

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA PENGANGKUTAN
BINTANG JAYA**

SKRIPSI



STIE EKA PRASETYA

**Ditulis Oleh:
FENNY TJIAWIE
171010020**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
STIE EKA PRASETYA
MEDAN
2021**

ABSTRAK

Fenny Tjiawie, 171010020, 2021. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Ibu Ihdina Gustina,S.E., M.M., Pembimbing II: Bpk Muhammad Ali Akbar,S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah Bintang Jaya serta unit observasinya adalah Konsumen dari Bintang Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Bintang Jaya sebanyak 35 responden. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Metode penelitian yang digunakan yakni dengan teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Metode analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan dan membuktikan hipotesis adalah dengan analisis deskriptif, analisis regresi. Analisis ini mencakup validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi **Kepuasan Konsumen = -3.162 + 0,445 Pelayanan + 0,649 Fasilitas + e**. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya dimana $t_{hitung} 3.412 > t_{tabel} 1,693$ dan variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya dimana $t_{hitung} 3.738 > t_{tabel} 1,693$. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $26.131 > 0,0513$ yang berarti variabel bebas (Pelayanan dan Fasilitas) secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 62,0% variabel Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh variabel Pelayanan dan Fasilitas, sedangkan sisanya sebesar 38% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel di luar model seperti Harga, Lokasi, dan lainnya yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

Judul : PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
JASA PENGANGKUTAN BINTANG JAYA

Nama : Fenny Tjiawie

NIM : 171010020

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

Disetujui Oleh
Tim Pembimbing,

Pembimbing I,



Ihdina Gustina S.E., M.M.
NIDN: 0120088303

Pembimbing II,



Muhammad Ali Akbar S.E., M.M.
NIDN: 0115088601

Diterima dan divalidasi oleh Dewan Penguji Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

Judul : **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
PENGANGKUTAN BINTANG JAYA**
Nama : **Fenny Tjiawie**
NIM : **171010020**
Jurusan : **Manajemen**
Perguruan Tinggi : **STIE Eka Prasetya**

Pada 02 Juli 2021
Dewan Penguji

Penguji I : **Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.**
NIDN : **0006037202**



Penguji II : **Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc. (**
NIDN : **0124028902**



STIE Eka Prasetya,
Ketua



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN : 0006037202

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGANGKUTAN BINTANG JAYA”** sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center Bapak Susanto, ST.
2. Ketua STIE Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Fransiska Karolina Tampubolon M.Pd
4. Wakil Ketua Dua Bidang Keuangan STIE Eka Prasetya Bapak Herry Andipoh, B.Com.
5. Wakil Ketua Tiga Bidang Kemahasiswaan STIE Eka Prasetya Bapak Junaidi Habidin, S.M
6. Koordinator Program Studi Manajemen Ibu Ihdina Gustina, S.E., M.M.
Sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.

7. Bapak Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
8. Kepala Bagian Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E.
9. Kepala Bagian Keuangan STIE Eka Prasetya Ibu Elysa, S.M.
10. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Pegawai STIE Eka Prasteya Medan.
11. Orang Tua tercinta, saudara-saudaraku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Medan, 02 Juli 2021

Penulis



Fenny Tjiawie
171010020

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4

1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Kegunaan Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU.13

2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	8
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	9
2.1.2 Pelayanan	10
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan	10
2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Fasilitas	12
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Fasilitas.....	13
2.1.3.3 Indikator Fasilitas.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.1.1 Lokasi Penelitian	18
3.1.2 Waktu Penelitian.....	18
3.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.2.1 Jenis Data.....	18
3.2.2 Sumber Data	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel	20
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7.1 Uji Normalitas.....	24
3.7.2 Uji Multikolinieritas	25
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	26
3.8 Analisis Linear Berganda.....	27
3.9 Pengujian Hipotesis	27

3.9.1 Uji Hipotesis secara Parsial (t)	27
3.9.2 Uji Hipotesis secara Simultan (F)	28
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	30
4.1.2. Visi dan Misi Bintang Jaya	31
4.1.3. Struktur Organisasi Bintang Jaya	31
4.1.4. Karakteristik Responden.....	33
4.1.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.1.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
4.1.5.1. Uji Validitas	34
4.1.5.2. Uji Reliabilitas	37
4.1.6. Uji Asumsi Klasik.....	39
4.1.6.1. Uji Normalitas.....	39
4.1.6.2. Uji Multikolinearitas	42
4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.1.7. Uji Analisis Linear Berganda	45
4.1.8. Pengujian Hipotesis.....	46
4.1.8.1. Uji t (Uji Secara Parsial)	46

4.1.8.2. Uji F (Uji Secara Simultan).....	48
4.1.8.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.2 Pembahasan	50
4.2.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen.....	51
4.2.3. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN	53
Kesimpulan.....	53
5.2 Implikasi Manajerial.....	54
5.3 Saran Akademis	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN

SURAT BALASAN PENELITIAN

KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelanggan Bintang Jaya (Tahun 2017-2020)	2
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Daftar Pelanggan Tetap Bintang Jaya	19
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan	38
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas.....	38
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.9	Uji Kolmogorov-Smirnov	42
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.11	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.12	Uji t (Uji Secara Parsial).....	47
Tabel 4.13	Uji F (Uji Secara Simultan)	49

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bintang Jaya.....	32
Gambar 4.2	Grafik Histogram	40
Gambar 4.3	Grafik <i>Normal P-Plot</i>	41
Gambar 4.4	Uji Heteroskedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 2 Distribusi Responden Mengenai Jenis Kelamin dan Usia**
- Lampiran 3 Jawaban Responden Atas Variabel Pelayanan (X_1)**
- Lampiran 4 Jawaban Responden Atas Variabel Fasilitas (X_2)**
- Lampiran 5 Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X_1)**
- Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X_2)**
- Lampiran 8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**
- Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik**
- Lampiran 10 Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)**
- Lampiran 11 Tabel R**
- Lampiran 12 Tabel T**
- Lampiran 13 Tabel F**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kemajuan perekonomian global mendorong sektor jasa yang begitu pesat. Sektor jasa memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Hal ini dikarenakan bidang ini merupakan bidang penunjang terpenting dalam membantu perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Saat ini terdapat berbagai bisnis jasa yang dapat dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah perusahaan jasa pengangkutan.

Pengangkutan merupakan usaha dalam memindahkan barang/jasa yang menggunakan kendaraan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Terdapat banyak industri manufaktur di daerah Medan dimana sebuah industri memproduksi barang atau produk yang dibutuhkan manusia dan tentu saja membutuhkan jasa pengangkutan untuk mengirimkan barang jadi yang dihasilkan industri manufaktur. Ini merupakan pasar yang cukup baik bagi bisnis pengiriman barang khususnya jasa pengangkutan yang berguna untuk mendistribusikan barangnya dari gudang untuk dapat sampai kepada konsumen di pasar.

Konsumen merupakan sosok individu yang mempunyai peran penting dalam perusahaan. Dikatakan seperti itu karena kehadiran konsumen memiliki akses terhadap keberadaan produk di pasaran sehingga semua aktivitas perusahaan akan diusahakan untuk dapat menempatkan produk agar dapat diterima oleh konsumen. Bintang Jaya merupakan salah satu jasa pengangkutan di Medan yang sudah berdiri sejak tahun 2010. Kepuasan konsumen sangat penting dalam menjalankan

perusahaannya. Menurut Kotler dan Keller (2012:49), kepuasan konsumen merupakan tingkat persepsi yang membandingkan keterampilan atau hasil seseorang dengan harapannya. Bila hasilnya melebihi yang diharapkan maka konsumen merasa puas dan jika sebaliknya tidak sesuai yang diharapkan maka konsumen merasa kecewa.

Berikut ini adalah data jumlah konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya dari tahun 2017 – 2020.

Tabel 1.1
Data Pelanggan pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya
Tahun 2017 – 2020

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2017	52
2	2018	48
3	2019	41
4	2020	35

Sumber : Bintang Jaya

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat terlihat bahwa pelanggan Bintang Jaya terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Namun dari data pelanggan diatas mengalami penurunan paling besar yaitu tahun 2020. Penurunan jumlah konsumen diketahui dengan survei kepada pengguna jasa. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Bintang Jaya bahwa penurunan konsumen dikarenakan pelayanan yang kurang baik.

Bintang Jaya selalu mengutamakan pelayanan kepada konsumen sebaik mungkin agar tidak mengecewakan konsumennya. Menurut Tjiptono (2010:259), kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kehendak dan kemuan

konsumen, dan juga ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh Bintang Jaya berupa ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman. Masalah yang sering terjadi pada saat pengiriman barang adalah terkadang macatnya arus lalu lintas menyebabkan keterlambatan dalam waktu pengiriman barang, kurang cepatnya perusahaan dalam mengeluarkan container dari pelayaran yang dikarenakan perusahaan terlambat dalam pembayaran biaya tukar *delivery order* sehingga penumpukan barang yang menyebabkan container terlambat keluar dari tanggal perjanjian dengan konsumen. Hal ini berakibat pada jumlah konsumen pada tahun-tahun berikutnya yang cenderung terus mengalami penurunan.

