NoDok: 6369

D
658.8
PUR
P

TUGAS AKHIR

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TUNAS RIDEAN Tbk CABANG TUNAS TOYOTA PECENONGAN

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Program Studi D-IV Administrasi Bisnis Otomotif
Politeknik STMI Jakarta
Kementerian Perindustrian R.I

DATA BUKU PERPUSTAKAAN

Tgl Terima	23/08/2022
No Induk Buku	593/ABO/SB/TA/22

Disusun Oleh:

Nama : Purwajunda

Nim : 1715049

POLITEKNIK STMI JAKARTA

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA

2019

SUMBANGAN ALUMNI

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

JUDUL TUGAS AKHIR

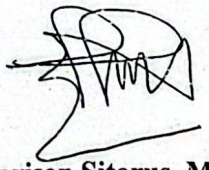
PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TUNAS RIDEAN Tbk CABANG TUNAS TOYOTA PECENONGAN

DISUSUN OLEH:

NAMA	: PURWAJUNDA
NIM	: 1715049
PROGRAM STUDI	: ADMINISTRASI BISNIS OTOMOTIF

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan
Dipertahankan dalam Tugas Akhir
Politeknik STMI Jakarta

Menyetujui,
Dosen Pembimbing
Tugas Akhir



(Drs. Marison Sitorus, MM)
NIP : 196306201989031003

POLITEKNIK STMI JAKARTA
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN R.I
JAKARTA

2019

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

"PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TUNAS RIDEAN Tbk CABANG TUNAS TOYOTA PECENONGAN"

DISUSUN OLEH:

NAMA : PURWAJUNDA

NIM : 1715049

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS OTOMOTIF

Telah Diuji oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif Politeknik STMI Jakarta pada Hari Rabu Tanggal 28 Agustus 2019

Jakarta, 28 Agustus 2019

Menyetujui,

Penguji 1,

(Drs. Marison Sitorus, MM.)

Penguji 3,

(Bambang Gunadi, SH, M. Si

Penguji 2,

(Yulius Jatmiko Nuryanto, SE., MM.)

Penguji 4,

(Dra. Sri Daryuni, MM)

POLITEKNIK STMI JAKARTA

KEMENTRIAN PERINDUSTRIAN R.I

JAKARTA

2019

Dipindai dengan CamScanner

Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK STMI JAKARTA
Jl. Letjen Suprapto No. 26 Cempaka Putih, Jakarta 10510
Telp: (021) 42886064 Fax: (021) 42888206
www.stmi.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN PENYUSUNAN LAPORAN TA

Nama : Purwajurda
NIM : 1715049
Judul TA : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan dalam melakukan servis mobil Toyota di Tunas Toyota Pecenongan

Pembimbing : Bapak Drs. Manson Sitorus, MM.

Tanggal	Bab	Keterangan	Paraf
10/06/2019	BAB I	Bimbingan BAB I (Pembahasan Judul)	
12/06/2019	BAB I	Revisi BAB I	
27/06/2019	BAB I	ACC BAB I	
	BAB II	Pembahasan BAB II	
08/07/2019	BAB II	Revisi BAB II dan	
		ACC BAB II	
15/07/2019	BAB III	Pembahasan BAB III	
17/07/2019	BAB III	ACC BAB III	
	BAB IV	Pembahasan BAB IV	
23/07/2019	BAB IV	Acc BAB IV dan BAB V	
01/08/2019	BAB VI	ACC BAB VI	

Mengetahui,
Ka Prodi Administrasi Bisnis Otomotif

Yulius Jatmiko Muryanto, SE, MM.
NIP : 19860726201404 1001

Pembimbing

Drs. Manson Sitorus, M.M
NIP : 19630620198903 1003

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Mahasiswa Politeknik STMI Jakarta Kementerian Perindustrian R.I

Nama : Purwajunda

Nim : 1715049

Jurusan : Administrasi Bisnis Otomotif

Dengan ini menyatakan bahwa hasil karya Tugas Akhir yang saya buat dengan judul.

"PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TUNAS RIDEAN Tbk CABANG TUNAS TOYOTA PECENONGAN"

- **Dibuat** dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan literature hasil kuliah, survey lapangan, asistensi dengan dosen pembimbing, serta buku-buku maupun jurnal-jurnal ilmiah yang menjadi bahan acuan yang tertera dalam referensi pada Tugas Akhir ini.
- **Bukan** merupakan hasil duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas/Perguruan Tinggi lain, kecuali yang telah disebutkan sumbernya dan dicantumkan pada referensi Karya Tulis Akhir ini.
- **Bukan** merupakan karya tulis hasil terjemahan dari kumpulan buku atau judul acuan yang tertera dalam reverensi pada karya Tugas Akhir ini.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah saya nyatakan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 21 Agustus 2019



(Purwajunda)

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh pelayanan service terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan, (2) Pengaruh Fasilitas service terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan, (3) Pengaruh pelayanan dan fasilitas service terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Tunas Toyota Pecenongan tahun 2018 yang melakukan service mobil. Teknik pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data mengunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda. Hasil uji parsial (t) menunjukkan bahwa variabel pelayanan service memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan dengan nilai 5,098 > 1.988 dan 0,000 < 0,05. Variabel fasilitas service memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan dengan nilai 2,052 > 1.988 dan 0,043 < 0,05. Sedangkan uji simultan (f) Fhitung > Ftabel (42,161 > 3,09) dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 yang artinya variabel pelayanan service dan fasilitas service secara simultan bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.

Kata Kunci: Pelayanan Service, Fasilitas Service, Kepuasan Pelanggan dan Analisis Regresi Berganda.

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmar dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **"Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas *Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Tunas Ridean Tbk Cabang Tunas Toyota Pecenongan"**. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi sebagai syarat penyelesaian Program Diploma Empat (D-4) Program Administrasi Bisnis Otomotif pada Politeknik STMI Jakarta. Dasar penulisan Tugas Akhir ini dilakukan berdasarkan penelitian dan pengetahuan penulis, selama masa Praktik Kerja Lapangan di PT. TUNAS RIDEAN Tbk, cabang Tunas Toyota Pecenongan selama 6 (Enam) bulan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mustofa, ST., MT, selaku Ketua Politeknik STMI Jakarta.
2. Bapak Yulius Jatmiko Nuryanto, SE., MM. selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif di Politeknik STMI Jakarta.
3. Ibu Angelia Merdiyanti, sekalu sekertaris Program Studi Administrasi Bisnia Otomotif dan dosen pebimbing PKL yang telah memberikan arahan, bimbingan serta nasihat kepada penulis.
4. Bapak Marison Sitorus, MM selaku dosen wali dan pembimbing Tugas Akhir yang telah memberiakn bimbingan baik secara teknis maupun teoritis dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing dan memberikan pengajaran kepada penulis selama berkuliah di Politeknik STMI Jakarta, sehingga ilmu tersebut dapat penulis terapkan pada penulisan Tugas Akhir ini.

Dipindai dengan CamScanner

6. Bapak Imam Mustopa Selaku mentor lapangan di Tunas Toyota Pecenongan yang telah membimbing penulis selama melakukan penelitian Tugas Akhir.
7. Kedua orang tua, Nenek, kaka dan adik yang selalu mendoakan dan selalu memberikan dukungan moril maupun materil selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Teman-teman pengurus Himpunan Pencinta Alam Tradyakala periode 2016-2018 yang sudah mengajarkan arti dari kerja sama tim dan kematangan dalam berpola piker.
9. W-Team (Nabila Alya, Nuzulina Fikri, Dewi Putri, Agnata Khanaspida, Herlina Oktavia, Yudistira Saputra, Anisa Khusuma, Ayun Prabandari, Dwita Surya, Asyifa Siti N.D dan Muhammad Yogie) selaku sahabat, teman bermain dan belajar yang telah memberikan penulis semangat dan dukungan dalam melaksanakan Tugas Akhir ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Bisnis Otomotif angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam melaksanakan Tugas Akhir ini.
11. Untuk semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis baik moril maupun material, tenaga, dan lain sebagainya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Penulis barharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 21 Agustus 2019



(Purwajunda)

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengambil : Dosa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
BAB1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Sistematika penulisan 5
BAB II 7
LANDASAN TEORI 7
2.1 Pemasaran jasa 7
2.1.1 Pengertian Jasa 7
2.1.2 Pengertia Pemasaran 7
2.1.3 Pengertian Pemasaran Jasa 7
2.1.4 Karakteristik Jasa 8
2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa 9
2.3 Pelayanan *Service* 10
2.3.1 Pengertian Pelayanan *Service* 10
2.3.2 Karekteristik Pelayanan *Service* 10
2.3.3 Indikator Pelayanan *Service* 11
2.4 Fasilitas *Service* 12
2.4.1 Pengertian Fasilitas *Service* 12
2.4.2 Desain Fasilitas *Service* 12

Dipindai dengan CamScanner

2.4.3 Indikator Fasilitas *Service* 15
2.5 Kepuasan Pelanggan 16
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 16
2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan 17
2.5.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan 18
2.5.4 Indikatot Kepuasan Pelanggan 19
BAB III 21
METODE PENELITIAN 21
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian 21
3.2 Definisi Penelitian 21
3.3 Pendakatan Penelitian 21
3.4 Sumber Data 21
3.5 Populasi dan Sampel 22
3.5.1 Populasi 22
3.5.2 Sampel 23
3.6 Definisi Oprasional Variabel 23
3.6.1 Variabel Dependen/bebas 24
3.6.2 Variabel Independen/Terikat 24
3.7 Hipotesis Penelitian 24
3.6.1 Pengertian Hipotesis 24
3.8 Teknik Pengumpulan Data 26
3.9 Teknik Pengambilan *Sampling* 27
3.10 Instrumen Penelitian 28
3.10.1 Penyusunan Instrumen 28
3.10.2 Deskriptif Variabel 29
3.11. Uji Instrumen 32
3.11.1 Uji Validitas 32
3.11.2 Uji Reliabilitas 33
3.12. Teknik Analisis Data 34

Dipindai dengan CamScanner

3.13 Uji Hipotesis 37
BAB IV 39
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 39
4.1.1 Profil Perusahaan 39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 39
4.1.3 Sejarah Perusahaan 40
4.1.4 Struktur Organisasi 41
4.2 Gambaran Umum Responden 42
4.2.1 Menurut Jenis Kelamin 42
4.2.2 Menurut Usia 43
4.2.3 Menurut Pendidikan 43
4.3 Uji Validitas Data 44
4.4 Uji Reliabilitas 56
4.5 Uji Asumsi Klasik 77
4.5.1 Uji Normalitas 77
4.5.2 Uji Multikolonieritas 78
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 79
4.6 Uji Analisis Regresi 80
4.7. Koefesien Determinasi 86
4.7 Uji Hipotesis 86
4.7.1 Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F) 86
4.7.2 Uji Signifikasi Parsial (Uji Statistik T) 87
BAB V 91
ANALISIS DAN PEMBAHASAN 91
5.1 Validitas Data 91
5.2 Uji Reliabilitas Data 92
5.3 Uji Asumsi Klasik 93

Dipindai dengan CamScanner

5.3.1 Uji Normalitas 93
5.3.2 Uji Multikolonieritas 93
5.3.3 Uji Heteroskedastisitas 94
5.4 Analisis Regresi dan korelasi 94
5.4.1 Analisis Regresi Sederhana 94
5.4.2Analisis Regresi Berganda 96
3.9.1 Analisis Korelasi 97
5.5 Uji Hipotesis 98
5.5.1 Uji Signifiksi Simultan (Uji Statistik F) 98
5.5.2 Uji Signifikasi Parsial (Uji Statistik T) 99
BAB VI 101
KESIMPULAN DAN SARAN 101
6.1 Kesimpulan 101
6.2 Saran 102

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Keseluruhan pelanggan per 2014 sampai 2018 3
Tabel 3.1 Skala Likert 29
Tabel 3.2 Deskripsi Variabel 29
Tabel 3.3 Koefesien Korelasi 35
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin 42
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Usia 43
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan 43
Tabel 4.4 Uji Validitas Pelayanan *Service* 44
Tabel 4.5 Uji Validitas Fasilitas *Service* 48
Tabel 4.6 Uji Kepuasan Pelanggan *Service* 52
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Pelayanan *Service* 56
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Fasilitas *Service* 63
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 71
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas 91
Tabel 4.11 Uji Analisis Regresi 92
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Data 91
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas 92
Tabel 5.3 Hasil Uji Regresi Sederhana X1 dengan Y 94
Tabel 5.4 Hasil Uji Regresi Sederhana X2 dengan Y 95
Tabel 5.5 Hasil Uji Regresi Berganda 96
Tabel 5.6 Hasil Korelasi X1 dengan Y 97
Tabel 5.7 Hasil Korelasi X2 dengan Y 97
Tabel 5.8 Hasil Korelasi berganda 98
Tabel 5.9 Hasil Uji Statistik F 99
Tabel 5.10 Hasil Uji Statistik T 100

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hipotesis 25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan 41
Gambar 4.2 Uji Normalitas 78
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas 79
Gambar 4.4 Diagram Uji F 87
Gambar 4.5 Diagram Uji T (X1 terhadap Y) 90
Gambar 4.6 Diagram Uji T (X2 terhadap Y) 90

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengembil : Data

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri saat ini berjalan dengan begitu pesat sehingga menciptakan persaingan yang semakin ketat, para pelaku bisnis pun dituntut untuk lebih kreatif dan memiliki keunggulan kompetitif dibanding dengan para pesaingnya. Persaingan yang semakin ketat di dalam usaha jasa, di mana semakin banyak produsen yang melibatkan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebebkan setiap perusahaan harus menetapkan orientasi pada kebutuhan pelanggan sebagai ujuan utama. Salah satu cara agar dapat mencapai tujuan tersebut menggunakan strategi pemasaran yang tepat. Pada pemasaran jasa selain *product, price, promotion, place* para ahli pemasaran menambahkan lagi yaitu *people, process and customer service.* Ketiga hal ini terkait dengan sifat jasa dimana produksi / operasi hingga pelanggan merupakan satu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan.

Perusahaan tidak dapat menghindari persaingan dalam menjaga minat pelanggan untuk tetap menggunakan jasanya. Menghadapi situasi tersebut maka perusahaan harus dapat mengola kegiatan pemasaran dengan lebih baik secara terus menerus dan berusaha meningkatkan keuntungan yang optimal.untuk dapat mencapai hal tersebut bukan hal yang muda bagi suatuperusahaan sebab dibutuhkan perhatian khusus dan juga pengetahuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan berpengaruh dalam kegiatan pemasaran.

Sebagai perusahaan jasa, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada pelanggan maka perlu diperhatikan faktor-faktor kualitas layanan jasa yang diberikan kepada pelanggan seperti kualitas layanan yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata (peralatan, kebersihan, kenyamanan ruangan, sarana parkir

Dipindai dengan CamScanner

yang memadai dan perlengkapan), layanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopansantuan karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan (perasaan aman, pengetahuan produk, tingkay kejujuran, sikap dalam melayani pelanggan), kualitas layanan yang berkaitan dengan kepedulian, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan kepada para pelanggan (pelayanan *service* yang adil, hubungan antar pelanggan dengan karyawan). Pada saat ini pelanggan dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi jasa mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti fasilitas *service* dan pelayanan *service* yang ada pada perusahaan. Hal ini penting sekali untuk dilakukan mengingat bahwa pelanggan akan melakukan pembelian ulang apabila kinerja dari jasa tersebut mampu memberikan sesuai dengan harapan mereka. Apabila kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan melakukan pembelian secara berulang atau akan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain hal-hal yang buruk terhadap perusahaan akan berdampak sangat merugikan bagi perusahaan Tunas Toyota Pecenongan.

Pelayanan *service* menjadi salah satu kunci utama keberhasilan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, apabila pelayanan *service* dari suatu perusahaan memberikan suatu yang sesuai dengan keinginan dan dibutuhkan oleh pelanggan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan suatu layanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apa bila layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas.

Fasilitas *service* merupakan penentu dalam mendominasi pangsa pasar yang diinginkan oleh perusahaan, fasilitas *service* ini mempunyai peran penting untuk memposisikan dirinya sebagai perusahaan berskala atas akan menggunakan penampilan yang mewah atau canggih untuk menarik minat pelanggan agar datang ke perusahaan.

Dipindai dengan CamScanner

Tunas Toyota Pecenongan adalah kantor cabang dari PT TUNAS RIDEAN Tbk yang mulai beroperasional pada tahun 1990 dan berlokasi di Jl. Pecenongan no.62 kebon kelapa gambir Jakarta Pusat. PT Tunas Ridean Tbk. sebagai Perusahaan otomotif juga diemban oleh Tunas Toyota Pecenongan. Dengan motto "Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama kami", Tunas Toyota Pecenongan tidak hanya menjadi pemain dalam industri otomotif yang hanya menjual poduk otomotif, namun memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan hadirnya bengkel untuk memperbaiki kerusakan karna penggunaan dan lamanya usia mobil mengakibatkan mobil mengalami penurunan kualits produk.

Tunas Toyota Pecenongan mengalami kenaikan dan penurunan jumlah pelanggan setiap bulannya. Berikut adalah data jumlah pelanggan pada Tunas Toyota Pecenongan mulai dari 2014 sampai dengan 2018.

