

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bengkel Mobil OMEGA 2**

Bengkel mobil OMEGA 2 adalah salah satu bengkel mobil yang berdiri di Trenggalek. Bengkel mobil OMEGA 2 merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, khususnya pelayanan jasa perawatan dan reparasi mobil. Badan usaha ini bisa dikatakan sebagai usaha keluarga, karena pemilik, bagian administrasi dan sebagian karyawannya masih ada hubungan saudara.

Pemilik bengkel mobil OMEGA 2 sampai saat ini adalah Bapak Arifin asli dari Tulungagung dan bagian administrasinya ibu Nurul Azizah. Bengkel ini berdiri pada tahun 2005. Dan beliau mempunyai 2 bengkel mobil. Bengkel OMEGA 1 terletak di Tulungagung dan OMEGA 2 yang berada di Trenggalek ini. Bapak Arifin membangun dan membuka cabang bengkel OMEGA 2 ini dengan menggunakan modal sendiri. Sampai saat ini bengkel OMEGA 2 mempunyai 5 mekanik. Jam kerja yang ditentukan adalah pukul 08.00-16.00 WIB. Bengkel ini sangat dikenal masyarakat luas karena hasil dari pekerjaan yang dikerjakan oleh bengkel ini diakui oleh masyarakat memiliki kualitas yang baik.

Dari sisi penargetan banyaknya mobil per hari, pimpinan bengkel mengatakan bahwa bengkel mobil OMEGA 2 tidak mempunyai target per mekanik menangani mobil berapa. Dimana penanganan yang sudah selesai bisa lanjut menangani servis yang lain, dan tingkat kecepatan penanganan tergantung dari tingkat kerusakan mobil tersebut.

## **2. Lokasi Bengkel Mobil OMEGA 2**

Bengkel ini beralamatkan di Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek. Lokasi yang sangat strategis untuk sebuah bengkel karena terletak di tengah-tengah kota dan dekat dengan jalan raya.

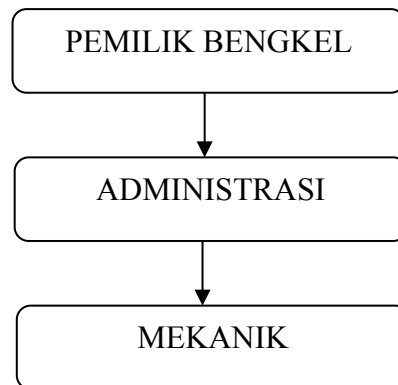
## **3. Visi dan Misi Perusahaan**

Bengkel mobil OMEGA 2 yaitu didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membentuk perusahaan jasa bengkel mobil yang unggul dalam kualitas dan pelayanan.

Misi bengkel mobil OMEGA 2 yaitu menyelenggarakan pelayanan jasa bengkel bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang memuaskan dalam hal kualitas, mutu, ketepatan waktu, pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan dengan harga yang wajar sehingga perusahaan mampu berkembang maju serta mampu mensejahterakan seluruh pihak yang terkait baik pelanggan, karyawan, pemilik perusahaan, mitra kerja dan masyarakat dilingkungan perusahaan.

#### 4. Struktur Kepengurusan Bengkel Mobil OMEGA 2

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber : Data yang diperoleh, 2017

#### 5. Jumlah Pegawai Bengkel Mobil OMEGA 2 dan bagian kerjanya

Jumlah karyawan di Bengkel Mobil OMEGA 2 sebanyak 5 orang. Adapun daftar nama karyawan Bengkel Mobil OMEGA 2 beserta bagian kerjanya sebagaimana terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Identitas Karyawan**

No.	Nama	L/P	Bagian Kerja
1	EKTA HENDRIKA	L	Mekanik
2	WELLY PRADANA	L	Mekanik
3	AHMAD DAI MUNIF	L	Mekanik
4	HANIF	L	Mekanik
5	AGUS	L	Mekanik

Sumber : Data yang diperoleh, 2017

## B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah semua pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 Trenggalek. Jumlah pelanggan yang dipilih sebagai responden sebanyak 100 orang dengan identitas sebagai berikut : jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

### 1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	71	71%
2	Perempuan	29	29%
Jumlah		100	100%

Sumber : Kuesioner Identitas Responden No. 2

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang terdiri dari 71% adalah laki-laki dan 29% adalah perempuan. Hal tersebut dikarenakan bahwa kaum laki-laki lebih tertarik dan lebih memahami mengenai masalah otomotif dibandingkan kaum perempuan.