Faktor lain yang penting dalam usaha jasa adalah fasilitas. Menurut Oetama (2017:60), fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan seperti memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Karena dalam sektor jasa, evaluasi konsumen terhadap satu perusahaan didasari atas apa yang konsumen dapatkan setelah menggunakan jasa tersebut. Tanggapan yang didapat dari interaksi konsumen dengan fasilitas berpengaruh terhadap pelayanan dimata pelanggan. Salah satu nilai tambah yang dimiliki oleh Pengangkutan Bintang Jaya adalah selalu tersedianya armada saat konsumen hendak memesan jasa pengangkutan. Armada yang disediakan berupa *trailer* atau truk container. Selain itu, Bintang Jaya juga menyediakan fasilitas berupa gudang untuk menyimpan barang pengiriman yang belum sampai pada tanggal jatuh tempo pengiriman barangnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas membuat penulis tertarik untuk untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGANGKUTAN BINTANG JAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adanya identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Bintang Jaya berupa ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman, namun masalah yang paling sering terjadi dalam pengiriman barang adalah macatnya arus lalu lintas dan keterlambatan perusahaan dalam membayar biaya tukar *delivery order* sehingga terjadi penumpukan barang yang menyebabkan container terlambat keluar dari tanggal perjanjian dengan konsumen. Ini menyebabkan jumlah konsumen yang terus mengalami penurunan.
2. Salah satu nilai tambah yang dimiliki oleh Pengangkutan Bintang Jaya adalah selalu tersedianya armada saat konsumen hendak memesan jasa pengangkutan. Armada yang disediakan berupa *trailer* atau truk container. Selain itu, Bintang Jaya juga menyediakan fasilitas berupa gudang untuk menyimpan barang pengiriman yang belum sampai pada tanggal jatuh tempo pengiriman barangnya.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penulis membatasinya dengan ruang lingkup penelitian meliputi Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2), dan variabel terikatnya (Y). Penelitian ini dilakukan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya?
3. Apakah Pelayanan dan Fasilitas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya.
2. Untuk mengetahui apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya.

3. Untuk mengetahui apakah Pelayanan dan Fasilitas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya.

1.6 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Jasa Pengangkutan Bintang Jaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, pertimbangan dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang usaha jasa dan permasalahan yang dihadapi terutama tentang fasilitas, pelayanan, dan kepuasan konsumen. Dan juga sebagai tambahan acuan kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kepuasan Konsumen

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono dan Diana (2019:116), kepuasan konsumen adalah rancangan pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer yang dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba.

Menurut Kotler dan Armstrong, (2012:9), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi hasil kerja suatu produk dapat memenuhi ekspektasi pembeli.

Menurut Kotler dan Keller (2012:49), kepuasan konsumen merupakan tingkat persepsi yang membandingkan keterampilan atau hasil seseorang dengan harapannya.

Menurut Wijaya (2011), terpenuhinya kepuasan konsumen dapat mengantarkan manfaat yang berupa hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan dimana pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk perusahaan kepada rekan atau kerabatnya yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut Andi Riyatno (2018:118), kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan

pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidak puasan.

Berdasarkan beberapa pengertian dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan reaksi seseorang yang berupa senang maupun kecewa yang muncul karena membandingkan hasil yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka.

2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Hasan (2013:90), manfaat kepuasan konsumen meliputi:

1. Pendapatan

Efek kepuasan konsumen terhadap hasil kerja pendapatan atau keuntungan jangka panjang dibentuk oleh berbagai dimensi strategis yang lebih kompetitif melalui kesehatan merek, mutu produk.

2. Reaksi terhadap produsen biaya rendah

Pengurangan harga ditafsir oleh perusahaan menjadi acuan untuk meraih pelanggan. Banyak pelanggan yang bersedia untuk membayar harga yang lebih mahal dari harga pasaran untuk mendapatkan pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik.

3. Manfaat Ekonomis

Dengan mempertahankan dan memuaskan konsumen untuk saat ini dianggap lebih mudah daripada terus menerus berusaha menarik.

4. *Word of Mouth Relationship*

Jika konsumen melakukan pembelian ulang yang berkali-kali pada perusahaan yang sama, maka ia akan merekomendasikan produk yang ia gunakan kepada kerabatnya yang tentunya akan menguntungkan perusahaan.

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono dan Diana (2019:151), alat ukur kepuasan konsumen adalah :

a. Kepuasan Konsumen Keseluruhan

Ini merupakan cara paling mudah dalam mengukur kepuasan konsumen dimana perusahaan menanyakan konsumen secara langsung apakah mereka puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka gunakan.

b. Konfirmasi ekspektasi

Pada persepsi ini, kepuasan bukan diukur secara langsung, melainkan disimpulkan berdasarkan konfirmasi dan diskonfirmasi antara ekspektasi konsumen dengan hasil kerja yang sejalan dengan produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

c. Niat beli ulang

Pada persepsi ini kepuasan konsumen diukur dengan bertanya kepada konsumen apakah ia akan menggunakan barang atau jasa perusahaan yang sama secara berulang.

d. Ketersediaan untuk Merekomendasi

Apabila konsumen yang telah lama menggunakan barang/jasa secara berulang, ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang ia kepada rekan atau kerabatnya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

2.1.2 Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono (2010:259), kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kehendak dan kemauan konsumen, dan juga ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2012:83), pelayanan merupakan tindakan yang diajukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berbentuk dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut David & Lego (2016:725), kualitas pelayanan diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang diterima atau diperoleh.

Menurut Karani, Syah dan Anindita (2019:143), kualitas layanan merupakan suatu ukuran layanan yang menyajikan kebutuhan konsumen, dan melibatkan perbandingan antara harapan konsumen dengan persepsi mereka tentang kinerja layanan yang sebenarnya.

Menurut (Wijaya, 2011), kualitas layanan merupakan patokan seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen sehingga dapat membuat konsumen merasa puas setelah harapannya terpenuhi.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:182), ada beberapa faktor yang mendapat perhatian utama dalam mewujudkan layanan prima, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pembatas utama kualitas layanan
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengatur bukti kualitas layanan
4. Menindaklanjuti layanan

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) dalam masalah pemasaran dimensi Kualitas Pelayanan yang paling sering terjadi menjadi dasar yaitu :

- a. Reliabilitas, merupakan kemampuan perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Hasil kerja yang diberikan harus sebanding dengan ekspektasi konsumen yang merupakan ketepatan waktu, layanan yang sama bagi semua konsumen tanpa adanya kesalahan dan sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi.

- b. Responsivitas, merupakan kemampuan perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dengan tidak membiarkan pelanggan menunggu jawaban.
- c. Jaminan, merupakan kemampuan perusahaan dengan kemauan dan etika sopan santun karyawan perusahaan agar dapat dipercaya pelanggan kepada perusahaan
- d. Bukti Fisik, merupakan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan keberadaannya kepada pihak luar. Ketersediaan sarana dan prasarana fisik merupakan bukti nyata si pemberi jasa kepada konsumennya.
- e. Empati, merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan kepedulian yang bersifat atau pribadi kepada para pelanggan dengan berusaha memahami apa yang diinginkan konsumen.

2.1.3 Fasilitas

2.1.3.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014,317), fasilitas adalah bukti fisik yang wajib disediakan sebelum suatu layanan ditawarkan kepada konsumen.

Menurut Oetama (2017:60), fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan seperti memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan.

Menurut Kotler dan Keller (2012), fasilitas merupakan sesuatu untuk memberikan kenyamanan konsumen yang disediakan oleh penjual jasa berupa peralatan fisik.

Menurut Lupiyoadi (2011), fasilitas merupakan perlengkapan untuk memudahkan dan melancarkan pelaksanaan fungsi.

Menurut Agus Sulastiyono (2011), fasilitas adalah penyedia perlengkapan materi untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam melaksanakan berbagai kegiatan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan guna mewujudkan kepuasan pelanggannya.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014), faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan desain fasilitas jasa yaitu:

1. Sifat dan manfaat organisasi
2. Tersedianya tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat
3. Faktor Estetika, fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik, dan berseni bias menumbuhkan sikap positif pelanggan terhadap suatu pelayanan.

2.1.3.3 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014:318), indikator fasilitas meliputi:

1. Perlengkapan

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa. Diantaranya sebagai sesuatu yang menunjukkan status kepemilikan, sebagai barang pajangan, , sebagai tanda penyambutan bagi pelanggan, dan lain-lain.

2. Unsur Pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya seperti : gudang dan lahan yang terbuka untuk penyimpanan barang.

3. Pertimbangan / perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual naupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2.2 Peneliti Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak luput dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Pada penelitian ini mereferensi beberapa tinjauan penelitian terdahulu seperti :

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

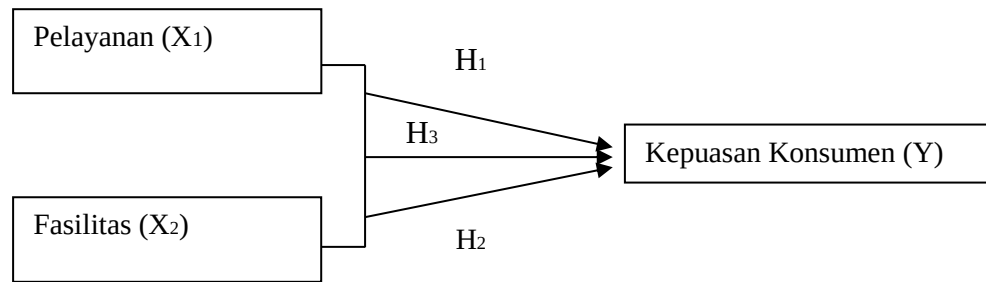
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Keterangan
1	Susetyo Darmanto (2011) / Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen Vol 24 No.2 ISSN : 0854 – 1442 Semarang	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Ekspor terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Containership Regional Container Line (RCL)	Variabel Independen : Kualitas Layanan, Fasilitas Ekspor Variabel Dependen : Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	Secara simultan : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ekspor berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen
2	Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo (2018) / Jurnal Ekonomi Vol 1 No.2 ISSN : 2621 – 2374 Kediri	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Gojek di Kota Kediri	Variabel Independen : Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen	Secara parsial : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
3	Ardida Ponty Basowa, Joko Setiawan (2019) / Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol 1 No 2 ISSN : 2714 - 5930	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)	Variabel Independen : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen	Secara parsial : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Keterangan
4	Iwanul Anwar, Marsudi Lestariningsih (2017) / Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6 No.10 ISSN 2461 – 0593 Surabaya	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Ekspedisi PT. Sinarmas Transindo Surabaya	Variabel Independen : Kualitas Layanan Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen
5	Tri Setia Ningtiyas (2019) / Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 2 No.1 ISSN : 2622 – 6367 Universitas Maarif Hasyim Latif	Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman Barang Wahana Express	Variabel Independen : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen	Secara parsial : -Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen -Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Secara simultan harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian pada tinjauan pustaka yang telah diuraikan diatas mengenai variabel Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen, maka

berikut ini adalah kerangka pemikiran teoritis yang akan diterapkan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan uraian rumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat adanya Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengangkutan Bintang Jaya.
- H₂ : Terdapat adanya Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengangkutan Bintang Jaya.
- H₃ : Terdapat adanya Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengangkutan Bintang Jaya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bintang Jaya yang beralamat di Jl Kl Yos Sudarso km11,5 Titipapan, Kec. Medan Deli, Sumatera Utara 20242.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan bulan Juni.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2019:9), data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, narasi, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2019:9). Data kuantitatif adalah data yang berbentuk numerik.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data penelitian ini meliputi :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan kuesioner maupun hasil wawancara antara narasumber dengan peneliti dari si responden.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku ataupun catatan yang berbentuk laporan keuangan umum maupun laporan keuangan perusahaan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi didefinisikan sebagai wilayah umum yang tersusun atas objek/subjek dengan jumlah dan ciri khas tertentu yang ditentukan oleh peneliti sebagai kepentingan penelitian dan penarikan kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap Jasa Pengangkutan Bintang Jaya sebanyak 35 pelanggan dari Januari – Desember 2020.