Tabel 1.1

Data Jumlah Keseluruhan pelanggan per 2014 sampai 2018

Tahun	Jumlah Pelanggan
2014	1750
2015	1735
2016	1684
2017	1515
2018	1463

Sumber: Tunas Toyota Pecenongan

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan pada Tunas Toyota Pecenongan setiap tahunnya memiliki kecendrungan turun. Fenomena ini perlu diwaspadai oleh perusahaan karna dengan jumlah kosmen yang cenderung

Dipindai dengan CamScanner

menurun akan memberikan pengaruh yang merugikan perusahaan. Berawal dari masalah diatas maka peneliti bekeinginan untuk mengadakan penelitian tentang **"Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas *Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Tunas Ridean Tbk Cabang Tunas Toyota Pecenongan "**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya masalah maka dilakukan penelitian dapat dirumuskan pertanyaan peneliti sebaggai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan dan fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis akan membetasi ruang lingkup penelitian yaitu:

Dipindai dengan CamScanner

1. Variabel penelitian hanya menggunakan pelayanan *service* dan fasilitas *service* dari perspektif pelanggan sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen
2. Responden yang dipilih untuk mencari data penelitian adalah para pelanggan yang melakukan *service* di Tunas Toyota Pecenongan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sebuah bahan untuk dilakukan pertimbangan yang berkaitan dengan pelayanan *service* dan fasilitas *service* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.
2. Bagi Pembaca

   Penelitian ini dapat diharapkan, dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian di bidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan pelayanan *service* dan fasilitas *service*.
3. Bagi Penulis

   penelitian ini bagi penulis adalah sebagai tambahan pengalaman, dapat memperluas wawasan dan menerapkan ilmu yang telah penulis dapat untuk mempraktikkan langsung ke lapangan kerja.
4. Bagi Politeknik STMI Jakarta

   Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi atau referensi untuk penelitian yang lain yang tertarik melakukan peneltian lebih lanjut terutama mengenai pelayanan *service* dan fasilitas *service*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari 6 (enam) bab dengan rincian sebagai berikut :

Dipindai dengan CamScanner

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat tugas akhir, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang berisi dasar-dasar teori atau konsep yang digunakan sebagai dasar pemikiran ilmiah untuk membahas dan menganalisa permasalahan yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi jenis data yang diperlukan, metode penumpulan data, metode pengolahan, analisis data dan kerangka pemikiran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk pengolahan data sesuai dengan metode yang dipilih, pengolahan data tersebut akan digunakan dalam analisa data.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisikan analisa serta pembahasan terhadap hasil yang diperoleh dari data pengolahan data melalui metode yang diterapkan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, serta saran-saran yang diperlukan perusahaan dan peneliti selanjutnya.

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengambil : Dosa

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran Jasa

2.1.1 Pengertian Jasa

Menurut Lupiyadi (2006:5) Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan *service* pribadi (*personal service*) sampai jasa suatu produk. Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang dihasilkan bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misal kenyamanan, huburan, kesenangan atau kesehatan) konsemen.

2.1.2 Pengertian Pemasaran

Menurut Laksana (2019:1) pemasaran adalah suatu proses sosial yang didlamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

2.1.3 Pengertian Pemasaran jasa

Menurut Tjiptono (2017:4) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dipindai dengan CamScanner

2.1.4 Karakteristik Jasa

Menurut Sembiring (2016:49) mengutarakan ada empat karakteristik utama jasa yang dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah perbuatan , tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Hal tersebut yang menyebabkan jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut di produksi.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komuditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Jasa akan memiliki nilai disaat pembeli jasa membutuhkan pelayanan *service*. Keadaan tidak tahan lama dari jasa bukanlah masalah jika permintaan jasa tersebut stabil, karna mudah untuk melakukan persiapan sebelumnya, jika permintaan terhadap jasa tersebut amat berfluktuasi

Dipindai dengan CamScanner

maka perusahan jasa mengalami masalahyang sulit seperti pelanggan merasa kecewa dan beralih kepada pihak penyediaan jasa lainnya.

2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa

Menurut Sembiring (2016:93) Bauran pemasaran pada produk barang yang kita kenal selama ini berbeda dengan bauran pemasaran untuk produk jasa. Hal ini terkait dengan perbedaan karakteristik jasa dan barang. Bauran pemasaran produk barang mencangkup 4P: *product, price, place,* dan *promotion.* Sedangkan untuk jasa kemepat hal tersebut masih dirasa kurang mencukupi. Para pakar pemasaran menambahkan tiga unsur: *people, process,* dan *cutomer service*. Hal ini terkait dengan sifat jasa dimana tahapan oprasi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan serta mengikut sertakan pelanggan dalam pemberi jasa secara langsung, dengan kata lain terjadi interaksi langsung antara keduanya (meski tidak untuk semua jenis jasa). Sebagai suatu bauran unsur-unsur tersebut saling memengaruhi satu sama lain hingga bila salasatu tidak dapat pengorganisasinya akan memengaruhi strategi pemasaran secara keselruhan.

Dengan demikian, unsur bauran pemasaran jasa terdiri atas tujuh hal yaitu:

1. *Product* (produk) jasa seperti apa yang ingin ditawarkan.
2. *Price* (harga) bagaimana strategi penentuan harga.
3. *Promotion* (promosi) bagai mana promosi yang harus dilakukan.
4. *Place* (tempat) bagaimana sistem penyampaian jasa yang yang akan diterapkan
5. *People* (orang) jenis kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa

Dipindai dengan CamScanner

6. *Process* (proses) bagai mana proses dalam oprasi jasa tersebut.
7. *Customer service* (layanan pelanggan) tingkat jasa bagaimana yang akan diberikan kepada pelanggan.

2.2 Pelayanan *Service*

2.2.1 Pengertian Pelayanan *Service*

Menutut Laksana (2019:79) pelayanan *service* adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.2.2 Karakteristik Pelayanan *Service*

Menutut Laksana (2019:80) karakteristik jasa terdiri dari 12 yaitu:

1. Pelayanan *service* merupakan output tidak berbentuk.
2. Pelayanan *service* merupakan output variable, tidak standar.
3. Pelayanan *service* tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan *service*.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan *service* langsung kepadapelanggan.
6. Keterampilan persnil searah atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan *service* tidak dapat diproduksi secara masal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan *service*.
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.

Dipindai dengan CamScanner

10. Fasilitas *service* layanan berada dekat dengan lokasi pelayanan *service*.
11. Pengukuran efektivitas pelayanan *service* bersifat subjektif.
12. Option penempatan harga lebih rumit.

2.2.3 Indikator Pelayanan *Service*

Menurut Tjiptono (2017:159) terdapat lima indikator utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*)

   Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*)

   Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyainan pelanggan.
4. Empati (*Empathy*)

   Bererti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

   Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas *service* layanan, peralatan dan perlengkapan sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Dipindai dengan CamScanner

2.3 Fasilitas *Service*

2.3.1 Pengertian Fasilitas *Service*

Menurut Tjiptono (2019:173) Fasilitas *service* jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe jasa. Persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas *service* jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Fasilitas *service* yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain eksterior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya. Banyak organisasi jasa yang memperoleh manfaat langsung dari desain khusus yang disesuaikan dengan sifat dan tujuannya.

2.3.2 Desain Fasilitas *Service*

Menurut Tjiptono (2019:173) Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan desain fasilitas *service* jasa melipuuuti:

1. Sifat dan tujuan organisasi jasa

   Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desain. Sebagai contoh, desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi TV, tersedia cukup tempat untuk 'selonjor' atau untuk berbaging), kamar pasien yang bersih dan nyaman, ruang dokter

Dipindai dengan CamScanner

dan kamar praktik yang bisa menjamin privasi (misalnya kedap suara dan tidak tembus pandang), dan seterusnya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat

   Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas *service* jasa perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tahan, peraturan pemerintah berkenaan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain. Dewasa ini ketersediaan tanah sangat terbatas (apalagi kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain. Dewasa ini ketersediaan tanah sangat terbatas (apalagi di lokasi-lokasi strategik) dan kalaupun ada, harganya sangat mahal. Oleh sebab itu setiap perusahaan perlu memanfaatkan tanah dan ruang yang tersedia seefesien dan seefektif mungkin. Kecenderungan yang ada adalah perusahaan membuat bangunan bertingakat.

3. Fleksibilitas

   Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keusangat relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkanfasilitas *service* jasa harus dapat disesuaikan secara mudah dan memperhitungkan pula kemungkinan perkembangkan dimasa datang memasukan ussur fleksibilitas kedalam desain memang dapat meningkatkan biaya inisiasi (*intial costs*) dan biaya oprasi suatu fasilitas *service*.akan tetapi, usaha untuk menyesuaikan suatu desain yang tidak fleksibel dengan perubahan yang terjadi saat desain bersangkutan telah terwujudkan, malah justru akan membutuhkan biaya yang jauh lebih besar. Bahkan mungkin pula dalam beberapa situasi, penyesuaian tidak mungkin dilakukan.

Dipindai dengan CamScanner

4. Faktor Estetis

   Fasilitas *service* jasa yang tertata secara rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan tersuatu suatu jasa. selain itu, sikap karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga dapat meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek, misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam dan derkor interior.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

   Masyarakat dan lingkungan di sekitar fasilitas *service* jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam. Sebagai contoh, gelanggang olahraga (untuk pertandingan olahraga dan pertunjukan musik) wajib mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti ketersediaan tempat parkitr, jumlah pintu masuk dan keluar, pentilasi dan tata suara, lokasi yang tidak terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk, rumah sakit, tempat ibadah dan tempat umum dan sebagainya.

6. Biaya Kontruksi dan Oprasi

   Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas *service*. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan. Biaya oprasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

Dipindai dengan CamScanner

2.3.3 Indikator Fasilitas *Service*

Menurut Tjiptono (2019:175) ada enam indikator yang harus dipertimbangkan secara cermat yang menyangkut tata letak fasilitas *service* jasa :

1. Perencanan spasial

   Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupunrespon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya. Respon semacam inilah yang di persepsikan sebagai kualitas visual. Kualitas ini dapat dimanipulasi atau dikendalikan perancang untuk mencipttakan lingkungan tertentu yang mampu mendorong terbentuknya respon pelanggan sebagaimana dikendaki penyedia jasa.

2. Perencanaan ruangan

   Fasktor ini mencakup perancangan interior dan arsitektur fasilitas *service*, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain sebagainya.

3. Perlengkapan/perabotan

   Perlengkapan/perabotan memiliki berbagai macam fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

4. Tata cahaya

   Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya disiang hari, warna, jenis dan sifat aktifitas yang dilakukan didalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan

Dipindai dengan CamScanner

tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

5. Warna

   Banyak orang yang menyatakan bahwa warna memiliki bahasa sendiri dimana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

   Aspek yang penting dan saling berkaitan dalam faktor ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2019:377) kata kepuasan berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun ditinjau dari perspektif prilaku kunsumen. Istilah kepuasan pelanggan la ntas menjadi suatu yang kompleks bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau consensus mengenai konsep kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2019:287) menegaskan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi diminta mendefinisikan, tampak tak eorangpun tahu. Sepertihalnya konsep-konsep manajemen lainnya, ada begitu banyak definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan. Sebagai ilustrasi berikut ini adalah lima diantaranya:

Dipindai dengan CamScanner

- Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum membeli (atau standar kinerja laiannya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsokan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.
- Evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspetasi pra-pembelian.
- Ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.
- Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang iya persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

2.4.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Yamit (2018:80) Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa. Sama atau lebih harapan yang diinginkan bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan pelanggan melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain:

1. Sistem pengaduan

   Sistem inimemberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ke tidak puasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.

Dipindai dengan CamScanner

2. Survey pelanggan

   Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

3. Panel pelanggan

   Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

2.4.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan pelanggan

Menurut Tijiptono (2017:294) pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan diantaranya:

1. Mengidentifikasi keperluan pelanggan yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah dia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi *Priorities For Improvement* melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengambil : Dosa

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian di Tunas Toyota Pecenongan, waktu penelitian dilakukan pada tahun 2018.

3.2 Desain Penelitian

Menurut Riadi (2016:1) penelitian adalah kegiatan untuk memperoleh solusi terhadap suatu permasalahan atau Fenomena yang terjadi melalui langkah-langkah ilmiah. Hal ini sesuai dengan pendapat kerlinger (1986) yang menyatakan bahwa penelitian adalah suatu penyelidikan yang sistematis, terkendali, empiris, dan kritis mengenai fenomena-fenomena alam yang dibimbing oleh teori dan hipotesis mengenai hubungan-hubungan yang diduga ada diantara fenomena-fenomena tersebut.

3.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti ini bersifat kuantitatif, yakni merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subyek penelitian, obyek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).

3.4 Sumber Data

Menurut Riadi (2016:47) Data adalah sekumpulan bukti empiris yang didapatkan dari suatu pengamatan, observasi, wawancara, pengukuran fisik, percobaan laboratorium dan lain-lain yang harus diolah sedemikian rupa

Dipindai dengan CamScanner

2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2019:394) tidak ada satupun ukuran tunggal 'terbaik' mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragam cara mengukur kepusaan pelanggan terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan

   Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terdapat produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaiang.

2. Dimensi kepuasan pelanggan

   Berbagai penelitian memilih kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumya proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan jasa perusahaan berdasarkan itm-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas *service* layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan jasa pesaiang berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

Dipindai dengan CamScanner

sehingga dapat menghasilkan keterangan atau informasi yang bermakna untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Berikut merumakan jenis-jenis data:

1. Klasifikasi data berdasarkan sumber yang digunakan Ditinjau dari sumbernya, data penelitian dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:
   a. Data primer, adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi , wawancara, diskusi focus dan penyebaran kuesioner,

      Dalam penelitian ini, data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan hasil pengisian kuesioner oleh responden, yakni pelanggan yang melakukan *service* di Tunas Toyota Pecenongan . Memalui kuesioner online yang akan dikirimkan kepada 100 (seratus) responden.
   b. Data skunder, adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Contoh data skunder adalah data yang diperoleh dari biro pusat statistic (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. penulis menggunakan riset keperpustakaan yang diperoleh dari jurnal-jurnal, buku-buku, artikel dari media cetak dan internet.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Riadi (2016:33) populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung ataupun diukur, baik secara kuantitatif

Dipindai dengan CamScanner

maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Dalam meneliti sebuah populasi, peneliti perlu mempertimbangkan beberapa aspek seperti besar/luasnya populasi, tingkat keragaman, aspek waktu tenaga, biaya, ketelitian, dan lain-lain.

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, dalam meneliti karakteristik suatu populasi peneliti tidak perlu meneliti seluruh angguta atau elemen dalam populasi, tetapi cukup mengambil beberapa anggota atau elemen yang mampu mewakili karakteristik populasi tersebut. Sebagai anggota atau elemen dari populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut lazim disebut sampel. Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih oleh penulis adalah seluruh pelanggan Tunas Toyota Pecenongan tahun 2018 yang melakukan service mobil.

3.5.2. Sampel

Menurut Riadi (2016:34) Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subyek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Dalam penelitian ini, sampel yang dipilih penulis adalah pelanggan yang melakukan *service* mobil di Tunas Toyota Pecenongan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari dua variabel bebas (*Independent Variable*) dan satu variabel terikat (*Dependent variable*).

Dipindai dengan CamScanner

Variabel bebas tersebut adalah pelayanan *service* (X1) dan fasilitas *service* (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.6.1 Variabel Dependen/bebas

Menurut Sudaryono (2018:154) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya suatu variabel terikat. Dalam hal ini, variabel bebas adalah variabel yang menjelaskan atau memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan *Service* (X1) dan Fasilitas *service* (X2).

3.6.2 Variabel Independen/Terikat

Menurut Sudaryono (2018:155) mendefinisikan variabel terikat yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Menurut Sudaryana (2017:36) juga mengartikan variabel terikat yang muncul akibat dipengaruhi atau yangmenjadi akibat, karena adanya variabel bebas. variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.7 Hipotesis Penelitian

3.7.1 Pengertian Hipotesis

Menurut Riadi (2016:83) hipotesis merupakan elemen penting sebagai peranti kerja teori peneliti. Hipotesis adalah jawaban atau dugaan ilmiah sementara terhadap suatu fenomena yang perlu dibuktikan atau diuji kebenarannya secara empiris. Adapun hipotesis dalam penelitia ini adalah:

Dipindai dengan CamScanner

3. Konfirmasi harapan

   Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau tidak kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4. Nilai beli uang

   Kepuasan pelanggan diukur secara bihavior dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

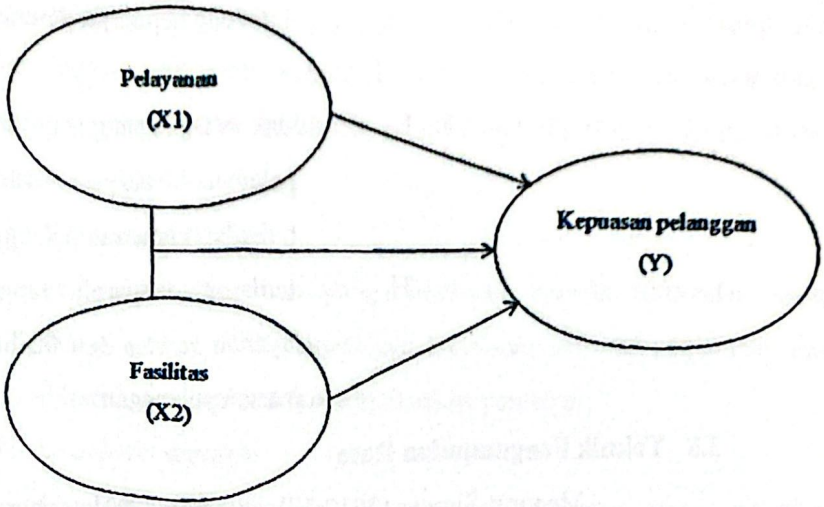
5. Kesediaan untuk merekomendasi

   Dalam kasus produk yang pembelian uangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia dan sebagainya) kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6. Ketidakpuasan pelanggan

   Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasaan pelanggan meliputi, komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, produk recall, gethok tular negatif dan *defection* (pelanggan yang beralih ke pesaing).