### 2. Usia Responden

Usia sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari sehingga perbedaan usia berpengaruh juga terhadap kesetujuan pelanggan. Berikut ini pada tabel 4.3 akan ditampilkan kelompok usia responden.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1	21 – 30 tahun	34	44%
2	31 - 40 tahun	44	34%
3	41 – 50 tahun	16	16%
4	> 50 tahun	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Kuesioner Identitas Responden No. 3

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa umur responden sangat variatif. Responden dengan usia 31–34 tahun menempati presentase tertinggi yaitu sebesar 44%, diikuti responden yang berumur 21-30 sebesar 34%, responden berumur 41-50 tahun dengan presentase 16% dan responden berumur > 50 tahun dengan presentase 6%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sebagian besar usia dewasa, dimana responden yang berusia dewasa sudah memiliki penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yaitu memperbaiki kendaraan sebagai sarana transportasi.

### 3. Pendidikan Responden

Penggolongan responden menurut tingkat pendidikannya dikelompokkan dalam tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	2	2%
2	SMP	5	5%
3	SMA	36	36%
4	D1	-	-
5	D2	-	-
6	D3	2	2%
7	S1	45	45%
8	S2	10	10%
9	S3	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Kuesioner Identitas Responden No. 4

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa presentase responden dengan tingkat pendidikan paling besar adalah responden dengan pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 45%, diikuti responden yang berpendidikan SMA dengan presentase 36%, responden dengan pendidikan terakhir S2 yaitu 10% dan presentase terkecil adalah responden yang berpendidikan SD dan D3, yaitu sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pelanggan bengkel OMEGA 2 berpendidikan tinggi sehingga pelanggan memahami masalah otomotif.

#### **4. Pekerjaan Responden**

Masing-masing responden memiliki jenis pekerjaan yang berbeda. Untuk memudahkan pembedaan jenis pekerjaan responden maka dapat dilihat dalam tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	TNI/POLRI	10	10%
2	PNS	18	18%
3	Guru/Dosen	25	25%
4	Wiraswasta	34	34%
5	Lain-lain	13	13%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Kuesioner Identitas Responden No. 5

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden adalah bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebesar 34% dan diikuti Guru/Dosen sebesar 25%, PNS sebesar 18%, Lain-lain sebesar 13%, dan TNI/POLRI sebesar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan dari bengkel OMEGA 2 bekerja di bidang wiraswasta, Guru/Dosen dan PNS yang biasanya memiliki penghasilan yang cukup besar untuk melakukan perawatan dan perbaikan mobil di bengkel OMEGA 2 setelah kebutuhan hidup sehari-hari telah tercukupi.

### C. Data Penyajian Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh harga servis, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel kinerja karyawan sebagai variabel *intervening*, peneliti menggunakan angket atau kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Angket yang digunakan oleh peneliti berupa pernyataan-pernyataan yang disertai dengan alternatif jawaban.

Berikut ini merupakan data-data hasil angket atau kuesioner mengenai pengaruh harga servis ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), yang merupakan variabel bebas, dan kinerja karyawan ( $X_3$ ) sebagai variabel *intervening* serta data kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

#### 1. Deskripsi Variabel Harga Servis ( $X_1$ )

**Tabel 4.6**  
**Hasil Kuesioner Variabel Harga Servis ( $X_1$ )**

Pengukuran	Skor	Jawaban Responden								Total	Presentase (%)
		$X_{1.1.1}$	$X_{1.1.2}$	$X_{1.2.1}$	$X_{1.2.2}$	$X_{1.3.1}$	$X_{1.3.2}$	$X_{1.4.1}$	$X_{1.4.2}$		
Sangat Setuju	5	21	12	15	30	12	12	21	18	141	17,62%
Setuju	4	53	37	49	45	52	54	67	61	418	52,25%
Netral	3	25	50	36	21	34	32	11	21	230	28,75%
Tidak Setuju	2	1	1	-	4	2	2	1	-	11	1,38%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 100 responden menyatakan tanggapannya terhadap indikator-indikator harga servis ( $X_1$ ) yang terdapat pada kuisioner meliputi : keterjangkauan harga ( $X_{1.1}$ ), kesesuaian harga dengan kualitas produk( $X_{1.2}$ ), daya saing harga ( $X_{1.3}$ ), dan kesesuaian harga dengan manfaat ( $X_{1.4}$ ) dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap variabel harga servis ( $X_1$ ) sebanyak 141 atau 17,62%. Kemudian tanggapan setuju sebanyak 418 atau 52,25%, pendapat netral sebanyak 230 atau 28,75% dan pendapat tidak setuju sebanyak 11 atau 1,38%. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap harga servis bengkel mobil OMEGA 2.