Tabel 3.1
Daftar Pelanggan tetap di Jasa Pengangkutan Bintang Jaya

No.	Nama Pelanggan	No.	Nama Pelanggan
1	PT. Sinar Sosro	19	Sari Roti
2	PT. Wings Food	20	Bogasari
3	PT. Siantar Top	21	PT. Universal Gloves
4	PT. Musimas	22	PT. Garuda Food
5	PT. Indofood	23	PT. Pilaren
6	PT. Charoen Phokpand Indonesia	24	PT. Agri First Indonesia

No.	Nama Pelanggan	No.	Nama Pelanggan
7	CV. Putra Belawan	25	CV. Golden Sumatera
8	PT. Biang Ketumba	26	CV. Abu Handi
9	PT. Paluta Inti Sawit	27	PT. Binanga Karya
10	PT. Meroke Tetap Jaya	28	PT. Tunas Harapan Sawit
11	PT. Agri Andalas	29	PT. Indo Global Traktor
12	PT. Ceje Feed	30	PT. Sinar Aneka Boga
13	Gandum Mas Kencana	31	Garuda Tile
14	STC Indonesia	32	PT. Industri Karet Deli
15	PT. Indo Traktor Utama	33	PT. Otani
16	Inno Wangsa	34	PT. Bahari Makmur Sejati
17	Plaza Mebel Furniture	35	PT. Panin Mas
18	PT. Glico Indonesia		

Sumber : Bintang Jaya

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127), sampel didefinisikan sebagai bagian dari ukuran dan ciri khas tertentu yang merupakan bagian dari populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Bintang Jaya sebanyak 35 pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan teknik sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2019:133), Sampel jenuh didefinisikan sebagai metode penetapan sampel apabila seluruh bagian dari populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga sampel penelitian ini sebanyak 35 pelanggan.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kehendak dan kemuan kosnumen, dan juga ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Sumber : Tjiptono (2010:259)	1. Reliabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan 4. Bukti Fisik 5. Empati Sumber : Tjiptono (2010:259)	Skala Likert
Fasilitas (X2)	fasilitas adalah bukti fisik yang wajib disediakan sebelum suatu layanan ditawarkan kepada konsumen. Sumber : Tjiptono (2014,317)	1. Perlengkapan 2. Unsur Pendukung 3. Pertimbangan / Perencanaan Spasial Sumber : Tjiptono (2014:318)	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	kepuasan konsumen adalah rancangan pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer yang dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi	1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan 2. Konfirmasi Ekspetasi 3. Niat Beli Ulang 4. Kesiediaan untuk Merekomendasi Sumber: Tjiptono dan Diana (2019:151)	Skala Likert

	pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Sumber: Tjiptono dan Diana (2019:116)		
--	---	--	--

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner terstruktur) yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2019:199), metode angket merupakan metode pengumpulan data dengan memberi responden beberapa pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawab. Bentuk kuesioner yang akan digunakan ialah kuesioner tertutup dimana si peneliti akan memberikan pernyataan kepada si responden dengan memakai Skala *Likert* yang berisi lima pilihan jawaban mengenai kesetujuan terhadap responden untuk dijawabnya.

Dalam pengukuran aspek pengaruh pelayanan dan fasilitas digunakan Skala Tingkat (*Likert*) dengan keterangan sebagai berikut :

- | | | |
|------------------------|-------------|---|
| 1. Sangat Setuju | diberi skor | 5 |
| 2. Setuju | diberi skor | 4 |
| 3. Kurang Setuju | diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju | diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju | diberi skor | 1 |

3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013:52), “Uji Validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner tersebut dinyatakan valid apabila pertanyaan maupun pernyataan pada kuesioner bisa menyampaikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”.

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam ini adalah jumlah sampel. Jadi (df) yang digunakan adalah 35-2 = 33 dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,333 dengan ketentuan:

1. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = valid$
2. Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = tidak\ valid$

Jika r_{hitung} pada tiap butir pernyataan lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan *valid*.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47), Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Pengukuran sekali saja pengukuran keandalan butir

pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur dengan korelasinya antarskor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer *Statistical Product & Service Solution* (SPSS) dengan fasilitas *Cronbach Alpha* suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$.

Cronbach's Alpha. Pengambilan keputusan untuk Uji Reliabilitas sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha* $< 0,6$ = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* $0,6 - 0,79$ = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* $0,8$ = reliabilitas baik.

3.7. Uji Asumsi Klasik

Dalam suatu penelitian kemungkinan akan munculnya masalah dalam analisis regresi sering dalam mencocokkan model prediksi ke dalam sebuah model yang telah dimasukkan ke dalam serangkain data, masalah ini sering disebut dengan masalah pengujian asumsi klasik yang di dalamnya termasuk pengujian normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

3.7.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau

tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Metode yang handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2013:105) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Menurut Ghazali (2013:107), nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih besar dari 10.

Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2013:137), model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.8. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen.

Analisis regresi berganda menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 20 dengan rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Konsumen (*dependent variabel*)
- X₁ = Pelayanan (*independent variabel*)
- X₂ = Fasilitas (*independent variabel*)
- α = Konstanta
- β_1 = Koefisien untuk variabel Pelayanan
- β_2 = Koefisien untuk variabel Fasilitas
- e = Persentase kesalahan (5%)

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1. Uji t (Uji Secara Parsial)

Menurut Danang Sunyoto (2013:136), “Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan”.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, Artinya Pelayanan dan Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.
2. $H_a: \beta_1, \beta_2 \neq 0$, Pelayanan dan Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

3.9.2. Uji F (Uji Secara Serempak)

Menurut Danang Sunyoto (2013:137), “Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen”.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, Artinya Pelayanan dan Fasilitas secara serempak tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.
2. $H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, Artinya Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada

tingkat signifikan (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

3.9.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2014:97), koefisien determinasi (R^2) ditujukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Bintang Jaya

Pengangkutan Bintang Jaya merupakan usaha yang bergerak di bidang pengangkutan barang-barang yang berasal dari perusahaan-perusahaan yang akan mendistribusikan barang dagangannya ke daerah-daerah tertentu. Pengangkutan Bintang Jaya berdiri sejak tahun 2010. Bintang Jaya beralamat di Jl Kl Yos Sudarso km11,5 Titipapan, Kec. Medan Deli, Sumatera Utara 20242. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang antar daerah dan pulau ini sudah banyak sekali memiliki pelanggan tetap. Wilayah yang dicover oleh Bintang Jaya ini hanya di daerah Medan Belawan, KIM, dan sekitarnya, paling jauh yang diangkut hanya sampai Siantar dan Tanjung Morawa. Bintang Jaya tidak menerima daerah luar kota dikarenakan resiko yang ditanggung akan sangat besar.

Usaha yang didirikan oleh bapak Amat ini telah melayani pelanggan lebih dari 9 tahun dan telah mendapatkan banyak sekali kepercayaan dari pelanggan tetapnya. Walaupun Bintang Jaya bukan sebuah perusahaan yang besar dan juga bukan PT, namun pelanggan yang dimilikinya tetap setia menggunakan jasa pengangkutan Bintang Jaya. Bintang Jaya akan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar pelanggan semakin percaya untuk bekerja sama.

4.1.2 Visi dan Misi Bintang Jaya

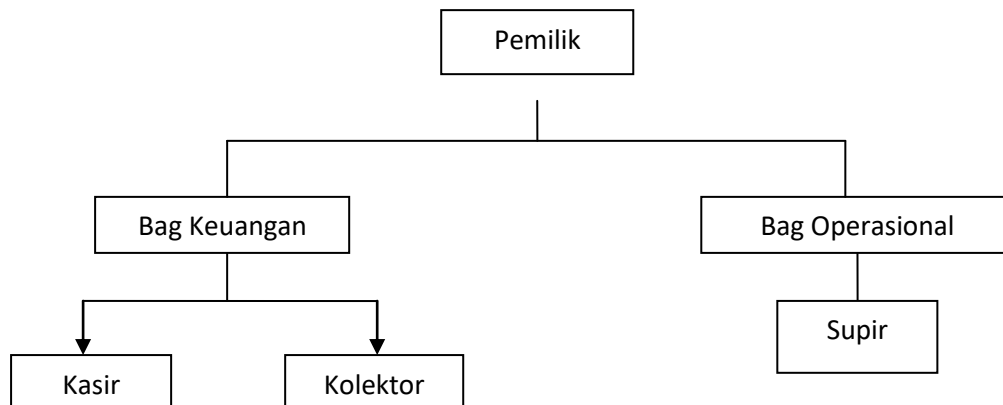
Visi dari Pengangkutan Bintang Jaya adalah menjadi pengangkutan yang terbaik dalam mengirim barang di daerah Medan.