Dipindai dengan CamScanner



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

hipotesis ini biasanya diuji untuk menerima dan dirumuskan oleh peneliti-peneliti ilmu sosial. Hipotesis kerja menyatakan adanya varibel X dan Y, atau perbedaan antara dua kelompok. Hipotesis kerja, dilain pihak, mempunyai rumusan dengan implikasi. Berikut ini beberapa contoh hipotesis kerja:

1. H_0 : tidak terdapat pengaruh antara persepsi bauran pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan.

   H_1 : tidak terdapat pengaruh antara persepsi bauran pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan.

2. H_0 : tidak terdapat pengaruh fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan.

   H_1 : tidak terdapat pengaruh fasilitas *service*

Dipindai dengan CamScanner

terhadap kepuasan pelanggan.

3. H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *service* dan fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan.

   H_i : terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *service* dan fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siregar (2017:17) pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah amat penting, karna data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam suatu penelitian adalah:

1. Wawancara

   Wawancara adalah prooses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan prnggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

2. Observasi

   Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

3. Kuesioner (angket)

   Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, prilaku dan

Dipindai dengan CamScanner

karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Ada beberapa jenis kuesioner yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data, yaitu:

a. Kuesioner tertutup

   Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda.jadi kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesematan untuk mengeluarkan pendapat.

b. Kuesioner terbuka

   Merupakan angket atau pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang memberikan keleluasaan kepada responden untuk memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.

3.9 Teknik Pengambilan *Sampling*

Metode pengambilan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* yang artinya setiap anggota tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel, dan teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan kriteria-kriteria tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan dengan menggunakan rumus solvin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase Kelonggaran Ketidaktelitian (presesi)

Dipindai dengan CamScanner

kesalahan pengambilan sampel ditolerir yaitu 0,1 atau 10%. Dalam penelitian ini diketahui populasi sebesar 1463yang dimana 1463 merupakan seluruh pelanggan Tunas Toyota Pecenongan tahun 2018 yang melakukan service mobil serta persentase ketidak telitian ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimal sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1463}{1 + 1463(0{,}1)^2}$$

$$n = 93{,}53$$

Berdasarkan perhitungan ninimal penentuan sampel diatas, maka ditetapkan jumlah sampel yang perolehanya sebanyak 94 dibulatkan menjadi 100 orang sebagai sampel.

3.10 Instrumen Penelitian

3.10.1 Penyusunan Instrumen

Penelitian ini menggunakan skala likert, yang mana menurut Sudaryono (2018:190) merupakan nantinya setiap jawaban akan dihubungkan dengan pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan skor atau kata-kata. Pernyataan dibuat dalam bentuk kuesioner online dengan menggunakan skala likert 1-5 yang masing-masing mewakili pendapat dari responden. Skala tersebut sebagai berikut:

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 3.1

Keterangan Skala Likert

No	Kode	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak setuju	2
5	STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Data Diolah

3.10.2 Deskriptif Variabel

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang berisi butir-butir permyataan yang akan diberikan kepada responden.

Tabel 3.2

Deskripsi Variabel

Variabel	Deskripsi Variabel	Indikator	Isi Kuesioner	Skala Hitung
Pelayanan *service* (X_1)	Menurut Laksana (2019:79) pelayanan service adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepadapihaklain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memuliki kepemilikan apapun	Reliabilitas	1. Karyawan berpakaian sopan dan rapih	Skala Likert
		Daya Tanggap	2. Petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	Skala Likert
		Jaminan	3. Karyawan mampu memberikan informasi yang jelas kepada konsumen	Skala Likert
		Empati	4. Karyawan menelepon konsemen, menanyaakan keadaan dan kendala setelah mobil disservice	Skala Likert
		Bukti Fisik	5. Toilet bersih, harum dan air lancar	Skala Likert

Dipindai dengan CamScanner

Variabel	Deskripsi Variabel	Indikator	Isi Kuesioner	Skala Hitung
Fasilitas service (X_2)	Menurut Tjiptono (2019:173) Fasilitas *service* jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan.	Perencanan spasial	6. Mobil yang terparkir tersusun dengan rapih 7. Adanya ruang tunggu yang rapih dan bersih membuat nyaman pelanggan	Skala Likert
		Perencanaan ruangan	8. Tersedia (hot spot, kontak listrik, dan pendingin ruangan) yang berfungsi dengan baik	Skala Likert
		Perlengkapan/ perabotan	9. Adanya tempat menaru barang dengan aman	Skala Likert
		Tata cahaya	10. Cahaya didalam ruangan tidak berlebihan sehingga membuat suasana nyaman	Skala Likert
		Warna	11. Warna interior yang digunakan membuat rileks	Skala Likert
		Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	12. Tersedia papan informasi 13. Tersedia petunjuk ruangan	Skala Likert

Dipindai dengan CamScanner

Variabel	Deskripsi Variabel	Indikator	Isi Kuesioner	Skala Hitung
Kepuasa Pelangg an (Y)	Menurut Tjiptono (2019:37) Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.	Kepuasan pelanggan keseluruhan	14. Hasil *service* mobil di Tunas Toyta pecenongan lebih baik dari pada pesaing	Skala Likert
		Dimensi kepuasan pelanggan	15. Karyawan perusahaan sopan dan ramah saat melayani pelanggan	Skala Likert
		Konfirmasi harapan	16. Dalam melakukan *service*, ditangani tepat waktu sesuai yang ditentukan dealer 17. Dalam melakukan *service*,ditangani sesuai dengan nomer urut pelanggan	Skala Likert
		Nilai beli uang	18. Kualiat *service* mobil di tunas Toyota pecenongan yang diberikan sesuai dengan harga	Skala Likert
		Kesediaan untuk merekomendasi	19. Setelah *service* di Tunas Toyota bapak/ibu akan merekomendasi kepada kerabat dan keluarga	Skala Likert
		Ketidakpuasan Pelanggan	20. komplain dari konsumen ditangani denga cepat	Skala Likert

Sumber: Data Diolah

Dipindai dengan CamScanner

3.11 Uji Instrumen

Menurut Siregar (2017:46) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Untuk dapat dikatakan instrument penelitian yang baik, paling tidak memenuhi lima kriteria yaitu: validitas, sensitivitas, objektivitas dan fisibilitas.

3.11.1 Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:46) Validitas atau kesalahan adalah menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur. Dalam suatu penelitian baik yang bersifat deskriptif maupun eksplanatif yang melibatkan variabel atau konsep yang tidak bisa diukur secara langsung masalah validitas sederhana,didalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoritis sampai empiris (indikator) namun bagaimana tidak suatu instrumen harus valid agar hasilnya dipercaya.

Menurut Riadi (2016:215) rumus dalam uji validitas yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = koefesiensi korelasi

n = jumlah responden

X = skor item x

Y = skor item y

Dipindai dengan CamScanner

3.11.2 Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:57) ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrument penelitian. Peneliti menggunakan teknik *alpha cronbach* untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabilitas atau tidak, dan kriteria suatu instrument peneliti dikatakan reliabilitas bila koefesien reliabilitas r11 > 0,6. Berikut tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* yaitu:

a. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_1^2 = \frac{\Sigma_1^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_1^2 = \frac{\Sigma_1^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11}^2 = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Keterangan

n = jumlah sempel

X_I = jawaban responden untuk setiap pertanyaan

$\sum X$ = total jumlah responden untuk setiap butir

σt^2 = varian total

$\sum \sigma t^2$ = jumlah varian butir

K = jumlah butir pertanyaan

r = koefisien reliabilitas pelanggan

Dipindai dengan CamScanner

3.12 Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Riadi (2016:105) uji normalitas digunakan menentukan apakah suatu set data sudah sesuai dimodelkan oleh distribusi normal atau tidak atau untuk menghitung seberapa besar kemungkinan variabel acak sudah terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Riadi (2016:194) multikolinieritas adalah terjadinya hubungan linier antara variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Hubungan linier antara variabel bebas dapat terjadi dalam bentuk hubungan linier yang sempurna dan hubungan linier yang kurang sempurna. Salah satu cara pengujin multikolonieritas yang umumnya digunakan adalah pengujian variance inflation factor (VIF) dengan langkah langkah sebagai beriku:

a. Hitung nilai koefesien determinasi antara variabel bebas (R^2)
b. Hitung nilai tolerance (Tol) degan rumus ($1-R^2$)
c. Hitung nilai VIF dengan rumus 1/Tol

Jika VIF<10, maka tidak terjadi multikolinier

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Riadi (2016:197) heteroskedastisitas adalah variasi dari error model regresi tidak konstanta atau variasi antar error yang satu dengan error yang berdeda. Selanjutnya untuk mengetahui apakah pola variabel error mengandung Heteroskedastisitas.

Dipindai dengan CamScanner

2 Analisis Data

a. Korelasi

Menurut Riadi (2016:150) korelasi adalah menunjukan seberapa besar keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$\sum X$ = jumlah total data variabel bebas

$\sum X^2$ = jumlah total kuadrat data variabel bebas

$\sum Y$ = jumlah total data variabel terikat

$\sum Y^2$ = jumlah total kuadrat data variabel terikat

$\sum XY$ = jumlah total perkalian variabel terikat dan bebas

Berikut ini adalah pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2008:250)

Tabel 3.3

Koefesien Korelasi

Koefisien Interval	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2008:250)

Dipindai dengan CamScanner

b. Analisis Regresi

a) Regresi Sederhana

Menurut Siregar (2017:284) regresi sederhana digunakan untuk satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan diterapkan metode ini untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Berikut untuk menentukan persamaan regresi:

$$Y=a+bX+e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

b = variabel bebas

b) Regresi Berganda

Menurut Riadi (2016:161) Regresi berganda denga 3 variabel digunakan untuk memprediksi suatu hubungan antara dua variabel bebas dengan satu variabel terikat. Misalnya kita ingin mengetahui seberapa besar keeratan hubungan variabel Y yang dapat diprediksikan oleh dua variabel independen X_1 dan X_2. Menurut Siregar (2017:301) rumus regresi berganda yaitu:

$$Y=a+b_1X_1+b_2x_2+b_3X_3.....+b_nX_n+e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

Dipindai dengan CamScanner

X = variabel bebas

b = variabel bebas

3 Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2017:290) koefesien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar sumbangan (kontribusi) yang diberikan variabel X terhadap perubahan Variabel Y dengan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

3.13 Uji Hipotesis

Menurut Siregar (2017:303) tujuan dilakukan pengujian hipotesis terhadap penerapan metode regresi linier berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara kelompok data A dan B (variabel bebas X_1 dan X_2) terhadap kelompok data C (variabel terikat Y).

1. Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Siregar (2017:303) uji F pada dasarnya menunjukan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel dependen/terikat. F tabel lebih kecil dari F hitung maka hasilnya signifikan berarti terdapat pengaruh dari variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Rumus dalam uji F adalah sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{(R_{X1,X2,Y})^2(n-m-1)}{m(1-R^2_{X1,X2,Y})}$$

keterangan:

m = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

Dipindai dengan CamScanner

R^2 = korelasi ganda

a. Membandingkan F_{Hitung} dan F_{tabel}

Tujuan membandingkan antara F_{Hitung} dan F_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah Ho diterima atau ditolak.

b. mengambil keputusan atau menolak

menerima atau menolak Ho

2. Uji Signifikasi Parsial (Uji Statistik t)

Menurut Ir. Syofian Siregar, M.M. (2017:304) tujuan dilakukan uji signifikasi parsial dua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbilkan dari masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah rumus uji t sebafai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{bi}{S_{bi}}$$

keterangan:

bi = Nilai konstanta

Sbi = standar *error*

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel indpenden (bebas) tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen (terikat)
- Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen (bebas) mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen (terikat).

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengambil : Dosa

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Profil Perusahaan

Adapun profil usaha lebih rinci sebagai berikut:

Nama Perusahaan	: PT. TUNAS RIDEAN Tbk
Cabang Perusahaan	: Tunas Toyota Pecenongan
Bidang Industri	: Perusahaan jasa Otomotif
Nama Pimpinan	: Edi Gunawan
Jabatan	: Branch Manager
Jenis Produk Jasa	: Mobil TOYOTA dan *Service*
Telepon Perusahaan	: (021)3454465
Alamat Perusahaan	: Jl. Batu Tulis Raya No. 42, RT.7/Rw.2 Gambir Kota Jakarta Pusat
Mulai Berdiri	: 1990

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi perusahaan otomotif paling inovatif di Indonesia dengan menciptakan pengalaman mengesankan disetiap interaksi dengan pelanggan.

Dipindai dengan CamScanner

Misi

1. Memberikan pengalaman "Peace Of Mine" bagi pelanggan.
2. Menciptakan pertumbuhan berkelanjutan melalui operasional yang progresif .
3. Mengembangkan sumber daya manusia dalam membangun kepemimpinan yang kuat.
4. Menciptakan pertumbuhan yang bernilai bersama mitra bisnis strategis.
5. Membuat perbedaan yang positif dimanapun Tunas berada.

4.1.3 Sejarah Perusahaan

Kesuksesan yang dicapai PT. TUNAS RIDEAN Tbk saat ini tidak dicapai secara mudah, Melainkan PT TUNAS RIDEAN Tbk, tumbuh dan berkembang pada tahun 1967 dikenal dengan nama TUNAS Indonesia Motor sebagai importer, penjual mobil baru dan bekas. Kemudian Pada Tahun 1974 ditunjuk sebagai *dealer* resmi mobil bermerek Toyota, Daihatsu, BMW, Peugeot, Isuzu, dan Honda untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya.

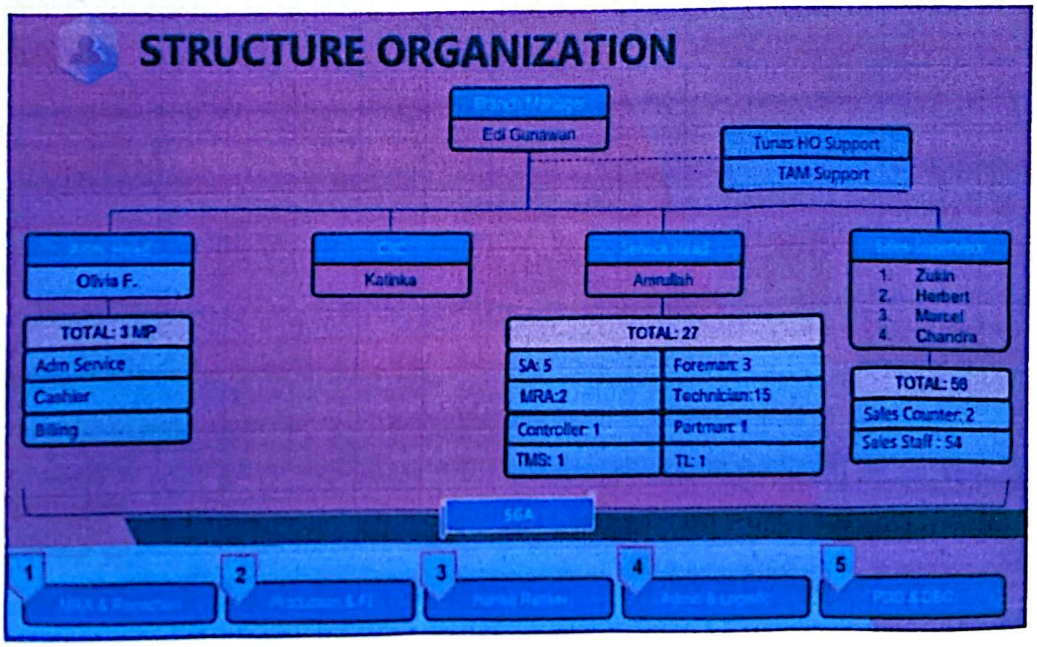
Tunas Toyota Pecenongan adalah kantor cabang kedua dari PT TUNAS RIDEAN Tbk yang mulai beroperasional pada tahun 1990 dan berlokasi di Jl. Pecenongan no.62 kebon kelapa gambir Jakarta Pusat. PT Tunas Ridean Tbk. sebagai Perusahaan otomotif juga diemban oleh Tunas Toyota Pecenongan. Dengan motto "Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama kami", Tunas Toyota Pecenongan tidak hanya menjadi pemain dalam industri otomotif yang hanya mementingkan keuntungan perusahaan semata, namun lebih mementingkan kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Hal ini merupakan salah satu strategi

Dipindai dengan CamScanner

yang menjadi kunci utama bagi Tunas Toyota Pecenongan dalam segala aktivitas yang dilakukannya. Dengan dibukanya dealer Tunas Toyota di Pecenongan, PT TUNAS RIDEAN Tbk ingin lebih memperluas jangkauannya agar lebih dekat dengan pengguna Toyota serta membantu masyrakat di daerah Jakarta Pusat khususnya di daerah Pecenongan, dan sekitarnya untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam kendaraan roda empat. Untuk kondisi di Indonesia bahkan di dunia pada umumnya pelanggan sudah mengetahui merk Toyota yang merupakan perusahaan otomotif yang terus maju dan semakin berkembang.