2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

**Tabel 4.7**  
**Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Pengukuran	Skor	Jawaban Responden										Total	Presentase (%)
		X <sub>2.1.1</sub>	X <sub>2.1.2</sub>	X <sub>2.1.3</sub>	X <sub>2.2.1</sub>	X <sub>2.2.2</sub>	X <sub>2.2.3</sub>	X <sub>2.3.1</sub>	X <sub>2.3.2</sub>	X <sub>2.3.2</sub>	X <sub>2.3.2</sub>		
Sangat Setuju	5	12	10	27	10	12	21	10	24	42	15	183	18,3%
Setuju	4	51	39	58	52	69	61	51	48	47	50	526	52,6%
Netral	3	34	51	14	37	18	17	29	25	11	33	269	26,9%
Tidak Setuju	2	3	-	1	1	1	1	10	3	-	2	22	2,2%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 100 responden menyatakan tanggapannya terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan ( $X_2$ ) yang terdapat pada kuisisioner meliputi : bukti langsung ( $X_{2.1}$ ), kehandalan ( $X_{2.2}$ ), daya tanggap ( $X_{2.3}$ ), jaminan ( $X_{2.4}$ ), dan empati ( $X_{2.5}$ ) dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebanyak 183 atau 18,3%. Kemudian tanggapan setuju sebanyak 526 atau 52,6%, pendapat netral sebanyak 269 atau 26,9% dan pendapat tidak setuju sebanyak 22 atau 2,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bengkel mobil OMEGA 2.

3. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan ( $X_3$ )

**Tabel 4.8**  
**Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan ( $X_3$ )**

Pengukuran	Skor	Jawaban Responden								Total	Presentase (%)
		$X_{3.1.1}$	$X_{3.1.2}$	$X_{3.1.3}$	$X_{3.2.1}$	$X_{3.2.2}$	$X_{3.2.3}$	$X_{3.3.1}$	$X_{3.3.2}$		
Sangat Setuju	5	17	10	18	11	18	14	14	17	119	14,87%
Setuju	4	57	38	68	73	64	31	51	66	448	56,00%
Netral	3	26	51	14	14	16	53	32	16	222	27,75%
Tidak Setuju	2	-	1	-	2	2	2	3	1	11	1,38%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 100 responden menyatakan tanggapannya terhadap indikator-indikator kinerja karyawan ( $X_3$ ) yang terdapat pada kuisisioner meliputi : efektifitas dan efisiensi ( $X_{3.1}$ ), otoritas dan tanggungjawab ( $X_{3.2}$ ), disiplin ( $X_{3.3}$ ), dan inisiatif ( $X_{3.4}$ ) dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap variabel kinerja karyawan ( $X_3$ ) sebanyak 119 atau 14,87%. Kemudian tanggapan setuju sebanyak 448 atau 56,00%, pendapat netral sebanyak 222 atau 27,75% dan pendapat tidak setuju sebanyak 11 atau 1,38%. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap kinerja karyawan bengkel mobil OMEGA 2.

## 4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 4.9**  
**Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Pengukuran	Skor	Jawaban Responden										Total	Presentase (%)
		X <sub>2.1.1</sub>	X <sub>2.1.2</sub>	X <sub>2.1.3</sub>	X <sub>2.2.1</sub>	X <sub>2.2.2</sub>	X <sub>2.2.3</sub>	X <sub>2.3.1</sub>	X <sub>2.3.2</sub>	X <sub>2.3.2</sub>	X <sub>2.3.2</sub>		
Sangat Setuju	5	17	22	21	12	15	9	13	25	49	15	198	19,8%
Setuju	4	64	56	64	46	52	44	44	57	44	55	526	52,6%
Netral	3	19	21	15	38	32	33	29	18	7	28	240	24,0%
Tidak Setuju	2	-	1	-	4	1	11	11	-	-	2	30	3,0%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	6	0,6%

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 100 responden menyatakan tanggapannya terhadap indikator-indikator kepuasan pelanggan (Y) yang terdapat pada kuisioner meliputi : kualitas produk dan jasa (Y<sub>.1</sub>), Harga (Y<sub>.2</sub>), *servis quality* (Y<sub>.3</sub>), *emotional factor* (Y<sub>.4</sub>), dan kemudahan (Y<sub>.5</sub>) dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 198 atau 19,8%. Kemudian tanggapan setuju sebanyak 526 atau 52,6%, pendapat netral sebanyak 240 atau 24,0%, pendapat sangat tidak setuju sebanyak 30 atau 3,0% dan pendapat sangat tidak setuju sebanyak 6 atau 0,6%. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju dan puas terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan bengkel mobil OMEGA 2.