Misi dari Pengangkutan Bintang Jaya adalah :

1. Melayani dengan responsif dalam menangani setiap keluhan yang dialami oleh pelanggan.
2. Menjaga ketepatan waktu pengiriman dengan memperhitungkan jarak dan hambatan yang akan terjadi selama perjalanan.
3. Menjaga keamanan dan keutuhan barang yang dikirim hingga sampai ke tujuan.

4.1.3 Struktur Organisasi Bintang Jaya

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Struktur ini dikembangkan untuk menetapkan bagaimana bisnis beroperasi dan membantu usaha dalam mencapai tujuannya untuk memungkinkan pertumbuhan di masa depan. Struktur diilustrasikan menggunakan bagan organisasi. Bintang Jaya menggunakan struktur organisasi dengan membagi tugas masing-masing karyawannya agar tujuan perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Bentuk struktur organisasi Bintang Jaya seperti :



Sumber : Bintang Jaya.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bintang Jaya

Adapun fungsi dan tugas masing-masing bagian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pemilik

Pemilik berfungsi bertanggung jawab terhadap legalitas dan seluruh bagian, bertugas :

- a. Memeriksa setiap laporan yang diserahkan oleh kasir dan accounting.
- b. Mengambil langkah-langkah tertentu demi kelancaran usaha.
- c. Mengangkat dan memberhentikan karyawan.
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan.
- e. Mengembangkan visi dan misi.

2. Kasir

Kasir berfungsi bertanggung jawab atas pembayaran pelanggan dan tugasnya :

- a. Merekap beberapa data yang berkaitan dengan keuangan
 - b. Menghitung setiap pemasukan dari pelanggan.
3. Kolektor
Kolektor berfungsi bertanggung jawab atas penagihan pelanggan dan tugasnya :
 - a. Melakukan penagihan kepada setiap pelanggan.
 - b. Melakukan laporan penagihan kepada bagian kasir.
4. Supir
Supir adalah bagian yang bertujuan untuk mengantarkan barang ke gudang yang telah disepakati.

4.1.4 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan deskripsi tentang unit analisis/observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data dari kuesioner, misalnya jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 35 konsumen Bintang Jaya.

4.1.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki – laki	29 orang	82,9 %
2.	Perempuan	6 orang	17,1 %
Jumlah		35 orang	100 %

Sumber : Hasil Olah Data Dari tabel 4.1 terlihat responden pada Bintang

Jaya yang berjenis kelamin pria paling banyak yaitu sebanyak 29 orang (82,9%) dan berjenis kelamin wanita sebanyak 6 orang (17,1%).

4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia seperti pada tabel 4.2.

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	21-25 Tahun	17 orang	48,6%
2.	26-30 Tahun	14 orang	40,0%
3.	31-35 Tahun	4 orang	11,4%
Jumlah		35 orang	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Dari tabel 4.2 terlihat responden pada Bintang Jaya yang paling banyak adalah responden yang berumur diantara 21-25 tahun dengan 17 orang (48,6%) dan paling sedikit berumur diatas 31-35 (11,4%) dengan 4 orang dan yang berumur diantara 26-30 tahun sebanyak 14 orang (40,0%).

4.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.1.5.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013:52), “Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”.

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam ini adalah jumlah sampel. Jadi (df) yang digunakan adalah 30-2 = 28 dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,361 dengan ketentuan:

3. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = valid$
4. Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = tidak\ valid$

Jika r_{hitung} pada tiap butir pernyataan lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan *valid*.

Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel Pelayanan (X₁)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Karyawan Jasa Bintang Jaya sangat ramah saat sedang melayani pelanggan.	1,000	0,361	Valid
Karyawan jasa Bintang Jaya selalu tanggap dalam melayani pelanggan.	1,000	0,361	Valid
Pelayanan dari jasa Bintang Jaya handal dalam menangani permintaan khusus pelanggan.	0,934	0,361	Valid
Bintang Jaya memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	0,934	0,361	Valid
Bintang Jaya selalu menjaga kualitas produk yang dijual.	0,950	0,361	Valid
Tempat jasa Pengangkutan Bintang Jaya sangat nyaman untuk dikunjungi.	0,950	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Dari tabel 4.3 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Pelayanan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Pelayanan dinyatakan telah valid.

Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas (X₂) dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Fasilitas (X₂)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Fasilitas yang diberikan oleh jasa Pengangkutan Bintang Jaya sangat memuaskan.	0,985	0,361	Valid
Bintang Jaya memberikan jaminan yang dapat dipercaya untuk setiap pengiriman barang.	0,985	0,361	Valid
Jaminan ganti rugi untuk setiap barang yang hilang membuat anda mau menggunakan jasa Bintang Jaya.	0,970	0,361	Valid
Pengiriman barang yang dilakukan selalu sampai pada tujuan.	0,978	0,361	Valid
Trado yang digunakan sangat terawat dan bersih.	0,985	0,361	Valid
Supir Trado sudah berpengalaman di dalam pengiriman barang.	0,932	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Dari tabel 4.4 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Fasilitas menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Fasilitas dinyatakan telah valid.

Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan yang di berikan Bintang Jaya sesuai dengan harapan pelanggan	0,949	0,361	Valid
Bintang Jaya memberikan penjelasan dengan baik dan mudah di mengerti	0,958	0,361	Valid
Saya akan kembali menggunakan Jasa Bintang Jaya	0,890	0,361	Valid
Saya akan merekomendasi Jasa Pengangkutan Bintang Jaya kepada teman dan keluarga	0,890	0,361	Valid
Saya akan selalu menggunakan jasa pengangkutan Bintang Jaya	0,919	0,361	Valid
Bintang Jaya adalah jasa pengangkutan terbaik dibidangnya	0,861	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data,2021

Dari tabel 4.5 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Konsumen menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,361 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kepuasan Konsumen dinyatakan telah valid.

4.1.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47), Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Pengukuran sekali saja pengukuran keandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasilnya diukur dengan korelasinya antarskor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer *Statistical Product & Service Solution* (SPSS) dengan fasilitas *Cronbach Alpha* suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

Cronbach's Alpha. Pengambilan keputusan untuk Uji Reliabilitas sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X₁)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	6

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa enam butir *item* untuk variabel Pelayanan (X_1) tersebut berada di atas 0,8 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Fasilitas dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.964	6

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa enam butir *item* untuk variabel Fasilitas (X_2) tersebut berada di atas 0,8 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Keputusan Pembelian dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.959	6
------	---

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa enam butir *item* untuk variabel Kepuasan Konsumen (Y) tersebut berada diatas 0,8 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik.

4.1.6 Uji Asumsi Klasik

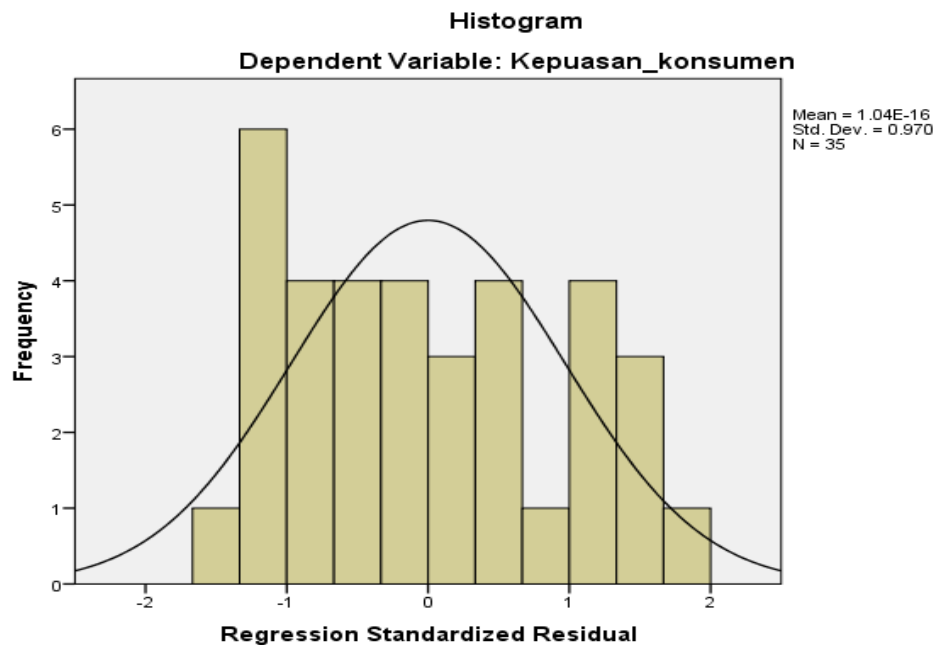
Uji asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi asumsi – asumsi regresi agar nilai estimasi tidak bias. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi Uji Normalitas Data, uji Heterokedastisitas dan Uji Multikolinearitas.

4.1.6.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Metode yang handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

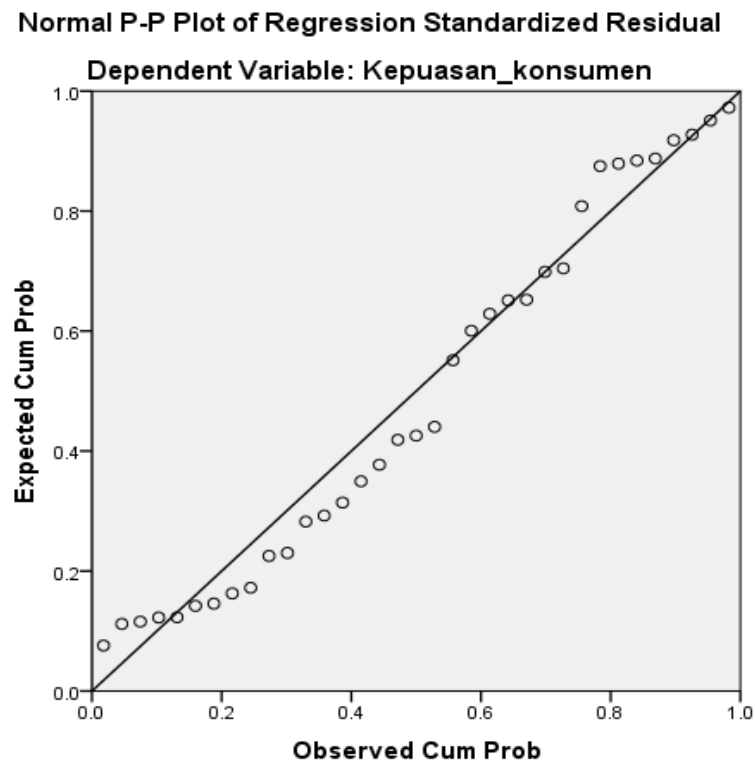
Berikut ini Uji Normalitas melalui grafik Histogram dan grafik *Normal PPlot* seperti pada Gambar 4.2 dan 4.3.