4.1.4 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Tunas Toyota Pecenongan:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Perusahaan

Dipindai dengan CamScanner

4.2 Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian berjumlah 100 responden. Penentuan sempel dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa calon responden adalah pelanggan dari Tunas Toyota Pecenongan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner *online* pada pelanggan yang melakukan *service* di Tunas Toyota Pecenongan. Adapun gambaran mengenai responden yang menjadi sempel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan:

4.2.1 Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	78	78%
Perempuan	22	22%
Jumlah	100	100%

Sumber: data diolah

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa usia responden yang melakukan *service* mobil Toyota dalam penelitian ini jumlah responden laki-laki sebanyak 78 responden atau 78% dari jumlah responden, sedangkan respoonden perempuan ada 22 responden atau 22% dari jumlah responden.

Dipindai dengan CamScanner

4.2.2 Menurut Usia

Tabel 4.2

Jumlah Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Presentase
23-30 tahun	44	44%
31-36 tahun	33	33%
37-42 tahun	19	19%
>43 tahun	4	4%

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan *service* mobil Toyota di Tunas Toyota Pecenongan yang terbanyak adalah responden yang berusia 25-30 tahun sebanyak 46 responden atau 46% dari total responden, sedangan jumlah yang paling sedikit adalah responden dengan usia >43 tahun dengan jumlah 4 responden atau 4% dari total responden.

4.2.3 Menurut Pendidikan

Tabel 4.3

Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pegawai Negeri	4	4%
Wirasuwasta	22	22%
Karyawan Swasta	67	67%
Lainnya	7	7%
Jumlah	100	100%

Sumber: data diolah

Dipindai dengan CamScanner

Dari tabel 4.3 yang diketahui bahwa pekerjaan responden yang melakukan *service* mobil Toyota dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sebanyak 4 responden atau 4%, wirasuwasta sebanyak 22 responden atau 22%, karyawan swasta sebanyak 67 responden atau 67%, dan lainnya sebanyak 7 responden atau 7%. Hal ini diketahui bahwa responden yang paling banyak melakukan *service* mobil Toyota di Tunas Toyota Pecenongan rata-rata berprofesi sebagai karyawan swasta.

4.3 Uji Validitas Data

Menurut Siregar (2017:48) uji validitas diperlukan untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan atau butiran-butiran pertanyaan yang dikatakan sebagai instrument penelitian harus diuji apakah instrument yang digunakan sudah cocok (valid). Uji validitas tersebut menggunakan metode product moment. Dan data dapat dikatakan valid jika r hitung > r tabel.

a. Uji Validitas Pelayanan *service* (X1)

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan *service* (X1)

No	X1.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
1	4	23	92	16	529
2	5	19	95	25	361
3	3	21	63	9	441
4	5	21	105	25	441
5	5	23	115	25	529
6	5	24	120	25	576
7	3	17	51	9	289
8	4	22	88	16	484
9	1	5	5	1	25
10	5	22	110	25	484

Dipindai dengan CamScanner

No	X1.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
11	5	22	110	25	484
12	4	22	88	16	484
13	5	22	110	25	484
14	3	21	63	9	441
15	5	22	110	25	484
16	4	21	84	16	441
17	5	24	120	25	576
18	4	22	88	16	484
19	4	21	84	16	441
20	5	21	105	25	441
21	4	22	88	16	484
22	4	24	96	16	576
23	3	21	63	9	441
24	4	22	88	16	484
25	4	19	76	16	361
26	5	19	95	25	361
27	2	12	24	4	144
28	5	23	115	25	529
29	5	20	100	25	400
30	5	24	120	25	576
31	3	18	54	9	324
32	5	23	115	25	529
33	4	22	88	16	484
34	5	23	115	25	529
35	5	21	105	25	441
36	5	22	110	25	484
37	4	18	72	16	324
38	5	21	105	25	441
39	3	16	48	9	256
40	4	18	72	16	324
41	2	15	30	4	225
42	5	24	120	25	576
43	4	22	88	16	484

Dipindai dengan CamScanner

No	X1.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
44	5	23	115	25	529
45	5	23	115	25	529
46	4	19	76	16	361
47	5	24	120	25	576
48	5	23	115	25	529
49	3	22	66	9	484
50	4	22	88	16	484
51	5	24	120	25	576
52	4	20	80	16	400
53	5	24	120	25	576
54	4	22	88	16	484
55	4	23	92	16	529
56	4	22	88	16	484
57	3	20	60	9	400
58	5	22	110	25	484
59	5	19	95	25	361
60	5	24	120	25	576
61	3	18	54	9	324
62	4	20	80	16	400
63	5	21	105	25	441
64	5	23	115	25	529
65	5	21	105	25	441
66	5	24	120	25	576
67	5	20	100	25	400
68	5	23	115	25	529
69	2	8	16	4	64
70	5	24	120	25	576
71	5	23	115	25	529
72	3	17	51	9	289
73	4	22	88	16	484
74	4	19	76	16	361
75	4	22	88	16	484
76	5	25	125	25	625
77	3	20	60	9	400

Dipindai dengan CamScanner

No	X1.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
78	4	23	92	16	529
79	4	22	88	16	484
80	3	18	54	9	324
81	5	23	115	25	529
82	5	22	110	25	484
83	4	21	84	16	441
84	3	10	30	9	100
85	4	22	88	16	484
86	5	20	100	25	400
87	4	22	88	16	484
88	5	23	115	25	529
89	5	22	110	25	484
90	5	25	125	25	625
91	5	22	110	25	484
92	3	21	63	9	441
93	5	22	110	25	484
94	5	22	110	25	484
95	4	18	72	16	324
96	4	20	80	16	400
97	4	22	88	16	484
98	2	7	14	4	49
99	5	24	120	25	576
100	4	22	88	16	484
jumlah	423	2083	9048	1871	44617

Sumber: data diolah

Menghitung nilai r_{hitung} pada instrument penelitian pertanyaan 1 pada variabel pelayanan *service*:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(9048) - (423.2083)}{\sqrt{(187100 - 178929)(4461700 - 4338889)}}$$

Dipindai dengan CamScanner

$$r = \frac{23691}{31677,89} = 0,748$$

Keputusan:

Berdasarkan Hasil perhitungan Uji Validitas diatas, dapat diketahui bahwa item pertanyaa 1 dari variabel pelayanan *service* (X1) dinyatakan valid, karna $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,748 > 0,1946. Hal ini menyatakan bahwa instrumen penelitian pertanyaan 1 pada variabel layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.

b. Uji Validitas Fasilitas *Service* (X2)

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Fasilitas *service* (X2)

No	X2.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
1	3	27	81	9	729
2	3	22	66	9	484
3	4	27	108	16	729
4	3	24	72	9	576
5	4	28	112	16	784
6	4	25	100	16	625
7	4	29	116	16	841
8	3	24	72	9	576
9	1	8	8	1	64
10	3	22	66	9	484
11	4	29	116	16	841
12	3	29	87	9	841
13	3	24	72	9	576
14	3	24	72	9	576
15	4	26	104	16	676
16	5	32	160	25	1024
17	3	30	90	9	900
18	4	28	112	16	784

Dipindai dengan CamScanner

No	X2.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
19	4	28	112	16	784
20	3	31	93	9	961
21	4	25	100	16	625
22	3	28	84	9	784
23	4	28	112	16	784
24	5	32	160	25	1024
25	3	25	75	9	625
26	3	22	66	9	484
27	2	19	38	4	361
28	3	25	75	9	625
29	4	30	120	16	900
30	5	33	165	25	1089
31	3	27	81	9	729
32	4	29	116	16	841
33	4	30	120	16	900
34	4	29	116	16	841
35	4	30	120	16	900
36	4	31	124	16	961
37	4	28	112	16	784
38	3	34	102	9	1156
39	2	20	40	4	400
40	3	27	81	9	729
41	3	28	84	9	784
42	4	33	132	16	1089
43	4	33	132	16	1089
44	4	29	116	16	841
45	5	31	155	25	961
46	5	31	155	25	961
47	5	37	185	25	1369
48	5	32	160	25	1024
49	2	24	48	4	576
50	4	33	132	16	1089
51	4	30	120	16	900
52	3	33	99	9	1089

Dipindai dengan CamScanner

No	X2.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
53	5	36	180	25	1296
54	4	36	144	16	1296
55	4	29	116	16	841
56	4	30	120	16	900
57	4	30	120	16	900
58	4	29	116	16	841
59	2	20	40	4	400
60	4	27	108	16	729
61	3	29	87	9	841
62	5	31	155	25	961
63	4	27	108	16	729
64	2	19	38	4	361
65	4	28	112	16	784
66	5	31	155	25	961
67	3	27	81	9	729
68	3	29	87	9	841
69	1	9	9	1	81
70	3	30	90	9	900
71	4	27	108	16	729
72	1	15	15	1	225
73	3	28	84	9	784
74	4	30	120	16	900
75	5	31	155	25	961
76	4	31	124	16	961
77	3	26	78	9	676
78	4	27	108	16	729
79	3	27	81	9	729
80	4	28	112	16	784
81	4	26	104	16	676
82	4	29	116	16	841
83	4	29	116	16	841
84	1	8	8	1	64
85	4	23	92	16	529
86	3	24	72	9	576

Dipindai dengan CamScanner

No	X2.1	Y	XY	$(X)^2$	$(Y)^2$
87	3	28	84	9	784
88	3	26	78	9	676
89	3	21	63	9	441
90	3	28	84	9	784
91	3	27	81	9	729
92	4	28	112	16	784
93	3	29	87	9	841
94	2	14	28	4	196
95	3	27	81	9	729
96	3	26	78	9	676
97	3	26	78	9	676
98	1	10	10	1	100
99	4	26	104	16	676
100	4	27	108	16	729
jumlah	348	2692	9779	1300	75386

Sumber: data diolah

Menghitung nilai r_{hitung} pada instrument penelitian pertanyaan 1 pada variabel fasilitas *service*:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(9779) - (348x2692)}{\sqrt{(130000 - 121104)(7538600 - 7246864)}}$$

$$r = \frac{41084}{50943,92} = 0,806$$

Keputusan:

Berdasarkan Hasil perhitungan Uji Validitas diatas, dapat diketahui bahwa item pertanyaa 1 dari variabel fasilitas *service* (X2) dinyatakan valid, karna $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,806 > 0,1946. Hal ini menyatakan bahwa instrumen penelitian

Dipindai dengan CamScanner

pertanyaan 1 pada variabel layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.

c. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.6

Hasil Uji Kepuasan Pelanggan (Y)

No	X	Y	X.Y	$(X)^2$	$(Y)^2$
1	4	29	116	16	841
2	4	25	100	16	625
3	5	32	160	25	1024
4	4	25	100	16	625
5	5	33	165	25	1089
6	2	24	48	4	576
7	3	23	69	9	529
8	4	26	104	16	676
9	2	13	26	4	169
10	5	32	160	25	1024
11	4	27	108	16	729
12	4	31	124	16	961
13	4	31	124	16	961
14	4	29	116	16	841
15	4	27	108	16	729
16	3	24	72	9	576
17	3	29	87	9	841
18	4	30	120	16	900
19	3	24	72	9	576
20	5	32	160	25	1024
21	4	26	104	16	676
22	5	32	160	25	1024
23	2	18	36	4	324
24	5	32	160	25	1024
25	3	21	63	9	441
26	5	34	170	25	1156

Dipindai dengan CamScanner

No	X	Y	X.Y	$(X)^2$	$(Y)^2$
27	3	23	69	9	529
28	4	28	112	16	784
29	4	25	100	16	625
30	4	30	120	16	900
31	2	19	38	4	361
32	3	25	75	9	625
33	4	27	108	16	729
34	4	31	124	16	961
35	5	28	140	25	784
36	5	33	165	25	1089
37	4	28	112	16	784
38	5	26	130	25	676
39	4	25	100	16	625
40	3	22	66	9	484
41	5	28	140	25	784
42	4	31	124	16	961
43	5	35	175	25	1225
44	3	25	75	9	625
45	4	23	92	16	529
46	4	33	132	16	1089
47	5	35	175	25	1225
48	4	29	116	16	841
49	4	33	132	16	1089
50	5	33	165	25	1089
51	4	27	108	16	729
52	3	27	81	9	729
53	5	35	175	25	1225
54	5	32	160	25	1024
55	5	35	175	25	1225
56	5	33	165	25	1089
57	5	28	140	25	784
58	4	31	124	16	961
59	4	26	104	16	676
60	5	35	175	25	1225

Dipindai dengan CamScanner

No	X	Y	X.Y	$(X)^2$	$(Y)^2$
61	4	29	116	16	841
62	4	29	116	16	841
63	4	26	104	16	676
64	5	35	175	25	1225
65	5	28	140	25	784
66	5	31	155	25	961
67	5	35	175	25	1225
68	5	34	170	25	1156
69	2	17	34	4	289
70	4	31	124	16	961
71	4	32	128	16	1024
72	3	24	72	9	576
73	5	31	155	25	961
74	3	26	78	9	676
75	4	29	116	16	841
76	4	32	128	16	1024
77	5	32	160	25	1024
78	4	30	120	16	900
79	4	25	100	16	625
80	4	26	104	16	676
81	5	35	175	25	1225
82	4	26	104	16	676
83	5	33	165	25	1089
84	2	10	20	4	100
85	3	24	72	9	576
86	4	27	108	16	729
87	5	33	165	25	1089
88	4	30	120	16	900
89	4	25	100	16	625
90	4	31	124	16	961
91	5	34	170	25	1156
92	4	28	112	16	784
93	5	35	175	25	1225
94	3	26	78	9	676

Dipindai dengan CamScanner

No	X	Y	X.Y	$(X)^2$	$(Y)^2$
95	4	30	120	16	900
96	4	31	124	16	961
97	5	35	175	25	1225
98	2	16	32	4	256
99	5	29	145	25	841
100	3	26	78	9	676
Total	405	2839	11856	1717	82997

Menghitung nilai r_{hitung} pada instrument penelitian pertanyaan 1 pada variabel fasilitas *service*:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(11856) - (405x2839)}{\sqrt{(171700 - 164025)(8299700 - 8059921)}}$$

$$r = \frac{35805}{42898,8} = 0,835$$

Keputusan:

Berdasarkan Hasil perhitungan Uji Validitas diatas, dapat diketahui bahwa item pertanyaa 1 dari variabel Kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid, karna $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,835 > 0,1946. Hal ini menyatakan bahwa instrumen penelitian pertanyaan 1 pada variabel layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.

Dipindai dengan CamScanner

4.4 Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisi *Cronbach alpha.* Menurut Riadi (2016:238) butie-butir instrumen yang sudah valid perlu dilakukan uji konsistensi internal atau yang sering disebut uji reliabilitas. Berikut ini pengujian reliabilitas:

a. Variabel Pelayanan *Service* (X1)

Tabel 4.7

Uji Reliabilitas Pelayanan *service*

No	Pelayanan (X1)											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	∑X1	$X1.1^2$	$X1.2^2$	$X1.3^2$	$X1.4^2$	$X1.5^2$	$\sum X1^2$
1	4	5	5	5	4	23	16	25	25	25	16	529
2	5	3	3	3	5	19	25	9	9	9	25	361
3	3	5	4	4	5	21	9	25	16	16	25	441
4	5	4	5	3	4	21	25	16	25	9	16	441
5	5	5	4	4	5	23	25	25	16	16	25	529
6	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576
7	3	4	3	4	3	17	9	16	9	16	9	289
8	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	25
10	5	5	4	3	5	22	25	25	16	9	25	484
11	5	3	4	5	5	22	25	9	16	25	25	484

Dipindai dengan CamScanner

No	Pelayanan (X1)											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	∑X1²
12	4	4	4	5	5	22	16	16	16	25	25	484
13	5	5	3	4	5	22	25	25	9	16	25	484
14	3	4	4	5	5	21	9	16	16	25	25	441
15	5	5	4	4	4	22	25	25	16	16	16	484
16	4	5	4	5	3	21	16	25	16	25	9	441
17	5	5	5	5	4	24	25	25	25	25	16	576
18	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484
19	4	4	5	4	4	21	16	16	25	16	16	441
20	5	4	5	3	4	21	25	16	25	9	16	441
21	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484
22	4	5	5	5	5	24	16	25	25	25	25	576
23	3	5	4	4	5	21	9	25	16	16	25	441
24	4	5	4	5	4	22	16	25	16	25	16	484
25	4	4	3	4	4	19	16	16	9	16	16	361
26	5	3	4	4	3	19	25	9	16	16	9	361
27	2	2	2	3	3	12	4	4	4	9	9	144
28	5	5	5	4	4	23	25	25	25	16	16	529
29	5	3	4	4	4	20	25	9	16	16	16	400
30	5	5	5	5	4	24	25	25	25	25	16	576
31	3	4	4	3	4	18	9	16	16	9	16	324
32	5	5	4	5	4	23	25	25	16	25	16	529
33	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484