## D. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Untuk sampel 100, maka nilai  $r_{tabel} = 0,196$ . Uji ini dilakukan jika butir pertanyaan dan atau pernyataan lebih dari 1.

Pengambilan keputusan uji validitas :

- Bila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pertanyaan valid
- Bila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan tidak valid

Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Harga Servis ( $X_1$ )	Keterjangkauan Harga ( $X_{1,1}$ )	0,491	0,195	Valid
		Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk ( $X_{1,2}$ )	0,615	0,195	Valid
		Daya Saing Harga ( $X_{1,3}$ )	0,673	0,195	Valid
		Kesesuaian Harga dengan Manfaat ( $X_{1,4}$ )	0,635	0,195	Valid
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	Bukti Langsung ( $X_{2,1}$ )	0,727	0,195	Valid
		Kehandalan ( $X_{2,2}$ )	0,680	0,195	Valid
		Daya Tanggap ( $X_{2,3}$ )	0,687	0,195	Valid
		Jaminan ( $X_{2,4}$ )	0,633	0,195	Valid

Lanjutan Tabel ....

3	Kinerja Karyawan (X <sub>3</sub> )	Efektivitas dan Efisiensi (X <sub>3,1</sub> )	0,636	0,195	Valid
		Otoritas dan Tanggungjawab (X <sub>3,2</sub> )	0,721	0,195	Valid
		Disiplin (X <sub>3,3</sub> )	0,690	0,195	Valid
		Inisiatif (X <sub>3,4</sub> )	0,680	0,195	Valid
		Empati (X <sub>3,5</sub> )	0,666	0,195	Valid
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk atau Jasa (Y. <sub>1</sub> )	0,681	0,195	Valid
		Harga (Y. <sub>2</sub> )	0,724	0,195	Valid
		<i>Servis Quality</i> (Y. <sub>3</sub> )	0,668	0,195	Valid
		<i>Emotional Factor</i> (Y. <sub>4</sub> )	0,651	0,195	Valid
		Kemudahan (Y. <sub>5</sub> )	0,558	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,196) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel harga servis (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) kinerja karyawan (X<sub>3</sub>), dan kepuasan pelanggan (Y) adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu variabel. Butir pertanyaan dalam variabel dikatakan reliabel atau terpercaya apabila jawaban responden adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ . Adapun hasil uji reliabilitas variabel harga servis (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), kinerja karyawan (X<sub>3</sub>) dan kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	131.50	167.040	.420	.922
Item_2	131.23	163.977	.559	.918
Item_3	131.53	162.292	.623	.916
Item_4	130.99	164.353	.584	.917
Item_5	131.72	159.860	.682	.915
Item_6	131.22	162.779	.634	.916
Item_7	131.09	163.517	.644	.916
Item_8	131.53	161.060	.570	.918
Item_9	130.93	163.682	.583	.917
Item_10	131.52	160.697	.676	.915
Item_11	131.15	163.846	.648	.916
Item_12	131.45	160.997	.628	.916
Item_13	131.28	163.093	.618	.917
Item_14	131.06	163.249	.636	.916
Item_15	131.31	160.196	.679	.915
Item_16	131.79	159.299	.608	.917
Item_17	131.45	159.765	.589	.918
Item_18	130.76	166.326	.499	.919