Sumber : Hasil Olah Data,2021

Gambar 4.2
Grafik Histogram

Pada grafik histogram terlihat bahwa variabel berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data tersebut membentuk lonceng dan tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Maka terbukti bahwa data maupun model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Gambar 4.3

Grafik *Normal P-P Plot*

Gambar 4.2 memperlihatkan grafik normal probability plot, yang menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar mengikuti arah garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil uji *One Kolmogrov Smirnov* dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.9

Uji *One Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98897281
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.104
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Olah Data

Pada Tabel terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah $0,200 > \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

4.1.6.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2013:105) pengujian multikolinearitas digunakan untuk melihat ada tidaknya gejala multikolinearitas antar variabel independen. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Menurut Ghazali (2013:107), nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih besar dari 10.

Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.10
Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelayanan	.739	1.353
Fasilitas	.739	1.353

Sumber : Hasil Olah Data,2021

Diketahui bahwa nilai Tolerance dari variabel Pelayanan dan Fasilitas $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 . Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak mengalami multikolinearitas antar variabel bebas

4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas

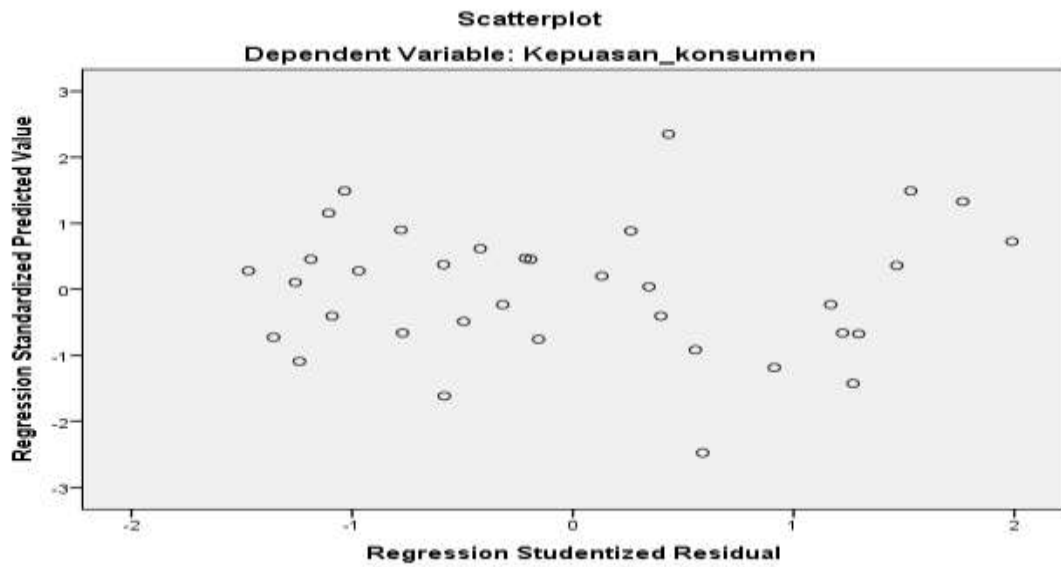
Menurut Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan varian dalam model regresi dari satu pengamat ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2013:137), model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisis:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola beraturan tertentu (bentuk gelombang, pertama melebar kemudian menyempit), hal ini menandakan telah terjadi heteroskedastisitas

2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.4.



Sumber : Hasil Olah Data,2021

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil Uji heteroskedastisitas pada Tabel terlihat bahwa titik-titik berkumpul pada satu titik, titik-titik menyebar dibawah dan diatas atau disekitar angka 0. Dengan demikian tidak terjadi heterokedaatisitas.

4.1.7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan dan

Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Bintang Jaya. Analisis ini bantuan perangkat lunak SPSS versi 26 dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen (*dependent variabel*)

X₁ = Pelayanan (*independent variabel*)

X₂ = Fasilitas (*independent variabel*)

α = Konstanta

β_1 = Koefisien untuk variabel Pelayanan

β_2 = Koefisien untuk variabel Fasilitas

e = Persentase kesalahan (5%)

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 4.14.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-3.162	3.789	
Pelayanan	.445	.130	.432
Fasilitas	.649	.174	.474

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Tabel 4.11

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Dari tabel 4.14, hasil uji regresi linear berganda yang diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Konsumen} = -3.162 + 0,445 \text{ Pelayanan} + 0,649 \text{ Fasilitas}$$

Penjelasan persamaan sebagai berikut:

1. Konstanta (β_0) = -3.162. Ini menunjukkan tingkat konstan, dimana jika variabel Pelayanan (X_1), dan Fasilitas (X_2) adalah 0, maka Kepuasan Konsumen (Y) akan tetap ada sebesar -3.162 dengan asumsi variabel lain tetap.
2. Variabel Pelayanan (β_1) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satuan, maka variabel Kepuasan Konsumen akan meningkat 0,445.
3. Variabel Fasilitas (β_2) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), artinya jika variabel Fasilitas ditingkatkan sebesar satuan, maka variabel Kepuasan Konsumen akan meningkat 0,649

4.1.8 Pengujian Hipotesis

4.1.8.1 Uji t (Uji Secara Parsial)

Menurut Danang Sunyoto (2013:136), “Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan”.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, Artinya Pelayanan dan Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.
2. $H_a: \beta_1, \beta_2 \neq 0$, Pelayanan dan Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Tabel 4.12
Uji t (Uji Secara Parsial)

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	-.835	.410
	Pelayanan	3.412	.002
	Fasilitas	3.738	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber : Hasil Olah Data,2021

Jumlah sampel $n = 35$, dengan jumlah parameter model (k) = 3, $df = n-k = 35-3 = 32$ maka pada $\alpha=0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,693$

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa:

1. Variabel Pelayanan (X1) mempunyai koefisien (β_1) = 0,445 > 0 dengan t_{hitung} (3.412) > t_{tabel} (1,693) dan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Jika Pelayanan meningkat maka Kepuasan Konsumen Bintang Jaya akan meningkat, demikian sebaliknya
2. Variabel Fasilitas (X2) mempunyai koefisien (β_2) = 0,649 > 0 dengan t_{hitung} (3.738) > t_{tabel} (1,693) dan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bintang Jaya. Jika Fasilitas meningkat maka Kepuasan Konsumen Bintang Jaya akan meningkat secara signifikan dan sebaliknya.

4.1.8.2 Uji F (Uji Secara Serempak)

Menurut Danang Sunyoto (2013:137), “Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen”.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, Artinya Pelayanan dan Fasilitas secara serempak tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.

2. $H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, Artinya Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengangkutan Jasa Bintang Jaya.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan $(\alpha) = 5\%$.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

Tabel 4.13

Uji F (Uji Secara Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.667	2	109.833	26.131	.000 ^b
	Residual	134.504	32	4.203		
	Total	354.171	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

Sumber : Hasil Olah Data,2021

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 26.131 > dari F_{Tabel} 3,29 dan dengan nilai Sig.0,00 < 0,05, berdasarkan kriteria pengujian hipotesis jika

$F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel bebas yang terdiri dari Pelayanan (X1), dan Fasilitas (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

4.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2014:97), Uji koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi dalam menjelaskan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent.

Tabel 4.14
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.620	.596	2.05019

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber : Hasil Olah Data

Pada Tabel dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* 0,62 berarti 62,0 persen variasi Variable kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan

dan Fasilitas. Sisanya 38 persen dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil perhitungan pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan hasil nilai $0,445 > 0$ dengan $t_{hitung} (3.412) > t_{tabel} (1,693)$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. maka kriterianya adalah H_1 ditolak sehingga Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ardida Ponty Basowa, Joko Setiawan (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam” yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

4.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil perhitungan fasilitas terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan hasil nilai $0,445 > 0$ dengan $t_{hitung} (3.412) > t_{tabel} (1,693)$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. maka kriterianya adalah H_2 diterima sehingga Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ardida Ponty Basowa, Joko Setiawan (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)” yang menunjukkan bahwa secara parsial, Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

4.2.3 Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji F (secara simultan) diketahui bahwa variabel Pelayanan dan Fasilitas memiliki nilai F_{hitung} sebesar $26.131 >$ dari F_{Tabel} 3,29 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bintang Jaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Susetyo Darmanto (2011) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Ekspor terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Containership Regional Container Line (RCL)” yang menunjukkan bahwa secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ekspor berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN AKADEMIS

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis linear berganda yaitu untuk setiap variabel Pelayanan (X_1) jika mengalami peningkatan satuan variabel maka akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen sebesar 0,445 dan untuk setiap variabel Fasilitas (X_2) jika mengalami peningkatan satuan variabel maka akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen sebesar 0,649
2. Hasil uji t menunjukkan variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bintang Jaya dengan hasil yang diperoleh yaitu $t_{hitung} (3.412) > t_{tabel} (1,693)$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Semakin baik pelayanan yang diberikan Bintang Jaya maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Pelayanan yang baik terbukti memberikan dampak positif pada Kepuasan Konsumen.
3. Hasil uji t menunjukkan variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bintang Jaya dengan hasil yang diperoleh yaitu $t_{hitung} (3.738) > t_{tabel} (1,693)$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Semakin banyak fasilitas yang disediakan Bintang Jaya dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen juga.