Dipindai dengan CamScanner

No	Pelayanan (X1)											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	∑X1	$X1.1^2$	$X1.2^2$	$X1.3^2$	$X1.4^2$	$X1.5^2$	$\sum X1^2$
34	5	4	5	5	4	23	25	16	25	25	16	529
35	5	5	4	4	3	21	25	25	16	16	9	441
36	5	4	5	4	4	22	25	16	25	16	16	484
37	4	3	4	4	3	18	16	9	16	16	9	324
38	5	4	4	3	5	21	25	16	16	9	25	441
39	3	2	3	4	4	16	9	4	9	16	16	256
40	4	3	4	3	4	18	16	9	16	9	16	324
41	2	3	3	3	4	15	4	9	9	9	16	225
42	5	4	5	5	5	24	25	16	25	25	25	576
43	4	4	4	5	5	22	16	16	16	25	25	484
44	5	5	5	4	4	23	25	25	25	16	16	529
45	5	4	5	5	4	23	25	16	25	25	16	529
46	4	3	4	5	3	19	16	9	16	25	9	361
47	5	5	4	5	5	24	25	25	16	25	25	576
48	5	4	5	5	4	23	25	16	25	25	16	529
49	3	5	5	5	4	22	9	25	25	25	16	484
50	4	4	5	4	5	22	16	16	25	16	25	484
51	5	5	5	4	5	24	25	25	25	16	25	576
52	4	4	5	3	4	20	16	16	25	9	16	400
53	5	4	5	5	5	24	25	16	25	25	25	576
54	4	5	5	4	4	22	16	25	25	16	16	484
55	4	5	4	5	5	23	16	25	16	25	25	529

Dipindai dengan CamScanner

No	Pelayanan (X1)											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	∑X1²
56	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484
57	3	4	4	4	5	20	9	16	16	16	25	400
58	5	5	4	4	4	22	25	25	16	16	16	484
59	5	3	3	4	4	19	25	9	9	16	16	361
60	5	5	5	5	4	24	25	25	25	25	16	576
61	3	4	4	3	4	18	9	16	16	9	16	324
62	4	5	3	4	4	20	16	25	9	16	16	400
63	5	3	3	5	5	21	25	9	9	25	25	441
64	5	4	5	5	4	23	25	16	25	25	16	529
65	5	4	4	4	4	21	25	16	16	16	16	441
66	5	5	5	5	4	24	25	25	25	25	16	576
67	5	3	4	5	3	20	25	9	16	25	9	400
68	5	4	5	5	4	23	25	16	25	25	16	529
69	2	2	2	1	1	8	4	4	4	1	1	64
70	5	4	5	5	5	24	25	16	25	25	25	576
71	5	5	5	4	4	23	25	25	25	16	16	529
72	3	4	4	3	3	17	9	16	16	9	9	289
73	4	5	5	3	5	22	16	25	25	9	25	484
74	4	3	4	3	5	19	16	9	16	9	25	361
75	4	5	4	5	4	22	16	25	16	25	16	484
76	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
77	3	4	5	3	5	20	9	16	25	9	25	400

Dipindai dengan CamScanner

No	Pelayanan (X1)											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	∑X1²
78	4	5	5	4	5	23	16	25	25	16	25	529
79	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484
80	3	4	3	4	4	18	9	16	9	16	16	324
81	5	4	5	4	5	23	25	16	25	16	25	529
82	5	4	5	4	4	22	25	16	25	16	16	484
83	4	5	4	5	3	21	16	25	16	25	9	441
84	3	2	2	1	2	10	9	4	4	1	4	100
85	4	5	4	4	5	22	16	25	16	16	25	484
86	5	4	4	3	4	20	25	16	16	9	16	400
87	4	5	4	5	4	22	16	25	16	25	16	484
88	5	5	5	4	4	23	25	25	25	16	16	529
89	5	5	4	4	4	22	25	25	16	16	16	484
90	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
91	5	4	5	4	4	22	25	16	25	16	16	484
92	3	4	5	5	4	21	9	16	25	25	16	441
93	5	4	4	5	4	22	25	16	16	25	16	484
94	5	4	5	4	4	22	25	16	25	16	16	484
95	4	4	4	3	3	18	16	16	16	9	9	324
96	4	3	5	4	4	20	16	9	25	16	16	400
97	4	4	5	5	4	22	16	16	25	25	16	484
98	2	2	1	1	1	7	4	4	1	1	1	49
99	5	5	4	5	5	24	25	25	16	25	25	576

Dipindai dengan CamScanner

No	Pelayanan (X1)											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	∑X1²
100	4	5	4	5	4	22	16	25	16	25	16	484
Jumlah	423	419	418	408	415	2083	1871	1839	1824	1754	1799	44617

Sumber: data diolah

- Menghitung nilai varian setiap butiran pertanyaan

1. Pertanyaan butir X1.1

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2 / n}{n} = \frac{1871 - \frac{178929}{100}}{100} = 0{,}8171$$

2. Pertanyaan butir X1.2

$$\sigma_2^2 = \frac{\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2 / n}{n} = \frac{1839 - \frac{175561}{100}}{100} = 0{,}8339$$

3. Pertanyaan butir X1.3

$$\sigma_3^2 = \frac{\sum X_3^2 - (\sum X_3)^2 / n}{n} = \frac{1824 - \frac{174724}{100}}{100} = 0{,}7676$$

Dipindai dengan CamScanner

4. Pertanyaan butir X1.4

$$\sigma_4^2 = \frac{\sum X_4^2 - (\sum X_4)^2 / n}{n} = \frac{1754 - \frac{166464}{100}}{100} = 0.8936$$

5. Pertanyaan butir X1.5

$$\sigma_5^2 = \frac{\sum X_5^2 - (\sum X_5)^2 / n}{n} = \frac{1799 - \frac{172225}{100}}{100} = 0.7675$$

- Menghitung total nilai varian

$$\sum \sigma_i^2 = 0.8171 + 0.8339 + 0.7676 + 0.8936 + 0.7675 = 4.0797$$

- Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}{n} = \frac{44617 - \frac{4338889}{100}}{100} = 12.2811$$

- Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2}\right) = \left(\frac{5}{5-1}\right)\left(1 - \frac{4.0797}{12.2811}\right) = 0.835$$

Maka dapat disimpulkan, instrument penelitian dinyatakan reliable karna nilai $r_{11} > 0,6$ yaitu, $r_{11} = 0,835 > 0,6$.

Dipindai dengan CamScanner

b. Variabel Fasilitas *service* (X2)

Tabel 4.8

Uji Reliabilitas Fasilitas *service*

No	Fasilitas (X2)																	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7²	X2.8²	∑X2	X2.1²	X2.2²	X2.3²	X2.4²	X2.5²	X2.6²	X2.7²	X2.8²	∑X2²
1	3	4	4	3	4	3	3	3	27	9	16	16	9	16	9	9	9	729
2	3	3	2	2	3	3	3	3	22	9	9	4	4	9	9	9	9	484
3	4	3	3	3	3	4	4	3	27	16	9	9	9	9	16	16	9	729
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	9	9	9	9	9	9	576
5	4	3	3	4	3	4	4	3	28	16	9	9	16	9	16	16	9	784
6	4	3	3	4	2	3	3	3	25	16	9	9	16	4	9	9	9	625
7	4	4	3	3	3	4	4	4	29	16	16	9	9	9	16	16	16	841
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	9	9	9	9	9	9	576
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	64
10	3	2	3	3	3	2	3	3	22	9	4	9	9	9	4	9	9	484
11	4	3	3	4	4	4	3	4	29	16	9	9	16	16	16	9	16	841
12	3	3	4	3	4	4	4	4	29	9	9	16	9	16	16	16	16	841
13	3	3	3	3	4	3	3	2	24	9	9	9	9	16	9	9	4	576
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	9	9	9	9	9	9	576
15	4	4	3	3	3	3	3	3	26	16	16	9	9	9	9	9	9	676
16	5	4	3	4	3	5	4	4	32	25	16	9	16	9	25	16	16	1024
17	3	4	3	3	4	3	5	5	30	9	16	9	9	16	9	25	25	900

Dipindai dengan CamScanner

No	Fasilitas (X2)																	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7²	X2.8²	∑X2	X2.1²	X2.2²	X2.3²	X2.4²	X2.5²	X2.6²	X2.7²	X2.8²	∑X2²
18	4	3	4	3	4	4	3	3	28	16	9	16	9	16	16	9	9	784
19	4	3	4	4	3	4	3	3	28	16	9	16	16	9	16	9	9	784
20	3	4	4	4	4	4	4	4	31	9	16	16	16	16	16	16	16	961
21	4	3	3	3	3	3	3	3	25	16	9	9	9	9	9	9	9	625
22	3	4	3	3	4	4	3	4	28	9	16	9	9	16	16	9	16	784
23	4	3	3	4	3	3	4	4	28	16	9	9	16	9	9	16	16	784
24	5	4	3	3	4	5	4	4	32	25	16	9	9	16	25	16	16	1024
25	3	3	3	3	4	3	3	3	25	9	9	9	9	16	9	9	9	625
26	3	3	2	2	3	3	3	3	22	9	9	4	4	9	9	9	9	484
27	2	3	2	3	2	3	2	2	19	4	9	4	9	4	9	4	4	361
28	3	3	3	4	3	3	3	3	25	9	9	9	16	9	9	9	9	625
29	4	4	3	3	5	3	4	4	30	16	16	9	9	25	9	16	16	900
30	5	4	4	4	3	5	4	4	33	25	16	16	16	9	25	16	16	1089
31	3	4	3	3	3	4	3	4	27	9	16	9	9	9	16	9	16	729
32	4	4	3	3	4	3	4	4	29	16	16	9	9	16	9	16	16	841
33	4	5	3	4	4	3	3	4	30	16	25	9	16	16	9	9	16	900
34	4	4	3	4	4	3	4	3	29	16	16	9	16	16	9	16	9	841
35	4	4	4	4	3	3	4	4	30	16	16	16	16	9	9	16	16	900
36	4	4	3	3	5	4	5	3	31	16	16	9	9	25	16	25	9	961

Dipindai dengan CamScanner

No	Fasilitas (X2)																	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7²	X2.8²	∑X2	X2.1²	X2.2²	X2.3²	X2.4²	X2.5²	X2.6²	X2.7²	X2.8²	∑X2²
37	4	4	3	3	4	3	4	3	28	16	16	9	9	16	9	16	9	784
38	3	5	4	5	5	4	4	4	34	9	25	16	25	25	16	16	16	1156
39	2	2	3	2	3	2	3	3	20	4	4	9	4	9	4	9	9	400
40	3	4	3	3	4	3	3	4	27	9	16	9	9	16	9	9	16	729
41	3	4	4	4	4	3	3	3	28	9	16	16	16	16	9	9	9	784
42	4	4	4	4	4	4	5	4	33	16	16	16	16	16	16	25	16	1089
43	4	4	4	3	5	5	3	5	33	16	16	16	9	25	25	9	25	1089
44	4	5	3	3	3	3	4	4	29	16	25	9	9	9	9	16	16	841
45	5	4	4	3	5	3	4	3	31	25	16	16	9	25	9	16	9	961
46	5	3	4	4	4	3	4	4	31	25	9	16	16	16	9	16	16	961
47	5	5	5	5	5	5	3	4	37	25	25	25	25	25	25	9	16	1369
48	5	4	3	3	5	4	4	4	32	25	16	9	9	25	16	16	16	1024
49	2	3	3	4	3	3	3	3	24	4	9	9	16	9	9	9	9	576
50	4	5	5	4	3	4	3	5	33	16	25	25	16	9	16	9	25	1089
51	4	3	3	4	4	4	4	4	30	16	9	9	16	16	16	16	16	900
52	3	4	5	3	4	4	5	5	33	9	16	25	9	16	16	25	25	1089
53	5	4	5	5	5	4	3	5	36	25	16	25	25	25	16	9	25	1296
54	4	4	5	4	4	5	5	5	36	16	16	25	16	16	25	25	25	1296
55	4	3	3	4	4	3	4	4	29	16	9	9	16	16	9	16	16	841

Dipindai dengan CamScanner

No	Fasilitas (X2)																	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7²	X2.8²	∑X2	X2.1²	X2.2²	X2.3²	X2.4²	X2.5²	X2.6²	X2.7²	X2.8²	∑X2²
56	4	3	3	4	3	5	4	4	30	16	9	9	16	9	25	16	16	900
57	4	5	3	4	3	4	3	4	30	16	25	9	16	9	16	9	16	900
58	4	4	3	3	3	4	4	4	29	16	16	9	9	9	16	16	16	841
59	2	3	2	3	1	3	3	3	20	4	9	4	9	1	9	9	9	400
60	4	4	3	3	4	3	3	3	27	16	16	9	9	16	9	9	9	729
61	3	4	4	3	3	4	4	4	29	9	16	16	9	9	16	16	16	841
62	5	4	4	3	3	4	4	4	31	25	16	16	9	9	16	16	16	961
63	4	4	3	3	4	3	3	3	27	16	16	9	9	16	9	9	9	729
64	2	3	3	3	2	2	2	2	19	4	9	9	9	4	4	4	4	361
65	4	4	4	4	3	3	3	3	28	16	16	16	16	9	9	9	9	784
66	5	4	4	3	3	4	5	3	31	25	16	16	9	9	16	25	9	961
67	3	3	4	3	3	3	4	4	27	9	9	16	9	9	9	16	16	729
68	3	4	3	4	3	4	4	4	29	9	16	9	16	9	16	16	16	841
69	1	1	2	1	1	1	1	1	9	1	1	4	1	1	1	1	1	81
70	3	4	4	5	4	3	3	4	30	9	16	16	25	16	9	9	16	900
71	4	3	4	4	3	3	3	3	27	16	9	16	16	9	9	9	9	729
72	1	2	3	2	2	2	2	1	15	1	4	9	4	4	4	4	1	225
73	3	3	3	3	4	4	4	4	28	9	9	9	9	16	16	16	16	784
74	4	4	4	3	4	3	5	3	30	16	16	16	9	16	9	25	9	900

Dipindai dengan CamScanner

No	Fasilitas (X2)																	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7²	X2.8²	∑X2	X2.1²	X2.2²	X2.3²	X2.4²	X2.5²	X2.6²	X2.7²	X2.8²	∑X2²
75	5	4	3	4	4	5	3	3	31	25	16	9	16	16	25	9	9	961
76	4	4	3	3	4	5	4	4	31	16	16	9	9	16	25	16	16	961
77	3	3	4	3	3	4	3	3	26	9	9	16	9	9	16	9	9	676
78	4	3	3	4	4	3	3	3	27	16	9	9	16	16	9	9	9	729
79	3	4	3	3	4	3	3	4	27	9	16	9	9	16	9	9	16	729
80	4	4	3	4	3	4	3	3	28	16	16	9	16	9	16	9	9	784
81	4	3	3	3	3	3	4	3	26	16	9	9	9	9	9	16	9	676
82	4	4	3	4	4	3	3	4	29	16	16	9	16	16	9	9	16	841
83	4	3	3	4	4	3	4	4	29	16	9	9	16	16	9	16	16	841
84	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	64
85	4	3	2	3	3	3	2	3	23	16	9	4	9	9	9	4	9	529
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	9	9	9	9	9	9	576
87	3	4	3	3	4	3	4	4	28	9	16	9	9	16	9	16	16	784
88	3	2	4	3	3	3	4	4	26	9	4	16	9	9	9	16	16	676
89	3	2	3	2	3	2	3	3	21	9	4	9	4	9	4	9	9	441
90	3	3	4	3	4	3	4	4	28	9	9	16	9	16	9	16	16	784
91	3	4	3	4	3	4	3	3	27	9	16	9	16	9	16	9	9	729
92	4	4	3	3	3	3	4	4	28	16	16	9	9	9	9	16	16	784
93	3	4	4	4	3	3	4	4	29	9	16	16	16	9	9	16	16	841

Dipindai dengan CamScanner

No	Fasilitas (X2)																	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7²	X2.8²	∑X2	X2.1²	X2.2²	X2.3²	X2.4²	X2.5²	X2.6²	X2.7²	X2.8²	∑X2²
94	2	3	1	2	1	2	2	1	14	4	9	1	4	1	4	4	1	196
95	3	4	3	4	3	4	3	3	27	9	16	9	16	9	16	9	9	729
96	3	3	4	3	4	3	3	3	26	9	9	16	9	16	9	9	9	676
97	3	4	3	3	4	3	3	3	26	9	16	9	9	16	9	9	9	676
98	1	1	1	1	2	2	1	1	10	1	1	1	1	4	4	1	1	100
99	4	3	3	3	4	3	3	3	26	16	9	9	9	16	9	9	9	676
100	4	3	4	3	3	4	3	3	27	16	9	16	9	9	16	9	9	729
Total	348	345	323	327	339	335	337	338	2692	1300	1261	1107	1133	1229	1195	1207	1220	75386

Sumber: data diolah

- Menghitung nilai varian setiap butiran pertanyaan

1. Pertanyaan butir X2.1

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2 / n}{n} = \frac{1300 - \frac{121104}{100}}{100} = 0.8896$$

2. Pertanyaan butir X2.2

$$\sigma_2^2 = \frac{\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2 / n}{n} = \frac{1261 - \frac{119025}{100}}{100} = 0.7075$$

Dipindai dengan CamScanner

3. Pertanyaan butir X2.3

$$\sigma_3^2 = \frac{\sum X_3^2 - (\sum X_3)^2 / n}{n} = \frac{1107 - \frac{104329}{100}}{100} = 0.6371$$

4. Pertanyaan butir X2.4

$$\sigma_4^2 = \frac{\sum X_4^2 - (\sum X_4)^2 / n}{n} = \frac{1133 - \frac{106929}{100}}{100} = 0.6371$$

5. Pertanyaan butir X2.5

$$\sigma_5^2 = \frac{\sum X_5^2 - (\sum X_5)^2 / n}{n} = \frac{1229 - \frac{114921}{100}}{100} = 0.7979$$

6. Pertanyaan butiran X2.6

$$\sigma_6^2 = \frac{\sum X_6^2 - (\sum X_6)^2 / n}{n} = \frac{1195 - \frac{112225}{100}}{100} = 0.7275$$

7. Pertanyaan butiran X2.7

$$\sigma_7^2 = \frac{\sum X_7^2 - (\sum X_7)^2 / n}{n} = \frac{1207 - \frac{113569}{100}}{100} = 0.713$$

8. Pertanyaan butiran X2.8

$$\sigma_8^2 = \frac{\sum X_8^2 - (\sum X_8)^2 / n}{n} = \frac{1220 - \frac{114244}{100}}{100} = 0.776$$

- Menghitung total nilai varian

$$\sum \sigma_i^2 = 0.8896 + 0.7075 + 0.6371 + 0.6371 + 0.7979 + 0.7275 + 0.713 + 0.776 = 5.8854$$

- Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}{n} = \frac{75386 - \frac{7246864}{100}}{100} = 29.17$$

Dipindai dengan CamScanner

- Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2}\right) = \left(\frac{8}{8-1}\right)\left(1 - \frac{5.8854}{29.17}\right) = 0.912$$

Maka dapat disimpulkan, instrument penelitian dinyatakan reliable karna nilai $r_{11} > 0,6$ yaitu, $r_{11} = 0,912 > 0,6$.