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16,0 , 2017

Dari hasil pengolahan data pengujian SPSS 16.0 diatas dapat disimpulkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Harga Servis (X <sub>1</sub> )	Keterjangkauan Harga (X <sub>1.1</sub> )	0,922	Reliabel
		Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk (X <sub>1.2</sub> )	0,918	Reliabel
		Daya Saing Harga (X <sub>1.3</sub> )	0,916	Reliabel
		Kesesuaian Harga dengan Manfaat (X <sub>1.4</sub> )	0,917	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Bukti Langsung (X <sub>2.1</sub> )	0,915	Reliabel
		Kehandalan (X <sub>2.2</sub> )	0,916	Reliabel
		Daya Tanggap (X <sub>2.3</sub> )	0,916	Reliabel
		Jaminan (X <sub>2.4</sub> )	0,918	Reliabel
		Empati (X <sub>2.5</sub> )	0,917	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (X <sub>3</sub> )	Efektifitas dan Efisiensi (X <sub>3.1</sub> )	0,915	Reliabel
		Otoritas dan Tanggungjawab (X <sub>3.2</sub> )	0,916	Reliabel
		Disiplin (X <sub>3.3</sub> )	0,916	Reliabel
		Inisiatif (X <sub>3.4</sub> )	0,917	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk atau Jasa (Y. <sub>1</sub> )	0,916	Reliabel
		Harga (Y. <sub>2</sub> )	0,915	Reliabel
		<i>Servis Quality</i> (Y. <sub>3</sub> )	0,917	Reliabel
		<i>Emotional Factor</i> (Y. <sub>4</sub> )	0,918	Reliabel
		Kemudahan (Y. <sub>5</sub> )	0,919	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel antara harga servis (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), kinerja karyawan (X<sub>3</sub>) dan kepuasan pelanggan (Y) ternyata diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ . Dengan demikian, maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang bersangkutan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dimana data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $\geq 0,05$  maka data berdistribusi normal, jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* tidak dilakukan pada setiap variabel penelitian, melainkan pada nilai *Residual* saja.<sup>123</sup> Berikut ini disajikan data hasil dari pengujian normalitas yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	38.7800000
	Std. Deviation	3.49572883
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		1.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.197

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2017

<sup>123</sup>Ali Muhson. *Modul Pelatihan SPSS*,(Yogyakarta : Diktat UNY, 2012),hal.21



Dari hasil pengolahan data pengujian SPSS 16.0 diatas dapat disimpulkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Ringkasan Hasil Uji Normalitas**

Variabel	<i>Asymp. Sign. (2-tailed)</i>	Keterangan
Harga Servis ( $X_1$ )	0,197	Data berdistribusi normal
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )		
Kinerja Karyawan ( $X_3$ )		
Kepuasan Pelanggan (Y)		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, nilai dari *Asymp. Sig (2-tailed)* semua variabel tidak ada yang menunjukkan nilai kurang dari 0,05 yang berarti semua data berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Deteksi tidak adanya Multikolinearitas yakni dengan melihat besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*.

### a. Besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi Multikolinearitas terhadap data yang di uji.

- Jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi Multikolinearitas terhadap data yang di uji.

b. Besaran nilai *Tolerance*

- Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi Multikolinearitas terhadap data yang di uji.
- Jika nilai *Tolerance* < 0,10 maka terjadi Multikolinearitas terhadap data yang di uji.<sup>124</sup>

Mengacu pada pendapat di atas maka berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan SPSS.16.0 yang telah dilakukan peneliti, maka dapat diperoleh nilai pada tabel berikut :

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.671	3.026		1.213	.228		
	HARGA_SERVIS	.452	.114	.335	3.977	.000	.587	1.703
	KUALITAS_PELAYANAN	.667	.112	.617	5.929	.000	.384	2.604
	KINERJA_KARYAWAN	-.151	.124	-.122	-1.215	.227	.410	2.440

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PELANGGAN  
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2017

Dari hasil pengolahan data pengujian SPSS 16.0 diatas dapat disimpulkan pada tabel sebagai berikut :

---

<sup>124</sup>Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hal.80

**Tabel 4.13**  
**Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas**

No.	Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
1	Harga Servis ( $X_1$ )	1,703	0,587	Tidak terjadi multikolinearitas
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	2,604	0,384	Tidak terjadi multikolinearitas
3	Kinerja Karyawan ( $X_3$ )	2,440	0,410	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data Primer yang diolah,2017

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Cara menentukan heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan berbagai cara , diantaranya *Residul Plot*, *Scatterplot*, Uji Park, Uji Glejser, dan Kelaziman.<sup>125</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Scatterplot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Adapun pedoman untuk memprediksi atau mendeteksi tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas tersebut dilakukan dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Titik-titik data penyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