4. Hasil uji f menunjukkan bahwa Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya dengan hasil $F_{hitung} 26.131 > \text{dari } F_{Tabel} 3,29$ dengan signifikan $0,00 < 0,05$.
5. Untuk koefisien determinasi menjelaskan Pelayanan dan Fasilitas berketerkaitan terhadap Kepuasan Konsumen Bintang Jaya.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Bintang Jaya harus lebih memperhatikan lagi Pelayanan dalam Kepuasan Konsumen, seperti :
 - a. Pengangkutan diharapkan lebih sigap dalam menanggapi permintaan khusus dari pelanggan terkait layanan pengiriman dengan cara lebih fleksibel dalam membuat aturan pengiriman.
 - b. Pengangkutan terus dapat meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan kesetaraan sosial yang adil kepada setiap pelanggan sehingga pelayanan perusahaan lebih profesional ke depannya.
2. Bintang Jaya harus lebih memperhatikan Fasilitas dalam peningkatan Kepuasan Konsumen, seperti :
 - a. Pengangkutan lebih bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang pelanggan dengan memberikan jaminan ganti rugi

yang setimpal ataupun dengan memberikan opsi klaim biaya asuransi atas kerusakan dan kehilangan barang pelanggan.

- b. Dalam perekrutan supir trado pengangkutan diharapkan lebih memilih supir yang memiliki pengalaman yang banyak dan mempertahankan supir yang telah senior sehingga masalah pengiriman yang terjadi di lapangan seperti rute pengiriman yang salah dapat teratasi.

5.3 Saran Akademis

Saran-saran yang dapat diberikan adalah :

1. **Menambah Variabel Penelitian**

Bagi peneliti selanjutnya yang ini meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen selain Pelayanan dan Fasilitas, misalnya variabel Harga dan Lokasi.

2. **Menambah Jumlah Responden.**

Sehubungan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 35 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

3. **Perluas Cakupan Geografis**

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena sampel hanya diambil dari satu tempat saja yaitu Bintang Jaya. Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya mampu memperluas

cakupan wilayah yang diteliti, contohnya penelitian di seluruh wilayah Kotamadya Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amar, M. R., Gustina, I., & Ariska, S. (2021). Consumer Loyalty Analysis: Contribution of Commitment and Price. *Enrichment: Journal of Management*, 12(1), 265-269.
- Akbar, M. A. (2017). Model Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Stie Eka Prasetya Medan. *Sumber*, 5(2017), 292.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada umkm di sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 203-211.
- ALIBASYAH, Z. M., Rezeki, S., & Rafi'i, N. M. (2020). The prevalence of trauma from occlusion as the aggravating factors of periodontitis. *Journal of Syiah Kuala Dentistry Society*, 5(1), 7-11.
- Angelia, V., & Rezeki, S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Abeng 38. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 63-73.
- Chandra, J. (2021). Pengaruh Faktor Lokasi, Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di CV. Creative Centre. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 199-214.
- Gultom, P. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Quality Fried Chicken Jalan Ismaliyah Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 44-53.
- Gultom, P. P. (2020). Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan dan Pengawasan Manajemen terhadap Perkembangan Perusahaan PT Ekuator Swarna Sekuritas Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 46-58.
- Gultom, P., & Agustine, L. (2021). Pengaruh motivasi berwirausaha dan pengetahuan kewirausahaan terhadap keberhasilan usaha bisnis farmasi di Kecamatan Medan Petisah. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 52-65.

- Gultom, P., & Karnadi, J. (2019). PENGARUH E-COMMERCE DAN TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP HARGA JUAL PRODUK CV. SURYA SAKTI ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 13-23.
- Gultom, P., Nainggolan, S. G. V., & Hariana, F. (2022). Edukasi Pinjaman Online dan Transaksi Digital bagi Pelaku UMKM. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 2(1), 26-30.
- Gustina, I. (2019). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI STIE EKA PRASETYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 60-67.
- Lazuardi, D. (2021). Analysis of Efforts to Increase Customer Loyalty in Improving Brand Trust, Marketing Communication Strategies and Product Diversity. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 134-146.
- Manik, D. E. M., & Erveni, E. (2020). Pengaruh Price Discount Dan In-Store Display Terhadap Impulse Buying Pada Labello Store Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 34-43
- Moktar, B. (2021). The Effect of Discounts, Brands, and Marketing Strategies on Customer Loyalty of Daihatsu Oil PT. Nusantara Autopart Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 91-104.
- Muammar Rinaldi, C. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR).
- Nainggolan, E. (2020). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Sumatera Utara (2010-2019). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 89-99.

- Nainggolan, E. (2020). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN DIRECT MARKETING YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PAKAIAN ANAK PADA TOKO REZEKI WIJAYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 12-21.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies*, 7 (1), 66-78.
- Pane, Y., Simarmata, A. M., Rezeki, S., Rinaldi, M., & Panggabean, F. Y. (2021). Analisis Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 212-225.
- Puddin, K., Hasibuan, A. F., & Rezeki, S. (2021, February). The Impact of Entrepreneurial Interest and Knowledge on the Pharmaceutical Business Success in Medan Pestisah Subdistrict, North Sumatera, Indonesia. In *International Conference on Strategic Issues of Economics, Business and, Education (ICoSIEBE 2020)* (pp. 198-203). Atlantis Press.
- Rezeki, S. (2021). Figurative language and messages in poems about COVID-19. *KnE Social Sciences*, 601-611.
- Rezeki, S., & Gustina, I. (2021). The Influence of Marketing Strategy and Lifestyle on the Purchase Decision of Mitsubishi Xpander at PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 105-118.
- Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.
- Rezeki, S., Manik, D. E. M., & Gustina, I. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Makmur Auto Sejahtera Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 79-90.

- Rezeki, S., Sentanu, I. G. E. S., Sanawiri, B., Shankar, K., & Thanh, P. (2019). Blue Ocean Strategy for creating Value of the Organization: Examination of Differentiation with Red Ocean Strategy. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2S11), 2277-3878.
- Rinaldi, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 22-33.
- Rinaldi, M., & Rahmadana, M. F. (2020). Determinant analysis of household income inequality and poverty in Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 1414-1420.
- Selamat, S., & Indahwati, R. Analysis Of Marketing Strategies In Increasing Competitiveness In Skinso Medan Beauty Clinic.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). ANALISIS PERILAKU MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI KE PULAU SAMOSIR. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 4(1), 80-86.
- Sinaga, H. D. E., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). Financial Technology: Pinjaman Online, Ya atau Tidak. *Jurnal Tunas*, 1(1), 14-19.
- Sutejo, B., Lazuardi, D., Lubis, R., Rahmadani, R., & Aziz, D. A. (2022). The Role Of E-Commerce In Increasing Msme Income In The Covid-19 Pandemic (Survey On Msme In Medan City). *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 5(08), 2174-2181.
- Tirtayasa, S., Yusri, M., & Rinaldi, M. (2022). Business Strategies of MSMEs During COVID-19, Deli Serdang, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 434-441.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya

Berikut ini kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya. Oleh karena itu di sela-sela kesibukan Anda, kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada saya ucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Petunjuk Pengisian

1. Mohon memberikan tanda (√) pada jawaban yang anda anggap paling benar.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
4. Ada lima alternatif jawaban yaitu
(SS) Sangat Setuju = 5
(S) Setuju = 4
(KS) Kurang Setuju = 3
(TS) Tidak Setuju = 2
(STS) Sangat Tidak Setuju = 1

1. Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Kurang Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
Responsivitas						
1	Karyawan Jasa Bintang Jaya sangat ramah saat sedang melayani pelanggan.					
2	Karyawan jasa Bintang Jaya selalu tanggap dalam melayani pelanggan.					
Reliabilitas						
3	Pelayanan dari jasa Bintang Jaya handal dalam menangani permintaan khusus pelanggan.					
Empati						
4	Bintang Jaya memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
Jaminan						
5	Bintang Jaya selalu menjaga kualitas produk yang dijual.					
Bukti Fisik						
6	Tempat jasa Pengangkutan Bintang Jaya sangat nyaman untuk dikunjungi.					

2. Fasilitas (X₂)

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Kurang Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
Perlengkapan						
7	Fasilitas yang diberikan oleh jasa Pengangkutan Bintang Jaya sangat memuaskan.					
8	Bintang Jaya memberikan jaminan yang dapat dipercaya untuk setiap pengiriman barang.					
Jaminan						
9	Jaminan ganti rugi untuk setiap barang yang hilang membuat anda mau menggunakan jasa Bintang Jaya.					
10	Pengiriman barang yang dilakukan selalu sampai pada tujuan.					
Pertimbangan / Perencanaan Spesial						
11	Trado yang digunakan sangat terawat dan bersih					
12	Supir Trado sudah berpengalaman di dalam pengiriman barang.					