Dipindai dengan CamScanner

c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)

Tabel 4.9

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

No	Kepuasan Konsumen (Y)															
	X1.1	X2.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	X1.6²	X1.7²	∑X1²
1	4	3	5	4	5	4	4	29	16	9	25	16	25	16	16	841
2	4	3	4	3	4	4	3	25	16	9	16	9	16	16	9	625
3	5	4	3	5	5	5	5	32	25	16	9	25	25	25	25	1024
4	4	3	3	4	3	4	4	25	16	9	9	16	9	16	16	625
5	5	5	4	4	5	5	5	33	25	25	16	16	25	25	25	1089
6	2	4	4	4	4	4	2	24	4	16	16	16	16	16	4	576
7	3	4	3	3	3	4	3	23	9	16	9	9	9	16	9	529
8	4	4	3	4	3	4	4	26	16	16	9	16	9	16	16	676
9	2	2	2	2	2	2	1	13	4	4	4	4	4	4	1	169
10	5	4	5	4	5	4	5	32	25	16	25	16	25	16	25	1024
11	4	3	4	4	4	4	4	27	16	9	16	16	16	16	16	729
12	4	5	5	4	5	4	4	31	16	25	25	16	25	16	16	961
13	4	5	4	5	4	5	4	31	16	25	16	25	16	25	16	961
14	4	3	5	5	4	4	4	29	16	9	25	25	16	16	16	841

Dipindai dengan CamScanner

No	Kepuasan Konsumen (Y)															
	X1.1	X2.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	X1.6²	X1.7²	∑X1²
15	4	3	4	4	4	4	4	27	16	9	16	16	16	16	16	729
16	3	4	3	4	3	4	3	24	9	16	9	16	9	16	9	576
17	3	5	3	4	5	4	5	29	9	25	9	16	25	16	25	841
18	4	5	4	4	4	4	5	30	16	25	16	16	16	16	25	900
19	3	4	3	3	3	3	5	24	9	16	9	9	9	9	25	576
20	5	4	4	5	4	5	5	32	25	16	16	25	16	25	25	1024
21	4	4	3	4	3	4	4	26	16	16	9	16	9	16	16	676
22	5	4	5	4	5	4	5	32	25	16	25	16	25	16	25	1024
23	2	2	3	3	3	3	2	18	4	4	9	9	9	9	4	324
24	5	4	5	4	5	4	5	32	25	16	25	16	25	16	25	1024
25	3	3	4	2	4	2	3	21	9	9	16	4	16	4	9	441
26	5	4	5	5	5	5	5	34	25	16	25	25	25	25	25	1156
27	3	3	3	4	3	4	3	23	9	9	9	16	9	16	9	529
28	4	4	4	4	4	4	4	28	16	16	16	16	16	16	16	784
29	4	3	4	3	4	3	4	25	16	9	16	9	16	9	16	625
30	4	4	4	5	4	5	4	30	16	16	16	25	16	25	16	900
31	2	5	3	2	3	2	2	19	4	25	9	4	9	4	4	361
32	3	5	4	3	4	3	3	25	9	25	16	9	16	9	9	625
33	4	5	4	3	4	3	4	27	16	25	16	9	16	9	16	729
34	4	5	5	4	5	4	4	31	16	25	25	16	25	16	16	961
35	5	4	3	4	3	4	5	28	25	16	9	16	9	16	25	784
36	5	5	4	5	4	5	5	33	25	25	16	25	16	25	25	1089

Dipindai dengan CamScanner

No	Kepuasan Konsumen (Y)															
	X1.1	X2.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	X1.6²	X1.7²	∑X1²
37	4	3	5	4	4	4	4	28	16	9	25	16	16	16	16	784
38	5	4	3	3	3	3	5	26	25	16	9	9	9	9	25	676
39	4	3	3	4	3	4	4	25	16	9	9	16	9	16	16	625
40	3	4	3	3	3	3	3	22	9	16	9	9	9	9	9	484
41	5	4	4	3	4	3	5	28	25	16	16	9	16	9	25	784
42	4	5	4	5	4	5	4	31	16	25	16	25	16	25	16	961
43	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
44	3	5	4	3	4	3	3	25	9	25	16	9	16	9	9	625
45	4	3	4	2	4	2	4	23	16	9	16	4	16	4	16	529
46	4	5	5	4	5	5	5	33	16	25	25	16	25	25	25	1089
47	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
48	4	3	5	4	5	4	4	29	16	9	25	16	25	16	16	841
49	4	5	5	5	5	5	4	33	16	25	25	25	25	25	16	1089
50	5	5	4	5	4	5	5	33	25	25	16	25	16	25	25	1089
51	4	5	3	4	3	4	4	27	16	25	9	16	9	16	16	729
52	3	3	4	5	4	5	3	27	9	9	16	25	16	25	9	729
53	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
54	5	4	5	4	5	4	5	32	25	16	25	16	25	16	25	1024
55	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
56	5	4	5	5	4	5	5	33	25	16	25	25	16	25	25	1089
57	5	4	4	3	4	3	5	28	25	16	16	9	16	9	25	784
58	4	5	4	5	4	5	4	31	16	25	16	25	16	25	16	961

Dipindai dengan CamScanner

No	Kepuasan Konsumen (Y)															
	X1.1	X2.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	∑X1	X1.1²	X1.2²	X1.3²	X1.4²	X1.5²	X1.6²	X1.7²	∑X1²
59	4	3	4	4	4	3	4	26	16	9	16	16	16	9	16	676
60	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
61	4	3	4	5	4	5	4	29	16	9	16	25	16	25	16	841
62	4	5	4	4	4	4	4	29	16	25	16	16	16	16	16	841
63	4	3	4	4	5	4	2	26	16	9	16	16	25	16	4	676
64	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
65	5	4	4	3	5	3	4	28	25	16	16	9	25	9	16	784
66	5	5	4	4	4	4	5	31	25	25	16	16	16	16	25	961
67	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
68	5	4	5	5	5	5	5	34	25	16	25	25	25	25	25	1156
69	2	2	1	3	4	4	1	17	4	4	1	9	16	16	1	289
70	4	5	4	5	4	5	4	31	16	25	16	25	16	25	16	961
71	4	4	5	5	5	5	4	32	16	16	25	25	25	25	16	1024
72	3	4	3	4	3	4	3	24	9	16	9	16	9	16	9	576
73	5	5	4	4	4	4	5	31	25	25	16	16	16	16	25	961
74	3	4	4	5	4	3	3	26	9	16	16	25	16	9	9	676
75	4	3	4	5	4	5	4	29	16	9	16	25	16	25	16	841
76	4	4	5	5	5	5	4	32	16	16	25	25	25	25	16	1024
77	5	4	5	4	5	4	5	32	25	16	25	16	25	16	25	1024
78	4	4	5	4	5	4	4	30	16	16	25	16	25	16	16	900
79	4	3	3	4	3	4	4	25	16	9	9	16	9	16	16	625
80	4	3	3	4	3	4	5	26	16	9	9	16	9	16	25	676

Dipindai dengan CamScanner

No	Kepuasan Konsumen (Y)															
	X1.1	X2.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	∑X1	$X1.1^2$	$X1.2^2$	$X1.3^2$	$X1.4^2$	$X1.5^2$	$X1.6^2$	$X1.7^2$	$\sum X1^2$
81	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
82	4	4	4	3	4	3	4	26	16	16	16	9	16	9	16	676
83	5	5	4	5	4	5	5	33	25	25	16	25	16	25	25	1089
84	2	1	1	2	1	2	1	10	4	1	1	4	1	4	1	100
85	3	4	4	3	4	3	3	24	9	16	16	9	16	9	9	576
86	4	3	4	4	4	4	4	27	16	9	16	16	16	16	16	729
87	5	4	5	5	5	5	4	33	25	16	25	25	25	25	16	1089
88	4	5	3	5	3	5	5	30	16	25	9	25	9	25	25	900
89	4	3	4	3	4	3	4	25	16	9	16	9	16	9	16	625
90	4	5	5	4	5	4	4	31	16	25	25	16	25	16	16	961
91	5	5	5	5	4	5	5	34	25	25	25	25	16	25	25	1156
92	4	4	4	4	4	4	4	28	16	16	16	16	16	16	16	784
93	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
94	3	4	4	4	3	4	4	26	9	16	16	16	9	16	16	676
95	4	4	5	4	5	4	4	30	16	16	25	16	25	16	16	900
96	4	5	4	5	4	5	4	31	16	25	16	25	16	25	16	961
97	5	5	5	5	5	5	5	35	25	25	25	25	25	25	25	1225
98	2	3	2	2	3	2	2	16	4	9	4	4	9	4	4	256
99	5	4	3	5	5	4	3	29	25	16	9	25	25	16	9	841
100	3	4	5	3	4	3	4	26	9	16	25	9	16	9	16	676
Total	405	404	403	406	410	406	405	2839	1717	1712	1705	1726	1748	1724	1737	82997

Sumber: data diolah

Dipindai dengan CamScanner

- Menghitung nilai varian setiap butiran pertanyaan

1. Pertanyaan butir Y.1

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2 / n}{n} = \frac{1717 - \frac{164025}{100}}{100} = 0.7675$$

2. Pertanyaan butir Y.2

$$\sigma_2^2 = \frac{\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2 / n}{n} = \frac{1712 - \frac{163216}{100}}{100} = 0.7984$$

3. Pertanyaan butir Y.3

$$\sigma_3^2 = \frac{\sum X_3^2 - (\sum X_3)^2 / n}{n} = \frac{1705 - \frac{162409}{100}}{100} = 0.8091$$

4. Pertanyaan butir X3.4

$$\sigma_4^2 = \frac{\sum X_4^2 - (\sum X_4)^2 / n}{n} = \frac{1726 - \frac{164836}{100}}{100} = 0.7764$$

5. Pertanyaan butir Y.5

$$\sigma_5^2 = \frac{\sum X_5^2 - (\sum X_5)^2 / n}{n} = \frac{1748 - \frac{168100}{100}}{100} = 0.67$$

6. Pertanyaan butir Y.6

$$\sigma_6^2 = \frac{\sum X_6^2 - (\sum X_6)^2 / n}{n} = \frac{1724 - \frac{164836}{100}}{100} = 0.7564$$

7. Pertanyaan butir Y.7

$$\sigma_7^2 = \frac{\sum X_7^2 - (\sum X_7)^2 / n}{n} = \frac{1737 - \frac{164025}{100}}{100} = 0.9675$$

Dipindai dengan CamScanner

- Menghitung total nilai varian

$$\sum \sigma_i^2 = 0.7675 + 0.7984 + 0.8091 + 0.7764 + 0.67 + 0.7564 + 0.9675 = 5.5453$$

- Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}{n} = \frac{82997 - \frac{8059921}{100}}{100} = 23.9779$$

- Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2}\right) = \left(\frac{7}{6-1}\right)\left(1 - \frac{5.5453}{23.9779}\right) = 0.897$$

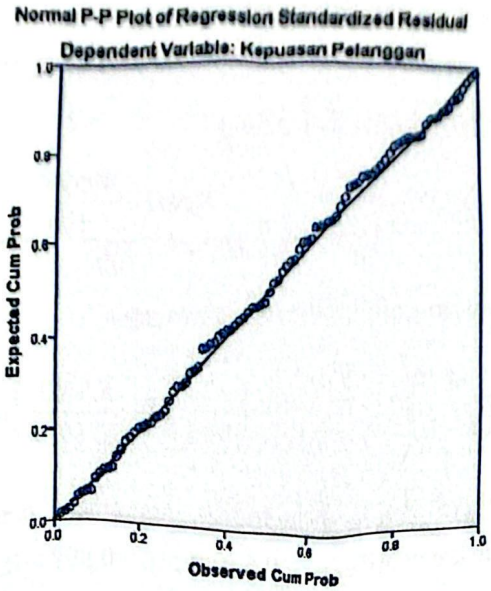
Maka dapat disimpulkan, instrument penelitian dinyatakan reliable karna nilai $r_{11} > 0,6$ yaitu, $r_{11} = 0,897 > 0,6$.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Dengam menggunakan aplikasi SPSS maka didapatkan hasil dar uji normalitas dengan menggunakan metode normalitas P-Plot yaitu:

Dipindai dengan CamScanner



Gambar 4.2

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menurut Riadi (2016:125) Data dapat dikatakan terdistribusi normal apabila data atau titik-titik mengumpul pada garis diagonal.

4.5.2 Uji Multikolonieritas

Tabel 4.10

Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelayanan Servis	.529	1.892
	Fasilitas Servis	.529	1.892

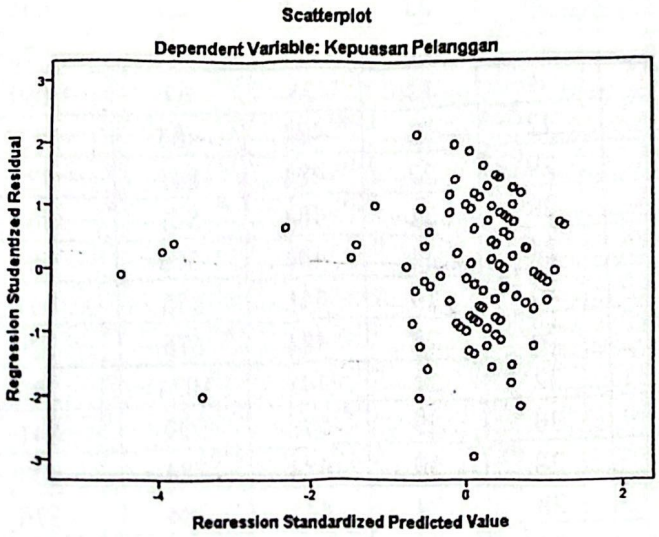
Sumber: hasil pengolahan SPSS

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas menurut Riadi (2016:194) nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk dapat menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain.



Gambar 4.3

Uji Heteroskedastisitas

4.6 Uji Analisis Regresi

Menurut Riadi (2016:145) analisis regresi diartikan sebagai suatu analisis tentang hubungan suatu variabel kepada variabel lain.