---

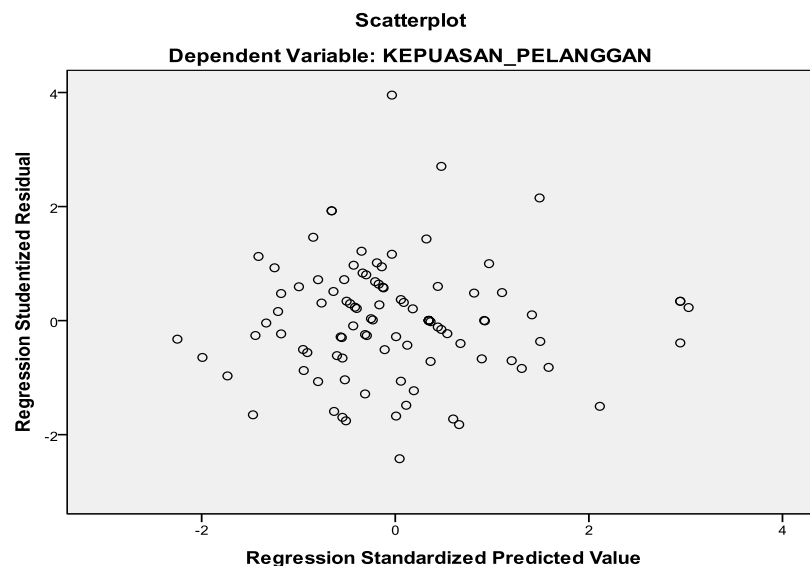
<sup>125</sup>*Ibid*...,hal.82

3. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.<sup>126</sup>

Berikut ini disajikan grafik hasil dari pengujian heteroskedastisitas menggunakan SPSS.16.0 sebagai berikut:

**Gambar 4.5**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan output *Scatterplot* diatas dapat disimpulkan bahwa penyebaran titik-titiknya sudah memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah disebutkan diatas. Hal ini berarti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat dipenuhi.

---

<sup>126</sup><http://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html>

## F. Uji Hipotesis

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari masalah multikolinieritas, heterokedstisitas dan normalitas. Pengujian hipotesis merupakan pembuktian statistik atas semua yang telah dihipotesiskan dalam penelitian bersarkan teori. Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan untuk mendeteksi pengaruh variabel mediasi (variabel *intervening*) dalam memediasi variabel independen terhadap variabel dependen digunakan metode Analisis Regresi, Analisis Jalur dan *Sobel Test*. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi berganda, atau dengan kata lain analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

### 1. Pengujian Hipotesis 1 dan 2

Hipotesis pertama yang diajukan adalah harga servis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi yang telah dilakukan maka didapat hasil yang tersaji pada tabel 4.14 dibawah ini :

**Tabel 4.14**

#### **Hasil Analisis Regresi Hipotesis 1 dan 2**

Variabel	N	F-Test	Sign.	$\beta$	Standardized Coefficient Beta	t-test	Sign.
Sampel	100	48.189	0.000				
Konstanta				2.697		1.095	0.276
<b>Harga Servis</b>				0.208	0.189	2.293	0.024
<b>Kualitas Pelayanan</b>				0.559	0.637	7.706	0.000

Berdasarkan hasil analisis regresi pengujian  $H_1$  dan  $H_2$  yang disajikan pada tabel 4.14 diatas menyatakan bahwa nilai *F-test* sebesar 48,189 dengan signifikansi 0,000. Karena harga signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai *F-test* yang diperoleh tersebut signifikan sehingga model regresi linier penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh-pengaruh dari variabel independen yaitu harga servis dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Untuk pengujian hipotesis pertama, diperoleh nilai koefisien *standardized beta* (*Standardized Coefficient Beta*) sebesar 0,189 yang merupakan nilai *path* atau jalur. Sedangkan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel harga servis sebesar 0,208 dan nilai *t-test* sebesar 2,293 dengan nilai signifikansi 0,024 Nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) dan *t-test* tersebut menggunakan tingkat  $\alpha$  (signifikan) sebesar 0,05, sehingga dengan demikian hasil ini menunjukkan hubungan antara harga servis dengan kinerja karyawan adalah positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima. atau  **$H_1$  diterima.**

Sedangkan untuk pengujian hipotesis kedua, diperoleh nilai koefisien *standardized beta* (*Standardized Coefficient Beta*) sebesar 0,637 yang merupakan nilai *path* atau jalur. Sedangkan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,559 dan nilai *t-test* sebesar 7,706 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) dan *t-test* tersebut menggunakan tingkat  $\alpha$

(signifikan) sebesar 0,05, sehingga dengan demikian hasil ini menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan adalah positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua pada penelitian ini dapat diterima atau **H<sub>2</sub> diterima**.

