan absolute residual $> 0,05$ maka tdak terjadi heterokedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.24
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.500	1.189		.420	.675
RGA	.166	.062	.171	2.681	.008
TEPATAN WAKTU	.136	.067	.132	2.022	.046
NYAMAN AN ARMADA	.676	.074	.649	9.151	.000

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Data Primer, diolah oleh SPSS 23.0.

Dari Tabel Coeffisients diperoleh persamaan regresi linear berganda dengan hasil sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y_1 = 0,500 + 0,166X_1 + 0,136X_2 + 0,649X_3 + e$$

Keterangan :

$$Y = \text{Kepuasan Konsumen}$$

X1 = Harga

X2 = Ketepatan Waktu

X3 = Kenyamanan Armada

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Konstanta, jika harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada bernilai konstanta atau tetap maka kepuasan konsumen sebesar 0,500. Atau dengan kata lain kepuasan konsumen terkait jasa ojek online grab 0,500%.
- b. Nilai koefisien regresi harga (X1) jika harga meningkat 1% maka tingkat kepuasan konsumen jasa ojek online grab mengalami peningkatan sebesar 0,166%.
- c. Nilai koefisien regresi ketepatan waktu (X2) jika ketepatan waktu meningkat 1% maka tingkat kepuasan konsumen terkait jasa ojek online grab mengalami peningkatan sebesar 0,136%.
- d. Nilai koefisien regresi kenyamanan armada (X3) jika kenyamanan armada meningkat 1% maka tingkat kepuasan konsumen terkait jasa ojek online grab mengalami peningkatan sebesar 0,649%.

5. Uji Hipotesis

a. Uji -t

Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dengan variabel Y, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial. Untuk menginterpretasikan koefisien variabel bebas dapat menggunakan

unstandardized coefficient maupun *standardized coefficient* yaitu 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 4.25
Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.500	1.189		.420	.675
HARGA	.166	.062	.171	2.681	.008
KETEPATAN WAKTU	.136	.067	.132	2.022	.046
KENYAMANAN ARMADA	.676	.074	.649	9.151	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN
Sumber : Data primer, diolah oleh SPSS 23.0

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan hasil uji t harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada diperoleh signifikansi lebih ($<$) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{Tabel}$. Sementara nilai t_{Tabel} sebesar 1,981 (dari perhitungan kepuasan konsumen dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 = $0,05/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 115 - 3 - 1 = 0,025 : 111$)

1) Pengaruh Harga (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung.

H_1 = Ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.681 > 1,981$ dan $sig\ 0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung

2) Pengaruh ketepatan waktu (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung

H_1 = Ada pengaruh signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.234 > 1,981$ dan $sig\ 0,046 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Jadi ada pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung

3) Pengaruh kenyamanan armada (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung

H_3 = Ada pengaruh signifikan antara kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9.151 > 1,981$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Jadi ada pengaruh signifikan antara kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen pada pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung. Jadi berdasarkan uji-t diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa 3 variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada.

b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Tabel 4.26
Hasil Uji-F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1126.048	3	375.349	111.664	.000 ^b
Residual	373.118	111	3.361		
Total	1499.165	114			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KENYAMANAN ARMADA, HARGA, KETEPATAN WAKTU

Sumber : Data Primer, diolah oleh SPSS 23.0.

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 pengambilannya :

H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{Tabel}$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$

H_1 diterima, apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$

Dari uji-F didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 111,664 dan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (dengan menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 0,05$). Sementara nilai F_{Tabel} sebesar 2,69 (dari perhitungan $df_1 = k$ (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan $df_2 = n - k - 1 = 115 - 3 - 1 = 111$ (berarti baris ke 111). Ini berarti bahwa F_{hitung} sebesar 111,664 yang lebih besar dari F_{Tabel} sebesar 2,69.

Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan diterima H_1 . Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{Tabel} atau signifikansi F yang lebih kecil dari α atau dengan kata lain ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen pengguna ojek online grab di IAIN Tulungagung.

6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dengan melihat nilai Adjusted R Square dari data Tabel *Model Summary*.

Tabel 4.27
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.751	.744	1.833

a. Predictors: (Constant), KENYAMANAN ARMADA,

HARGA, KETEPATAN WAKTU

Sumber : Data Primer, diolah oleh SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,744 atau 74,4%, artinya jumlah kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada sebesar 74,4%, sedangkan 25,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.