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Kurang Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
Kepuasan Konsumen Keseluruhan						
13	Pelayanan yang di berikan Bintang Jaya sesuai dengan harapan pelanggan					
14	Bintang Jaya adalah jasa pengangkutan terbaik di bidangnya					
Konfirmasi Ekspetasi						
15	Bintang Jaya memberikan penjelasan dengan baik dan mudah di mengerti					
Kesediaan untuk Merekomendasi						
16	Saya akan kembali menggunakan Jasa Bintang Jaya					
Niat Beli Ulang						
17	Saya akan merekomendasi Jasa Pengangkutan Bintang Jaya kepada teman dan keluarga					
18	Saya akan selalu menggunakan jasa pengangkutan Bintang Jaya					

LAMPIRAN 2

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki – laki	29 orang	82,9 %
2.	Perempuan	6 orang	17,1 %
Jumlah		35 orang	100 %

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	21-25 Tahun	17 orang	48,6%
2.	26-30 Tahun	14 orang	40,0%
3.	31-35 Tahun	4 orang	11,4%
Jumlah		35 orang	100%

LAMPIRAN 3

Tabulasi Hasil Kuesioner (Pelayanan)

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total P	Rata-rata
1	4	3	4	4	3	4	22	3,67
2	4	3	4	4	3	4	22	3,67
3	4	4	5	5	4	4	26	4,33
4	4	3	4	4	3	4	22	3,67
5	4	4	5	5	4	4	26	4,33
6	4	3	4	4	3	4	22	3,67
7	4	4	5	5	4	4	26	4,33
8	4	3	4	4	3	4	22	3,67
9	4	4	4	5	5	4	26	4,33
10	4	3	4	4	3	4	22	3,67
11	4	3	4	4	3	4	22	3,67
12	4	3	4	4	3	4	22	3,67
13	4	4	5	5	4	4	26	4,33
14	4	3	4	4	3	4	22	3,67
15	4	4	5	5	4	4	26	4,33
16	4	3	4	4	3	4	22	3,67
17	4	4	5	5	4	4	26	4,33
18	4	3	4	4	3	4	22	3,67
19	4	4	5	5	4	4	26	4,33
20	4	3	4	4	3	4	22	3,67
21	4	3	4	4	3	4	22	3,67
22	4	3	4	4	3	4	22	3,67
23	4	4	5	5	4	4	26	4,33
24	4	3	4	4	3	4	22	3,67
25	4	4	5	5	4	4	26	4,33
26	4	4	5	4	4	3	24	4,00
27	4	3	4	4	3	4	22	3,67
28	4	4	5	5	4	4	26	4,33
29	4	3	4	4	3	4	22	3,67
30	4	4	5	5	4	4	26	4,33

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total P	Rata-rata
31	4	3	4	4	3	4	22	3,67
32	4	4	5	5	4	4	26	4,33
33	4	4	5	5	5	5	28	4,67
34	4	4	5	4	4	3	24	4,00
35	4	3	4	4	3	4	22	3,67

LAMPIRAN 4

Tabulasi Hasil Kuesioner (Fasilitas)

No.	F1	F2	F3	F4	F5	F6	Total F	Rata-rata
1	4	3	4	2	3	4	20	3,33
2	5	5	4	5	5	4	28	4,67
3	5	3	3	4	4	2	21	3,50
4	5	4	4	4	4	2	23	3,83
5	4	4	3	4	5	3	23	3,83
6	4	4	3	4	2	4	21	3,50
7	1	5	3	4	5	3	21	3,50
8	4	4	3	3	4	4	22	3,67
9	5	5	4	5	5	4	28	4,67
10	5	4	4	4	4	4	25	4,17
11	4	4	5	4	4	2	23	3,83
12	5	4	4	5	4	4	26	4,33
13	4	5	4	4	4	2	23	3,83
14	4	4	4	4	5	3	24	4,00
15	4	4	4	3	4	3	22	3,67
16	4	3	4	4	4	4	23	3,83
17	5	4	4	4	4	4	25	4,17
18	5	5	4	5	5	3	27	4,50
19	4	3	4	5	4	3	23	3,83
20	5	4	5	4	4	2	24	4,00
21	5	3	3	4	4	4	23	3,83
22	5	4	4	5	5	4	27	4,50
23	5	4	4	4	4	4	25	4,17
24	4	4	4	4	4	3	23	3,83
25	4	4	4	4	4	3	23	3,83
26	5	4	4	4	4	4	25	4,17
27	5	5	5	5	5	4	29	4,83
28	5	5	4	4	4	5	27	4,50
29	5	4	3	3	4	4	23	3,83

30	4	4	3	4	4	3	22	3,67
----	---	---	---	---	---	---	----	------

No.	F1	F2	F3	F4	F5	F6	Total F	Rata-rata
31	4	5	4	4	4	2	23	3,83
32	4	4	4	4	4	3	23	3,83
33	4	4	3	4	4	3	22	3,67
34	4	4	3	4	4	2	21	3,50
35	5	4	3	5	4	2	23	3,83

LAMPIRAN 5

Tabulasi Hasil Kuesioner (Kepuasan Konsumen)

No.	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	Total KK	Rata- rata
1	4	4	3	4	4	3	22	3,67
2	5	5	5	4	4	4	27	4,50
3	4	2	4	3	4	2	19	3,17
4	4	3	4	4	3	4	22	3,67
5	4	4	4	4	4	4	24	4,00
6	5	4	4	4	3	3	23	3,83
7	4	3	4	3	3	3	20	3,33
8	4	4	4	3	3	3	21	3,50
9	4	4	4	4	4	5	25	4,17
10	4	4	4	4	3	4	23	3,83
11	4	4	5	4	5	3	25	4,17
12	4	3	4	3	3	3	20	3,33
13	4	4	4	3	3	4	22	3,67
14	4	3	4	3	3	4	21	3,50
15	3	3	3	3	3	3	18	3,00
16	4	3	4	3	2	4	20	3,33
17	4	3	4	4	4	3	22	3,67
18	5	5	5	5	5	5	30	5,00
19	4	3	5	5	3	5	25	4,17
20	4	4	4	4	5	5	26	4,33
21	4	3	5	4	4	4	24	4,00
22	5	4	4	4	4	4	25	4,17
23	4	4	4	4	4	4	24	4,00
24	4	4	4	3	3	4	22	3,67
25	4	4	4	4	4	4	24	4,00
26	4	4	4	4	3	4	23	3,83
27	5	5	5	5	5	5	30	5,00
28	4	4	4	4	4	4	24	4,00
29	4	4	4	4	3	4	23	3,83
30	4	4	4	4	3	3	22	3,67

No.	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	Total KK	Rata- rata
31	5	5	5	5	5	4	29	4,83
32	4	4	4	3	3	3	21	3,50
33	4	3	4	4	3	3	21	3,50
34	4	3	4	4	2	3	20	3,33
35	4	4	3	4	3	3	21	3,50

LAMPIRAN 6

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X₁)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total P
P1	Pearson	1	1.000**	.934**	.934**	.950**	.950**	1.000**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson	1.000**	1	.934**	.934**	.950**	.950**	1.000**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson	.934**	.934**	1	.861**	.775**	.896**	.934**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson	.934**	.934**	.861**	1	.896**	.775**	.934**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson	.950**	.950**	.775**	.896**	1	.894**	.950**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson	.950**	.950**	.896**	.775**	.894**	1	.950**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total P	Pearson	1.000**	1.000**	.934**	.934**	.950**	.950**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	6

LAMPIRAN 7

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X₂)

Correlations

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	Total F
F1	Pearson	1	1.000**	.934**	.968**	1.000**	.879**	.985**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
F2	Pearson	1.000**	1	.934**	.968**	1.000**	.879**	.985**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
F3	Pearson	.934**	.934**	1	.965**	.934**	.894**	.970**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
F4	Pearson	.968**	.968**	.965**	1	.968**	.851**	.978**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
F5	Pearson	1.000**	1.000**	.934**	.968**	1	.879**	.985**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
F6	Pearson	.879**	.879**	.894**	.851**	.879**	1	.932**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total F	Pearson	.985**	.985**	.970**	.978**	.985**	.932**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	6

LAMPIRAN 8

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	Total KK
KK1	Pearson	1	.901**	.810**	.810**	.863**	.799**	.949**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson	.901**	1	.736**	.736**	.958**	.896**	.958**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK3	Pearson	.810**	.736**	1	1.000**	.701**	.633**	.890**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson	.810**	.736**	1.000**	1	.701**	.633**	.890**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson	.863**	.958**	.701**	.701**	1	.769**	.919**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK6	Pearson	.799**	.896**	.633**	.633**	.769**	1	.861**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total KK	Pearson	.949**	.958**	.890**	.890**	.919**	.861**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	30	30	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----	----	----

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

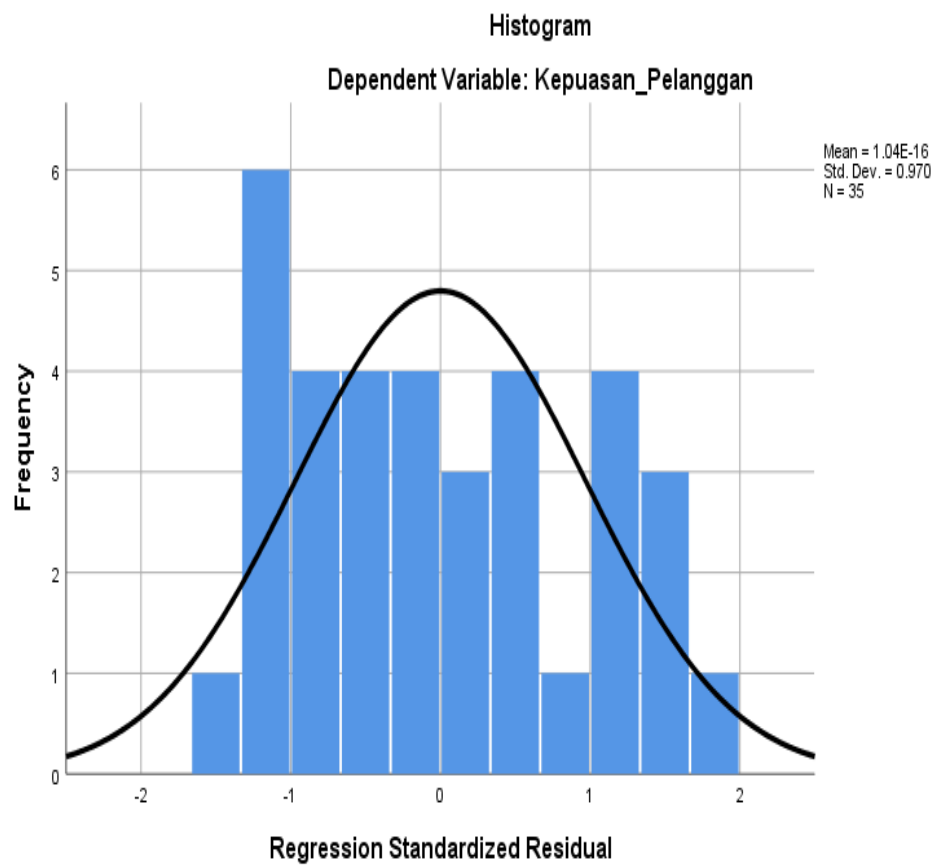
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	6