## 2. Hipotesis 3 dan 4

Hipotesis ketiga yang diajukan adalah harga servis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi yang telah dilakukan maka didapat hasil yang tersaji pada tabel 4.15 dibawah ini :

**Tabel 4.15**

### **Hasil Analisis Regresi Hipotesis 3 dan 4**

Variabel	N	F-Test	Sign.	$\beta$	Standardized Coefficient Beta	t-test	Sign.
Sampel	100	71.196	0.000				
Konstanta				3.265		1.083	.282
<b>Harga Servis</b>				.421	.311	3.791	.000
<b>Kualitas Pelayanan</b>				.582	.539	6.562	.000

Berdasarkan hasil analisis regresi pengujian H<sub>2</sub> dan H<sub>3</sub> yang disajikan pada tabel 4.15 diatas menyatakan bahwa nilai *F-test* sebesar 71,196 dengan signifikansi 0,000. Karena harga signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai *F-test* yang diperoleh tersebut signifikan sehingga model regresi linier penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh-pengaruh dari variabel independen yaitu harga servis dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

Untuk pengujian hipotesis ketiga, diperoleh nilai koefisien *standardized* beta (*Standardized Coefficient Beta*) sebesar 0,311 yang merupakan nilai *path* atau jalur. Sedangkan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel harga servis sebesar 0,421 dan nilai *t-test* sebesar 3,791 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) dan *t-test* tersebut menggunakan tingkat  $\alpha$  (signifikan) sebesar 0,05, sehingga dengan demikian hasil ini menunjukkan hubungan antara harga servis dengan kepuasan pelanggan adalah positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima. atau **H<sub>3</sub> diterima.**

Sedangkan untuk pengujian hipotesis keempat, diperoleh nilai koefisien *standardized* beta (*Standardized Coefficient Beta*) sebesar 0,539 yang merupakan nilai *path* atau jalur. Sedangkan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,582 dan nilai *t-test* sebesar 6,562 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) dan *t-test* tersebut menggunakan tingkat  $\alpha$  (signifikan) sebesar 0,05, sehingga dengan demikian hasil ini menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat pada penelitian ini dapat diterima atau **H<sub>4</sub> diterima.**

### 3. Hipotesis 5

Hipotesis kelima yang diajukan adalah gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan hasil



pengujian analisis regresi yang telah dilakukan maka didapat hasil yang tersaji pada tabel 4.16 di bawah ini :

**Tabel 4.16**

**Hasil Analisis Regresi Hipotesis 5**

Variabel	N	F-Test	Sign.	$\beta$	Standardized Coefficient Beta	t-test	Sign.
Sampel	100	39.807	0.000				
Konstanta				18.453		5.688	.000
<b>Kinerja Karyawan</b>				.662	.537	6.309	.000

Berdasarkan hasil analisis regresi pengujian  $H_5$  yang disajikan pada tabel 4.16 menyatakan bahwa nilai F-test sebesar 39,807 dengan signifikansi 0.000. Untuk pengujian hipotesis pertama, diperoleh nilai koefisien *standardized* beta (*Standardized Coefficient Beta*) sebesar 0,537 yang merupakan nilai *path* atau jalur. Sedangkan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel kinerja karyawan sebesar 0,662 dan nilai *t-test* sebesar 5,688 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) dan *t-test* tersebut menggunakan tingkat  $\alpha$  (signifikan) sebesar 0,05, sehingga dengan demikian hasil ini menunjukkan hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan adalah positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis kelima pada penelitian ini dapat diterima. atau  **$H_5$  diterima.**

### G. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda. Analisis regresi dilakukan sebanyak dua kali. Analisis regresi yang pertama untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel mediasi (*intervening*). Analisis regresi yang kedua untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Menurut Baron dan Kenny (1986) dalam Ghazali (2009), suatu variabel disebut variabel *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel prediktor (*independent*) dan variabel *criterion* (*dependent*). Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel ini dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y) melalui variabel *intervening* (M).