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 4.11

Uji Analisis Regresi

No	X1	X2	Y	$X1^2$	$X2^2$	Y^2	X1.Y	X2.Y	X1.X2
1	23	27	29	529	729	841	667	783	621
2	19	22	25	361	484	625	475	550	418
3	21	27	32	441	729	1024	672	864	567
4	21	24	25	441	576	625	525	600	504
5	23	28	33	529	784	1089	759	924	644
6	24	25	24	576	625	576	576	600	600
7	17	29	23	289	841	529	391	667	493
8	22	24	26	484	576	676	572	624	528
9	5	8	13	25	64	169	65	104	40
10	22	22	32	484	484	1024	704	704	484
11	22	29	27	484	841	729	594	783	638
12	22	29	31	484	841	961	682	899	638
13	22	24	31	484	576	961	682	744	528
14	21	24	29	441	576	841	609	696	504
15	22	26	27	484	676	729	594	702	572
16	21	32	24	441	1024	576	504	768	672
17	24	30	29	576	900	841	696	870	720
18	22	28	30	484	784	900	660	840	616
19	21	28	24	441	784	576	504	672	588
20	21	31	32	441	961	1024	672	992	651
21	22	25	26	484	625	676	572	650	550
22	24	28	32	576	784	1024	768	896	672
23	21	28	18	441	784	324	378	504	588
24	22	32	32	484	1024	1024	704	1024	704
25	19	25	21	361	625	441	399	525	475
26	19	22	34	361	484	1156	646	748	418
27	12	19	23	144	361	529	276	437	228
28	23	25	28	529	625	784	644	700	575
29	20	30	25	400	900	625	500	750	600
30	24	33	30	576	1089	900	720	990	792
31	18	27	19	324	729	361	342	513	486
32	23	29	25	529	841	625	575	725	667

Dipindai dengan CamScanner

No	X1	X2	Y	$X1^2$	$X2^2$	Y^2	X1.Y	X2.Y	X1.X2
33	22	30	27	484	900	729	594	810	660
34	23	29	31	529	841	961	713	899	667
35	21	30	28	441	900	784	588	840	630
36	22	31	33	484	961	1089	726	1023	682
37	18	28	28	324	784	784	504	784	504
38	21	34	26	441	1156	676	546	884	714
39	16	20	25	256	400	625	400	500	320
40	18	27	22	324	729	484	396	594	486
41	15	28	28	225	784	784	420	784	420
42	24	33	31	576	1089	961	744	1023	792
43	22	33	35	484	1089	1225	770	1155	726
44	23	29	25	529	841	625	575	725	667
45	23	31	23	529	961	529	529	713	713
46	19	31	33	361	961	1089	627	1023	589
47	24	37	35	576	1369	1225	840	1295	888
48	23	32	29	529	1024	841	667	928	736
49	22	24	33	484	576	1089	726	792	528
50	22	33	33	484	1089	1089	726	1089	726
51	24	30	27	576	900	729	648	810	720
52	20	33	27	400	1089	729	540	891	660
53	24	36	35	576	1296	1225	840	1260	864
54	22	36	32	484	1296	1024	704	1152	792
55	23	29	35	529	841	1225	805	1015	667
56	22	30	33	484	900	1089	726	990	660
57	20	30	28	400	900	784	560	840	600
58	22	29	31	484	841	961	682	899	638
59	19	20	26	361	400	676	494	520	380
60	24	27	35	576	729	1225	840	945	648
61	18	29	29	324	841	841	522	841	522
62	20	31	29	400	961	841	580	899	620
63	21	27	26	441	729	676	546	702	567
64	23	19	35	529	361	1225	805	665	437
65	21	28	28	441	784	784	588	784	588
66	24	31	31	576	961	961	744	961	744

Dipindai dengan CamScanner

No	X1	X2	Y	$X1^2$	$X2^2$	Y^2	X1.Y	X2.Y	X1.X2
67	20	27	35	400	729	1225	700	945	540
68	23	29	34	529	841	1156	782	986	667
69	8	9	17	64	81	289	136	153	72
70	24	30	31	576	900	961	744	930	720
71	23	27	32	529	729	1024	736	864	621
72	17	15	24	289	225	576	408	360	255
73	22	28	31	484	784	961	682	868	616
74	19	30	26	361	900	676	494	780	570
75	22	31	29	484	961	841	638	899	682
76	25	31	32	625	961	1024	800	992	775
77	20	26	32	400	676	1024	640	832	520
78	23	27	30	529	729	900	690	810	621
79	22	27	25	484	729	625	550	675	594
80	18	28	26	324	784	676	468	728	504
81	23	26	35	529	676	1225	805	910	598
82	22	29	26	484	841	676	572	754	638
83	21	29	33	441	841	1089	693	957	609
84	10	8	10	100	64	100	100	80	80
85	22	23	24	484	529	576	528	552	506
86	20	24	27	400	576	729	540	648	480
87	22	28	33	484	784	1089	726	924	616
88	23	26	30	529	676	900	690	780	598
89	22	21	25	484	441	625	550	525	462
90	25	28	31	625	784	961	775	868	700
91	22	27	34	484	729	1156	748	918	594
92	21	28	28	441	784	784	588	784	588
93	22	29	35	484	841	1225	770	1015	638
94	22	14	26	484	196	676	572	364	308
95	18	27	30	324	729	900	540	810	486
96	20	26	31	400	676	961	620	806	520
97	22	26	35	484	676	1225	770	910	572
98	7	10	16	49	100	256	112	160	70
99	24	26	29	576	676	841	696	754	624
100	22	27	26	484	729	676	572	702	594
Total	2083	2692	2839	44617	75386	82997	60277	77926	57374

Sumber: data diolah

Dipindai dengan CamScanner

1. **Regresi Sederhana**

Adapun hasil regresi sederhana, pengaruh pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan dan pengaruh Fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan sebagai berikut:

- **X1 terhadap Y**

$$b = \frac{n\sum XY - \sum X.\sum Y}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} = \frac{100(60277) - (2083)(2839)}{100(44617) - (4338889)} = 0.92877$$

$$a = \frac{\sum Y - b\sum X}{n} = \frac{2839 - (0.92877)(2083)}{100} = 9.04375$$

Jadi, persaman X1 terhadap Y yaitu Y= 9.04375+ 0.92877X

- **X2 terhadap Y**

$$b = \frac{n\sum XY - \sum X.\sum Y}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} = \frac{100(77926) - (2692)(2839)}{100(75386) - (2692)^2} = 0.5142$$

$$a = \frac{\sum Y - b\sum X}{n} = \frac{2839 - (0.51420462)(2692)}{100} = 14.54761154$$

Jadi, persamaan X2 terhadap Y yaitu Y=14.5476+0,5142X

2. **Regresi Linier Berganda**

Adapun hasil regresi linear berganda, pelayanan dan fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan *service* mobil Toyota di Tunas Toyota Pecenongan sebagai berikut:

Dipindai dengan CamScanner

- Perhitungan skor devisiasi

$$\sum X_1^2 = \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n} = 44617 - \frac{43388891}{100} = 1228.11$$

$$\sum X_2^2 = \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{n} = 75386 - \frac{7246864}{100} = 2917.36$$

$$\sum Y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} = 82997 - \frac{8059921}{100} = 2397.79$$

$$\sum X_1 Y = \sum X_1 Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{n} = 60277 - \frac{(2083)(2839)}{100} = 1140.63$$

$$\sum X_2 Y = \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{n} = 77926 - \frac{(2692)(2839)}{100} = 1500.12$$

$$\sum X_1 X_2 = \sum X_1 X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{n} = 57374 - \frac{(2083)(2692)}{100} = 1299.64$$

$$\overline{\sum X_1} = \frac{\sum X_1}{n} = \frac{2083}{100} = 20.83$$

$$\overline{\sum X_2} = \frac{\sum X_2}{n} = \frac{2692}{100} = 26.92$$

2. Menghitung nilai koefesien b1 dan b2 dan konstanta

$$b_1 = \frac{(\sum X_2^2)(\sum X_1 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_2 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2}$$

$$b_1 = \frac{(2917.36)(1140.63) - (1299.64)(1500.12)}{(1228.11)(2917.36) - (1299.64)^2} = 0.727653751$$

$$b_2 = \frac{(\sum X_1^2)(\sum X_2 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_1 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2}$$

Dipindai dengan CamScanner

$$b_1 = \frac{(1228.11)(1500.12) - (1299.64)(1140.63)}{(1228.11))(2917.36) - (1689064.13)} = 0.190045822$$

$$a = (\frac{\sum Y}{n}) - b_1 \overline{\sum X_1} - b_2 \overline{\sum X_2}$$

$$a = \frac{2839}{100} - (0.727653751)(15.157) - (0.19005)(5.11603) = 8.11694$$

Jadi, persamaan X1 danX2 terhadap Y yaitu Y=8.1169+0.7276+0.1900X

4.6.1 Uji Korelasi Sederhana dan Berganda

Menurut Riadi (2016:150) korelasi adalah menunjukan seberapa besar keeratan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun uji korelasi sederhana dan berganda secara manual adalah:

- **Uji korelasi X1 terhadap Y**

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(60277) - (2083x2839)}{\sqrt{(4461700 - 4338889)(8299700 - 8059921)}}$$

$$r = \frac{114063}{171603} = 0.66469$$

- **Uji korelasi X2 terhadap Y**

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(77926) - (2692x2839)}{\sqrt{(7538600 - 7246864)(8299700 - 8059921)}}$$

$$r = \frac{150012}{264484.7} = 0.56719$$

Dipindai dengan CamScanner

- **Uji korelasi X1 dan X2 terhadap Y**

$$R_{X1X2Y} = \sqrt{\frac{b_2 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}}$$

$$R_{X1X2Y} = \sqrt{\frac{0.72765(1140.63) + 0.19005(1500.12)}{2397.79}} = 0.68194$$

4.7 Koefesien determinasi

Menghitung koefesien determinasi X1 dan X2 terhadap Y

$$KP = (r)^2 x100\% = (0.6819)^2 x100\% = 46.5\%$$

4.8 Uji Hipotesis

4.8.1 Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Siregar (2017:303) uji F pada dasarnya menunjukan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel dependen/terikat. cara menghitung uji f sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)} = \frac{(0.4650)^2(100-2-1)}{2(1-0.4650^2)} = 42.161$$

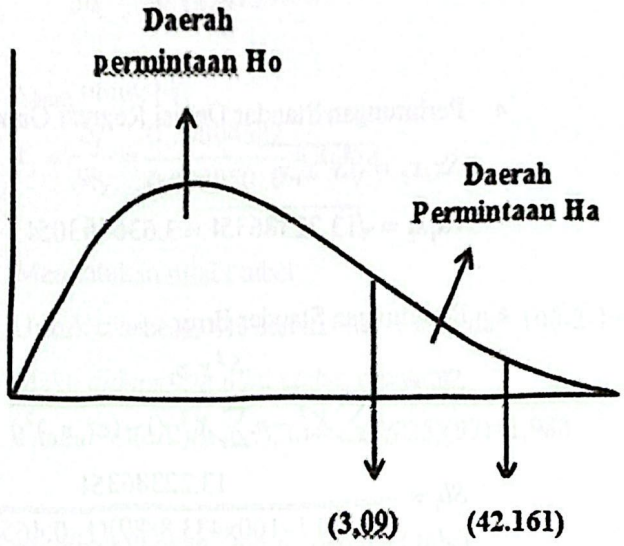
$$F_{tabel} = F_{(0,05)}(2, dk) = F(2,100-2-1) = F(2,97)$$

$$F_{tabel} = 3,09$$

Jadi, jika F hitung < F tabel maka Ho diterima dan jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak. Berdasarkan hasil uji simultan didapatkan F hitung sebesar 42.161 dan F tabel sebesar 3,09. Maka dapat dinyatakan

Dipindai dengan CamScanner

bahwa variabel indepemden yang meliputi pelayanan *service* (X1) dan Fasilitas *service* (X2) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pembelian(Y)



Gambar 4.4
Diagram Uji F

4.8.2 Uji Signifikasi P arsial (Uji Statistik T)

Menurut Siregar. (2017:304) tujuan dilakukan uji signifikasi parsial dua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbilkan dari masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

- Perhitungan Varians

$$S^2 x_1 x_2 = \frac{\sum Y^2 - b_1(\sum X_1 Y) + b_2(\sum X_2 Y)}{n-m-1}$$

Dipindai dengan CamScanner

$$S^2x_1x_2 = \frac{2397.79 - (0.727653751(1140.63) + 0.190045822(1500.12))}{100-2-1}$$

$$S^2x_1x_2 = \frac{1282.714764}{97} = 13.22386354$$

- Perhitungan Standar Devisi Regresi Ganda

$$Sx_1x_2 = \sqrt{S^2x_1x_2}$$

$$Sx_1x_2 = \sqrt{13.22386354} = 3.636463054$$

- Perhitungan Standar Error

$$Sb_1 = \frac{S^2x_1x_1}{\sqrt{(\sum X_1^2 - n.\overline{\sum X_1^2})(1-(rx_1x_2)^2)}}$$

$$Sb_1 = \frac{13.22386354}{\sqrt{(44617 - 100x433.8889)(1 - 0.465042909)}}$$

$$Sb_1 = \frac{13.22386354}{\sqrt{(1228.11)(0.534957091)}} = 0.142911$$

$$Sb_2 = \frac{Sx_1x_1}{\sqrt{(\sum X_2^2 - n.\overline{\sum X_2^2})(1-(rx_1x_2)^2}}$$

$$Sb_2 = \frac{3.636463054}{\sqrt{(75386 - 100x724.6864)(1 - 0.465042909)}}$$

$$Sb_2 = \frac{3.636463054}{\sqrt{(2917.36)(534957091)}} = 0.092050191$$

Dipindai dengan CamScanner

- Menentikan Nilai t hitung

  t_{hitung} untuk b1

  $$t_1 = \frac{b_1}{Sb_1} = \frac{0.72765375}{0.142911} = 5.098$$

  t_{hitung} untuk b1

  $$t_2 = \frac{b_2}{Sb_2} = \frac{0.19004582}{0.09205019} = 2{,}352$$

- Menentukan nilai t tabel

  Untuk α sebesar 5% dan dk=n-k-1 adat dk= 100-2-1= 97,

  Maka didapatkan nilai t tabel sebesar:

  T tabel = t(α/2)(n-k-1), maka t(0,025)(97)=1,988

- Membandingkan t hitung dengan t tabel

  tujuan membandingkan t hitung dengan t tabel adalah untuk mengetahui apakah Ho ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian.

  Uji t dalam penelitian ini yaitu:

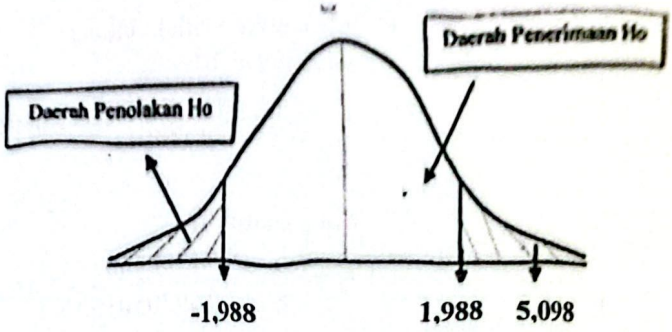
  a) -1,988 < 5,098> 1,988 sehingga tolak Ho

  b) -1,988 < 2,352 > 1,988 sehingga tolak Ho

- Mengambil Keputusan

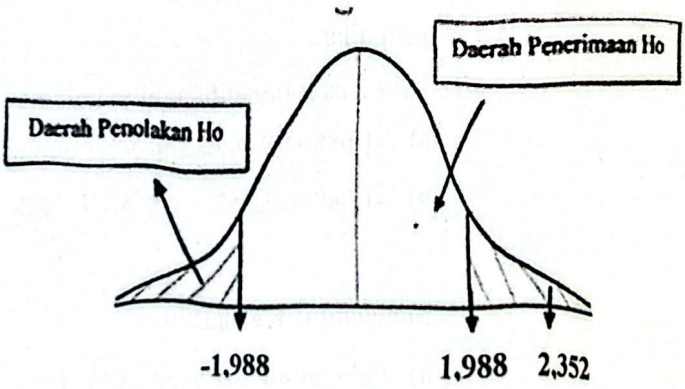
  a) Pelayanan *service* (X1) menghasilkan perhitungan nilai t hitung sebesar 5,098. Sehingga diperoleh t hitung (5,098) > t tabel (1,988), maka ho ditolak dengan demikian terdapat pengaruh antara pelayanan *service* dengan kepuasan pelanggan yang melakukan *service* mobil Toyota di tunas Toyota pecenongan.

Dipindai dengan CamScanner



Gambar 4.5
Diagram Uji T (X1 terhadap Y)

b) Fasilitas *service* (X2) menghasilkan perhitungan nilai t hitung sebesar 2,352. Sehingga diperoleh t hitung (2,352) > t tabel (1,988) maka H ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh antara fasilitas *service* dengan kepuasan pelanggan yang melakukan *service* mobil Toyota di tunas Toyota pecenongan.



Gambar 4.6
Diagram Uji T (X2 terhadap Y)

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengambil : Ilmu

BAB V
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Uji Validitas Data

Pada penelitian ini, jumlah sampel (n) untuk uji validitas 100 responden, dengan penentuan r tabel sebesar 0,1966. Nilai r tabel didapat dari df= n-2 dimana df= 100-2= 98. Pada penelitian ini tingkat kesalahan yang digunakan adalah 5% (0,05). Menurut Riadi (2016) jika signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan yang digunakan (sig < 0,05) maka butiran pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid. Untuk hasil rangkuman uji validitas pelayanan *service*, fasilitas *service* dan kepuasan pelanggan terdapat pada tabel berikut:

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas Data

Validitas	Butiran	r hitung	r tabel	Sig	Status
Pelayanan *service* (X1)	1	0,748	0,1966	0,000	Valid
	2	0,782	0,1966	0,000	Valid
	3	0,818	0,1966	0,000	Valid
	4	0,786	0,1966	0,000	Valid
	5	0,748	0,1966	0,000	Valid
Fasilitas *service*	6	0,806	0,1966	0,000	Valid
	7	0,800	0,1966	0,000	Valid
	8	0,758	0,1966	0,000	Valid
	9	0,757	0,1966	0,000	Valid
	10	0,763	0,1966	0,000	Valid
	11	0,792	0,1966	0,000	Valid
	12	0,769	0,1966	0,000	Valid
	13	0,854	0,1966	0,000	Valid

Dipindai dengan CamScanner

Validitas	Butiran	r hitung	r tabel	Sig	Status
Kepuasan Pelanggan	14	0,808	0,1966	0,000	Valid
	15	0,835	0,1966	0,000	Valid
	16	0,689	0,1966	0,000	Valid
	17	0,787	0,1966	0,000	Valid
	18	0,764	0,1966	0,000	Valid
	19	0,800	0,1966	0,000	Valid
	20	0,829	0,1966	0,000	Valid

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa r hirung dari semua indikator variabel lebih besar dari r tabel (r hitung > r tabel) oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.