LAMPIRAN 9

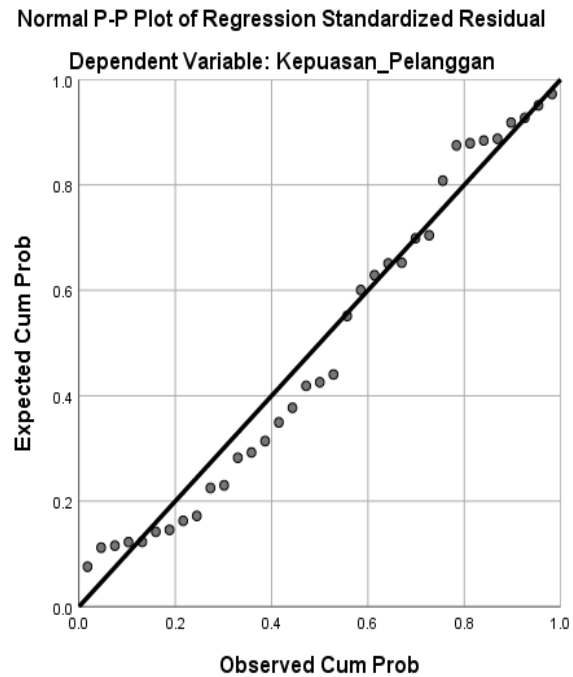
Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

- Histogram



- **Normal P Plot**



- **Kolmogorv Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98897281
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.104
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

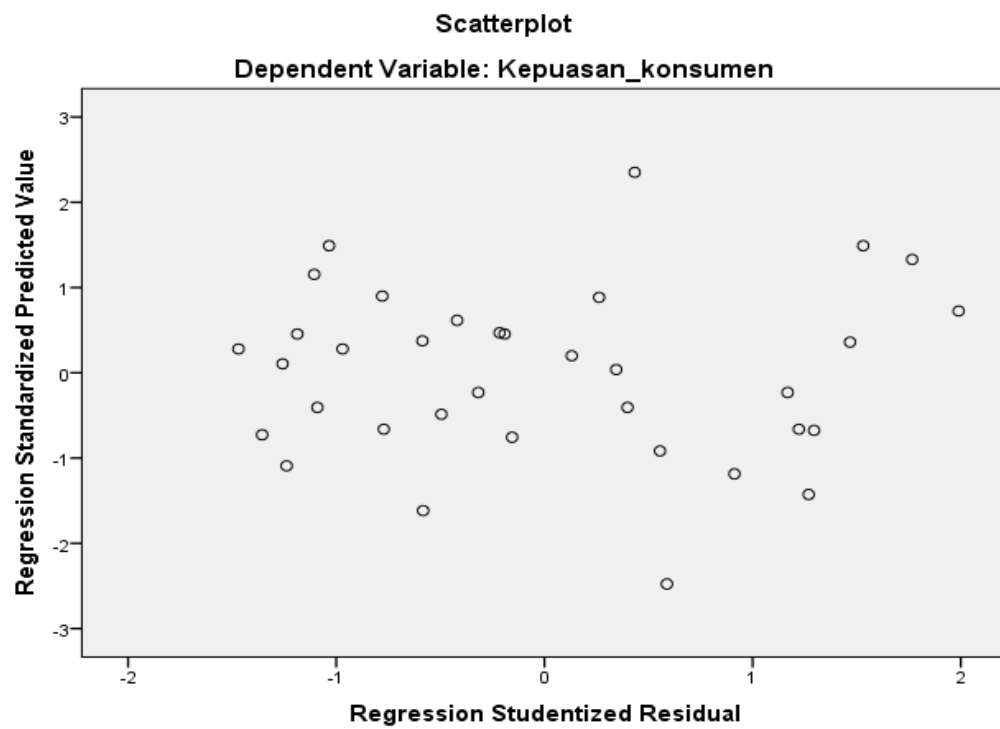
d. This is a lower bound of the true significance.

b. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelayanan	.739	1.353
	Fasilitas	.739	1.353

c. Uji Heteroskedastisitas

- Scartterplot



LAMPIRAN 10

Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi

a. Uji Regresi Linear Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-3.162	3.789	
	Pelayanan	.445	.130	.432
	Fasilitas	.649	.174	.474

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

b. Uji Hipotesis

• Uji t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.835	.410
	Pelayanan	3.412	.002
	Fasilitas	3.738	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

• Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.667	2	109.833	26.131	.000 ^b

	Residual	134.504	32	4.203		
	Total	354.171	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

- **Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.620	.596	2.05019

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

LAMPIRAN 11

Tabel R

Tabel R					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9980
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9859
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9633
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9350
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9049
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8751
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8467
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8199
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.7950
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.7717
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7501
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7301
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7114

15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.6940
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.6777
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6624

Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6481
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6346
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6219
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6099
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.5986
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.5879
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.5776
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5679
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5587
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5499
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5415
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5334
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5257
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5184
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5113
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5045

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.4979
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.4916

LAMPIRAN 11

Tabel T

Tabel t							
Titik Presentase Distribusi t (df = 1-100)							
PR	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.5	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963

13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615

Tabel t							
Titik Presentase Distribusi t (df = 1-100)							
PR	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.5	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.002
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490

32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005

LAMPIRAN 11

Tabel F

Tabel F										
Df	Titik Presetase Distribusi F untuk Probabilitas 0.05									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67

14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41

Tabel F										
Df	Titik Presetase Distribusi F untuk Probabilitas 0.05									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14

33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI **EKA PRASETYA**

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212

Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391

Website : www.eka-prasetya.ac.id E-mail : ekaprasetya@eka-prasetya.ac.id

Medan, 24 Maret 2021

Nomor : 1591/R/STIE-EP/III/2021

Lamp. : ----

Hal : "Observasi"

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Bintang Jaya
Di-

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

Nama	: Fenny Tjiawie
NIM	: 171010020
Semester	: VIII
Program Studi	: Manajemen (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya

Untuk mengadakan peninjauan ke Bintang Jaya yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,
Ketua STIE-Eka Prasetya



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.

BINTANG JAYA

SURAT KETERANGAN

Medan, 01 April 2021

Perihal : Balasan Izin Riset

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya
Medan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya pembuatan tugas akhir / skripsi, maka bersama ini kami menginformasikan bahwa mahasiswi yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Fenny Tjiawie
NIM : 171010020
Program Studi : Manajemen Kewirausahawan
Judul : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan
Konsumen pada Jasa Pengangkutan Bintang Jaya

Mahasiswi yang bersangkutan diatas adalah benar telah melakukan penelitian riset berupa penyebaran kuesioner di perusahaan kami yang berhubungan dengan judul skripsi diatas.

Demikianlah surat ini kami perbuat, semoga bermanfaat dalam penyelesaian tugas akhir yang dimaksud. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,


Pemilik
Amat



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Tenny Ziauw
NIM : 131010320
PROGRAM STUDI : manajemen kewirausahaan

NO	HARI/TANGGAL SEMINAR	PENYAJI SEMINAR	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
1	Selasa, 16 April 2019	Nirv Anantoro JUDUL PROPOSAL: Pengaruh saluran distribusi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kendaraan roda dua merek Yamaha pada PT. Bata Mahajaya Medan	171010136	
2	Selasa, 16 April 2019	Yennyly JUDUL PROPOSAL: pengaruh strategi harga dan segmen pasar terhadap minat beli mie instant dalam kemasan cup merek : 'Rupimie'	151010587	
3	Selasa, 16 April 2019	Wilron Tolur JUDUL PROPOSAL: pengaruh kualitas produk dan atribut produk terhadap keputusan pembelian laptop merek asus bagi mahasiswa ita eka prasetya	151010005	
4	Kamis, 18 April 2019	Nanda Jany JUDUL PROPOSAL: pengaruh inovasi produk dan teknologi informasi terhadap keputusan pembelian pada PT. Intuit: International Logistic	151010999	
5	Kamis, 18 April	Nara Rupa JUDUL PROPOSAL: pengaruh iklan - iklan promosi terhadap keputusan dalam pembelian produk mie instan cup kecap pada PT. Hartika Jati	151010444	
6	selasa, 10 Maret 2020	Kateire JUDUL PROPOSAL : pengaruh primasi etika merek dan atribut terhadap keputusan memilih jumlah pembelian sepatu	161010100	
7	selasa, 10 Maret 2020	Karimin Holm JUDUL PROPOSAL : pengaruh kebijakan harga dan strategi pemasaran terhadap volume penjualan pada PT. May Jaya	161010129	
8	selasa, 10 Maret 2020	Christine Laurent Khurrah JUDUL PROPOSAL : pengaruh inovasi produk dan pelayanan terhadap volume penjualan pada toko online terbeli mesin	161010101	

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti/ menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, ...20....
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	: Fenny Tjiawie
Tempat / Tanggal Lahir	: Medan / 29 Juli 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Kl Y Sudarso km 13,5 No.205 Martubung
Alamat Email	: fenny.tjiawie@icloud.com
Agama	: Buddha
Status	: Belum Menikah
Handphone (HP)	: 0878 6788 6890

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2005 s/d Tahun 2011	: SD Yayasan Perguruan Sutomo 2 Medan
2. Tahun 2011 s/d Tahun 2014	: SMP Yayasan Perguruan Sutomo 2 Medan
3. Tahun 2014 s/d Tahun 2017	: SMA Yayasan Perguruan Sutomo 2 Medan
4. Tahun 2017 s/d Sekarang	: STIE Eka Prasetya Medan

RIWAYAT PEKERJAAN

1. Juli 2017 s/d Agustus 2018	: Citra Hannochs Niagantara (Admin Logistik)
2. Desember 2018 s/d Sekarang	: Mujur Timber Group (Kasir)

DATA ORANG TUA

Nama Ayah	: Amat
Pekerjaan	: Wiraswasta
Handphone (HP)	: 0813 9338 4517
Alamat	: Jl. Kl Y Sudarso km 13,5 No.205 Martubung
Nama Ibu	: Bie Hiok
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Handphone (HP)	: 0823 6438 6488
Alamat	: Jl. Kl Y Sudarso km 13,5 No.205 Martubung

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 02 Juli 2021
Penulis,



Fenny Tjiawie