#### 1. Mendeteksi Pengaruh Kinerja Karyawan dalam Memediasi Hubungan Harga Servis terhadap Kepuasan Pelanggan

Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan :

$$(a) \text{ Kinerja Karyawan} = a + a \text{ Kepuasan Pelanggan} + e_1$$

$$(b) \text{ Harga Servis} = a + c \text{ Kepuasan Pelanggan} + b \text{ Kinerja Karyawan} + e_2$$

Dari hasil output SPSS 16.0 di bawah ini untuk persamaan regresi yang pertama (1) di peroleh persamaan sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	10.977	2.800		
HARGA_SERVIS	.640	.090	.582	7.092	.000

a. Dependent Variable: KINERJA\_KARYAWAN

$$(a) \text{ Kinerja Karyawan} = a + a \text{ Harga Servis} + e_1$$

$$= 10.977 + 0.640 \text{ Harga Servis}$$

Sedangkan untuk persamaan regresi yang kedua (2) di peroleh sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	8.576	3.385		
HARGA_SERVIS	.678	.125	.501	5.433	.000
KINERJA_KARYAWAN	.302	.114	.246	2.663	.009

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PELANGGAN

$$(b) \text{ Kepuasan Pelanggan} = a + c \text{ Harga Servis} + b \text{ Kinerja Karyawan} + e_2$$

$$= 8.576 + 0.678 \text{ Harga Servis} + 0.302 \text{ Kinerja Karyawan}$$

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ( $ab$ ) perlu diuji dengan *Sobel test* sebagai berikut : Standar error dari koefisien *indirect effect* ( $Sab$ ).

$$\begin{aligned} Sab &= \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sa^2 + Sa^2 Sb^2} \\ &= \sqrt{(0.302)^2 (0.090)^2 + (0.640)^2 (0.114)^2 + (0.090)^2 (0.114)^2} \\ &= \sqrt{0.007387524 + 0.0053231620 + 0.0001052676} \\ &= 0.06072441 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perkalian  $ab$  dapat digunakan untuk menghitung t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{Sab} = \frac{0.640 \times 0.302}{0.06072441} = \frac{0.19328}{0.06072441} = 3.18$$

Oleh karena t hitung = 3.18 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0.05 yaitu sebesar 1.96, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0.19328 signifikan dan berarti **ada pengaruh mediasi** Kinerja Karyawan dalam memediasi hubungan Harga Servis terhadap Kepuasan Pelanggan.

## 2. Mendeteksi Pengaruh Kinerja Karyawan dalam Memediasi Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan :

$$(a) \text{ Kinerja Karyawan} = a + a \text{ Kepuasan Pelanggan} + e_1$$

$$(c) \text{ Kualitas Pelayanan} = a + c \text{ Kepuasan Pelanggan} + b \text{ Kinerja Karyawan} + e_2$$

Dari hasil output SPSS 16.0 di bawah ini untuk persamaan regresi yang pertama (1) di peroleh persamaan sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	5.152	2.266		
KUALITAS_PELAYANAN	.661	.058	.754	11.349	.000

a. Dependent Variable: KINERJA\_KARYAWAN

$$(a) \text{ Kinerja Karyawan} = a + a \text{ Harga Servis} + e_1$$

$$= 5.152 + 0.661 \text{ Harga Servis}$$

Sedangkan untuk persamaan regresi yang kedua (2) di peroleh sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	8.434	2.984		
KUALITAS_PELAYANAN	.816	.114	.755	7.170	.000
KINERJA_KARYAWAN	-.039	.130	-.032	-.299	.765

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PELANGGAN

$$(a) \text{ Kepuasan Pelanggan} = a + c \text{ Kualitas Pelayanan} + b \text{ Kinerja Karyawan} + e_2$$

$$= 8.434 + 0.816 \text{ Kualitas Pelayanan} - 0.309 \text{ Kinerja Karyawan}$$

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ( $ab$ ) perlu diuji dengan *Sobel test* sebagai berikut : Standar error dari koefisien *indirect effect* ( $Sab$ ).

$$\begin{aligned}
 Sab &= \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sa^2 + Sa^2 Sb^2} \\
 &= \sqrt{(-0.309)^2 (0.058)^2 + (0.661)^2 (0.130)^2 + (0.058)^2 (0.130)^2} \\
 &= \sqrt{0.0003211981 + 0.007383965 + 0.0000068516} \\
 &= 0.007762015
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perkalian  $ab$  dapat digunakan untuk menghitung t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{Sab} = \frac{0.662 \times -0.309}{0.007762015} = \frac{-0.204558}{0.007762015} = -26.35$$

Oleh karena t hitung = -26.35 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0.05 yaitu sebesar 1.96, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi -0.204558 signifikan dan berarti **tidak ada pengaruh mediasi** Kinerja Karyawan dalam memediasi hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.