5.2 Uji Reliabilitas Data

Tabel 5.2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelayanan *service*	0,838	Reliabel
Fasilitas *service*	0,912	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,835	Reliabel

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan pengujian pada uji reliabilitas diketahui bahwa semua varian mempunyai *cronbach alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

Dipindai dengan CamScanner

5.3 Uji Asumsi Klasik

5.3.1 Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.2 uji normalitas dapat kita analisis dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut yang didasarkan pada (Riadi 2016:125):

1. Data dikatakan terdistribusi normal yaitu dari penilaian sebaran data pada sebuah kelompok data dapat dikatakan normal atau baik, jika data atau titik menyebardisekirat garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
2. Sebaliknya data tidak terdistribusi normal yaitu arti dari penelitian sebenarnya data pada sebuah kelompok data dapat dikatakan tidak normal atau baik, jika data atau titik tidak menyebar disekitar garis diagonal dan tidak mengikutu arah garis diagonal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal karena data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

5.3.2 Uji Multikolonieritas

Berdasarkan tabel 4.10 uji multikolonieritas dengan Hasil pengujian analisis multikolonieritas memperlihatkan nilai toleran sebesar 994 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,006 < 10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antara variabel bebas pelayanan *service* dan fasilitas *service*. Artinya tidak ada hubungan yang sempurna dan kuat antara variabel bebas atau independen dan pengujian dapat dilakukan ke tahap selanjutnya untuk menentukan koefesien regresi dan mencari tahu nilai standar errornya.

Dipindai dengan CamScanner

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.3 uji heteroskedastisitas dapat dianalisis bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau tidak terjadi penyimpangan gangguan adanya ketidak samaan varian residual untuk model regresi.

5.4 Analisis Regresi dan Korelasi

5.4.1 Analisis Regresi Sederhana

Tabel 5.3

Hasil Uji Regresi Sederhana X1 dengan Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	9.044	2.227	
	Pelayanan Servis	.929	.105	.665

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Diketahui nilai konstanta a = 9,044 segangkan koefesien regresi dari Pelayanan *service* b = 0,929. Sehingga persamaan regresi tertulis:

$Y = a + bX_1$

$Y = 9{,}044 + 0{,}929X_1$

Dapat diartikan sebagai:

- Konstanta sebesar 9,044 mengandung arti bahwa nilai konstan yang dimiliki variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 9,044.

Dipindai dengan CamScanner

- Koefesien regresi X1 sebesar 0,929 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pelayanan *service* , maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,929. Koefesien regresi desain produk bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan bernilai positif.

Tabel 5.4

Hasil Uji Regresi Sederhana X2 dengan Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	14.548	2.071	
	Fasilitas Servis	.514	.075	.567

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Diketahui nilai konstanta a = 14,548, segangkan koefesien regresi dari fasilitas *service* b = 0,514 Sehingga persamaan regresi tertulis:

$Y = a + bX_2$

$Y = 14{,}548 + 0{,}514\ X_2$

Dapat diartikan sebagai:

- Konstanta sebesar 14,548 mengandung arti bahwa nilai konstan yang dimiliki variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 14,548.
- Koefesien regresi X2 sebesar 0,514 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas *service*, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,514. Koefesien regresi desain produk bernilai positif,

Dipindai dengan CamScanner

sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh fasilitas *service* terhadap kepua san pelanggan bernilai positif.

5.4.2 Analisis Regresi Berganda

Tabel 5.5

Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	8.117	2.238	
Pelayanan Servis	.728	.143	.521
Fasilitas Servis	.190	.093	.210

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Dari hasil tersebut, persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- Nilai a: menunjukan bahwa jika tidak ada variabel independen (pelayanan *service* dan fasilitas *service*) maka variabel dependen (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 8.117.
- Nilai b1: pada variabel prlayanan 0,728 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1unit skala likert dari desain produk (X1), maka kepuasan pelanggan (Y) akan bertambah sebesar 0,728 dalam skala likert atau 72,8%
- Nilai b2: pada variabel fasilitas *service* (X2) sebesar 0,190 menyatkan bahwa setiap kenaikan 1 unit skala likert dari fasilitas *service*, maka

Dipindai dengan CamScanner

kepuasan pelanggan (Y) akan bertambah sebesar 0,109 dalam skala likert atau 19,0%.

Persamaan dari model menunjukan bahwa pengaruh variabel pelayanan *service* dan fasilitas *service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

5.4.3 Analisis Korelasi

Tabel 5.6

Hasil Korelasi X1 dengan Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665[a]	.442	.436	3.696

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa korelasi variabel pelayanan *service* (X1) terhadap variabel (Y) sebesar 0,665, berarti memiliki hubungan yang lemah.

Tabel 5.7

Hasil Korelasi X2 dengan Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567[a]	.322	.315	4.074

Sumber: hasil pengolahan

Dipindai dengan CamScanner

Dari tabel 5.7 dapat diartikan bahwa korelasi variabel pelayanan *service* (X1) terhadap variabel (Y) sebesar 0,567, berarti memiliki hubungan yang lemah.

Tabel 5.8

Hasil Korelasi berganda

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682[a]	.465	.454	3.636

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Dari tabel 5.7 dapat diartikan bahwa korelasi sebesar 0,682 yang artinya pelayanan *service* dan fasilitas *service* memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

5.5 Uji Hipotesis

5.5.1 Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F memiliki Kriteria sebagai berikut:

1. Jika probabilitas > 0,05 dan jika F hitung < F tabel maka Ho diterima
2. Jika probability < 0,05 dan jika F Hitung > R tabel maka Ho ditolak

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 5.9

Hasil Uji Statistik F

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1115.075	2	557.538	42.161	.000[b]
Residual	1282.715	97	13.224		
Total	2397.790	99			

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 5.9 diatas dapat dijelaskan bahwa didapatkan F hitung sebesar 42,161 dengan tingkat signifikan 0,000 karena F hitung > F tabel (42,161 > 3,09) maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi pelayanan *service* (X1) dan fasilitas *service* (X2) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y).

5.7.2 Uji Signifikasi Parsial (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikasi pengaruh variabel bebas atau independen yaitu pelayanan *service* (X1) dan Fasilitas *service* (X2) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat atau dependen yaitu kepuasan pembelian(Y).

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 5.10

Hasil Uji Statistik t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.117	2.238		3.627	.000
	Pelayanan Servis	.728	.143	.521	5.098	.000
	Fasilitas Servis	.190	.093	.210	2.052	.043

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Hasil uji t adalah sebagai berikut:

- Nilai t hitung pada variabel pelayanan *service* (X1) adalah sebesar 5,098 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena 5,098 > 1,988 dan 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

  Kesmpulan, variabel pelayanan *service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Nilai t hitung pada variabel fasilitas *service* (X2) adalah sbesar 2,052 dengan tingkat signifikan 0,043. Karena 2,052 > 1,988 dan 0,043 < 0,005 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

  Kesimpulan, Variabel fasilitas *service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.

Dipindai dengan CamScanner

MILIK PERPUSTAKAAN STMI
Membaca : Ibadah, Mengambil : Dosa

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

4.8 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan penulis tentang "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas *service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Servis Mobil Toyota di Tunas Toyota Pecenongan" dapat disimpulkan yaitu:

- Pelayanan *service* (X1) menghasilkan perhitungan nilai t hitung sebesar 5,098 > t tabel 1,988, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.
- Fasilitas *service* (X2) menghasilkan perhitungan nilai t hitung sebesar 2,052 > t tabel 1,988, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas *service* terhadap kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Pecenongan.
- Melalui uji F (simultan) didapatkan F hitung sebesar 42,161 dan F tabel sebesar 3,09. Oleh karena itu , F hitung > F tabel (42,161 > 3,09) maka dapat dinyatakan bahwa variabel (bebas) yang meliputi pelayanan *service* (X1) dan Fasilitas *service* (X2) secara simultan bersama sama memepengaruhi variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Dipindai dengan CamScanner

4.9 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai pelengkap terhadap peneliti yang telah dilakukan penulis yaitu, ditinjau dari hasil penelitian:

- Variabel pelayanan *service* (X1) menunjukan pengaruh yang cukup besar terutama pada indikator jaminan (karyawan mampu membeikan informasi yang jelas konsumen) dan indikator yang rendah yaitu daya tanggap (petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat). Dengan berlandaskan hal tersebut maka saran yang dapat diberikan penulis untuk Tunas Toyota Pecenongan tetap memperhatikan dan meningkatkan pelayanan terutama lebih tingkatkan pada karyawan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, dengan cara mengadakan pelatihan khusus pada karyawan.
- Variabel Fasilitas *service* (X2) juga menunjukan pengaruh, walaupun lebih kecil dibandingkan variabel pelayanan *service* (X1). Dari Fasilitas *service* sudah cukup bagus tetapi kurang cukup membuat pelanngan merasa puas atas fasilitas *service* yang ditawarkan maka dari itu harus adanya perbaikan dan inovasi agar pelanggan merasa puas dengan fasilitas *service* Tunas Toyota Pecenongan.

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR PUSTAKA

1. Referensi Buku

Abdulla, Thamrin. 2017. *Manajemen Pemasaran.* Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Gunawan, Imam. 2017. *Statistik Inferensial.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Laksana, Fajar. 2019. *Manajemen Pemasaran.* Depok: Khalifah Mediatama.

Riadi, Adi. 2016. *Statistik Penelitian.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

Saebani, Beni Ahmad. 2018. *Metode Penelitian.* Jakarta: Sleman.

Sembiring, Noor. 2016. *Strategi Pemasaran Jasa.* Yugyakarta: Deepublish.

Siregar, Syopian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sudaryana, Bambang. 2017. *Metodelogi Penelitian.* Jakarta: Sleman.

Tijiptono, Fandy. 2017. *Service Management.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tijiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

2. Referensi Jurnal

Sari Haradap, Diana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Dhaksina Hotel.* Medan: Universita Graha Nusantara, 2015.

Dipindai dengan CamScanner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth
Bapak/Ibu PT. Tunas Ridean Tbk
Di
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir saya, Purwajunda, program studi Administrasi Bisnis Otomotif, dari Politeknik STMI Jakarta yang berjudul "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas *Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tunas Toyota Pecenongan" dengan studi kasus pada PT. Tunas Ridean Tbk. Dengan segala kerendahan hati saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk kiranya dapat mengisi Kuesioner. Hasil penelitian ini akan diolah secara akademik.

Perlu saya sampaikan juga bahwa pengisian ini bersifat rahasia sesuai dengan kode etik penelitian.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapkan terimakasih.

Mengetahui,
Kepala Bengkel

Amrullah

Dipindai dengan CamScanner

DATA RESPONDEN

1. Nama Responden :.....
2. Jenik kelamin : .....L/P
3. Usia :.....Tahun

Petunjuk pengisian

1. Mohon dibaca keseluruhan pertanyaan agar diperoleh gambaran yang utuh.
2. Mohon dibaca setiap pertanyaan dengan seksama.
3. Berilah tanda silang (X) paa pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai.

Dipindai dengan CamScanner

KUESIONER UNTUK KONSUMEN

1. Karyawan berpakaian sopen dan rapih.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
2. Petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
3. Karyawan mampu memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
4. Karyawan mentelfon konsemen, menanyaakan keadaan dan kendala setelah mobil di*service*
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
5. Toilet bersih , harum dan air lancar.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju

Dipindai dengan CamScanner

6. Mobil yang terparkir tersusun dengan rapih.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
7. Adanya ruang tunggu yang rapih dan bersih membuat nyaman pelanggan
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
8. Tersedia (hot spot, kontak listrik, dan pendingin ruangan) yang berfungsi dengan baik.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
9. Adanya tempat untuk menaru barang yang aman
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju
10. Cahaya didalam ruangan tidak berlebihan sehingga membuat suasana nyaman.
   a. Sangat Setuju
   b. Setuju
   c. Netral
   d. Tidak Setuju
   e. Sangat Tidak Setuju

Dipindai dengan CamScanner

11. Warna interior yang digunakan membuat rileks
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
12. Tersedia papan informasi
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
13. Tersedia petunjuk ruangan
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
14. Hasil *service* mobil ditunas Toyota Pecenongan lebih baik dari pada pesaing
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
15. Karyawan perusahaan sopan dan ramah saat melayani pelanggan
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju

Dipindai dengan CamScanner

16. Dalam melakukan *service*, ditangani tepat waktu sesuai dengan yang ditentukan dealer.
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
17. Dalam melakukan *service*, ditangani sesuai dengan nomor urut pelanggan
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
18. Kualitas *service* mobil di Tunas Toyota Pecenongan yang diberikan sesuai dengan harga
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
19. Apakah setelah *service* di dealer Tunas Toyota Pecenongan, Bapak/ibu akan merekomendasikan ke keluarga atau teman
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju
20. Komplain dari konsumen ditangani dengan cepat
    a. Sangat Setuju
    b. Setuju
    c. Netral
    d. Tidak Setuju
    e. Sangat Tidak Setuju

Dipindai dengan CamScanner

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pelayanan (X1)					Fasilitas (X2)								Kepuasan Konsumen (y)						
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	Nuno anggara	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4
2	Nirwana	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
3	Saparudin	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5
4	Jaenal	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
5	Andika	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
6	Maryanto	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2
7	Kadimin	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
8	Wijayanto	Laki-laki	31-35	Lainnya	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
9	Sopian	Laki-laki	>43	Karyawan Swasta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
10	Brian Lumintang	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	5	5	4	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5
11	Maganto	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
12	Yulda	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
13	Asyfah Ana	Perempuan	37-42	Lainnya	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	5	4	5	4
14	Rusna Wati	Perempuan	37-42	Karyawan Swasta	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4
15	Adan Ramadan	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
16	Faisal	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3
17	Adrian	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5
18	Dianh Intan	Perempuan	37-42	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
19	Suharto	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5
20	Regen Sudandi	Laki-laki	23-30	Lainnya	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
21	Abidin A	Laki-laki	23-30	Lainnya	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
22	Zamzami	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5
23	Hendarto	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2
24	Syam	Laki-laki	31-35	Pegawai Negeri	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
25	M Faisal	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3
26	Jeprianto	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	5	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5
27	Yudis Tira	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3
28	Fatur Rohman	Laki-laki	37-42	Lainnya	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	Haris Ilham	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
30	Wisma Brata	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
31	Syafirudin	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	5	3	2	3	2	2
32	Rifqi	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3

Dipindai dengan CamScanner

33	Daiva rananto	Laki-laki	23-30	Pegawai Negeri	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4
34	Aldyo R Mulyawan	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4
35	Dadi Gunawan	Laki-laki	>43	Wiraswasta	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5
36	Winanda	Perempuan	23-30	Wiraswasta	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5
37	Habibi Alfirdaus	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4
38	Hifzi Bahtra	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5
39	Saudi	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4
40	Herdyan Yoga	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
41	Asep Sofian	Laki-laki	37-42	Pegawai Negeri	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5
42	Rengga Anggara	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
43	Robet Ajianto	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Rizaldi	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3
45	Wahyu	Laki-laki	37-42	Lainnya	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
46	Gerry	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
47	Guntur	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
48	Bintoru	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4
49	Adibul Rizal	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	3	5	5	5	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4
50	Asepudin	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5
51	Mahpuz Roi	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
52	Edi Rianto	Laki-laki	37-42	Wiraswasta	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3
53	Bobby Wiriawan	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Koirunisa	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
55	Derian Sutongko	Laki-laki	23-30	Wiraswasta	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
56	Jumadi	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
57	Mujianto	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5
58	Ratna Srininta	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
59	Bambang Sutanto	Laki-laki	31-35	Wiraswasta	5	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
60	Pramodi Hendarto	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
61	Zaenab Abida	Perempuan	23-30	Wiraswasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
62	Rizky Ramadan	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
63	Wike Setia P	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	2
64	Niqoya	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	4	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
65	Silvyana	Perempuan	31-35	Wiraswasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4
66	Marsino	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5

Dipindai dengan CamScanner

67	Bobby Sandi	Laki-laki	31-35	Lainnya	5	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	Ernawati	Perempuan	23-30	Karyawan Swasta	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
69	Muhammad Ibrahim	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	4	4	1
70	Maesaroh	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4
71	Bayu Gustam	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4
72	Intan Eka A	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	3	4	4	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3
73	Brian Lumintang	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
74	Daiva Rana	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3
75	Edi Riadi	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4
76	Susanto	Laki-laki	37-42	Wiraswasta	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
77	Hesti Novita S	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5
78	Fereza Rizky	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4
79	Bagas Kara	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
80	Indah Susanti	Perempuan	23-30	Karyawan Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5
81	Nugi Wiriawan	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5
82	Yulda Ibran	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
83	Beni wijayanto	Laki-laki	>43	Karyawan Swasta	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
84	Muhammad Sandi	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
85	Setno Setiawan	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3
86	Sudjono	Laki-laki	>43	Karyawan Swasta	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
87	Firman Nasution	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4
88	Filda	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5
89	Asyah	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	5	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
90	Nurnala	Perempuan	23-30	Karyawan Swasta	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4
91	Juned	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5
92	Ramdana	Perempuan	37-42	Karyawan Swasta	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Maslahatul Pudla	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
94	Tengku Anggara	Laki-laki	37-42	Karyawan Swasta	5	4	5	4	4	2	3	1	2	1	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4
95	Dimas	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4
96	Anggi	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4
97	Cakra waluyo	Laki-laki	37-42	Wiraswasta	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
98	Ondeng	Perempuan	23-30	Pegawai Negeri	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2
99	Hendra Seriawan	Laki-laki	23-30	Karyawan Swasta	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	5	4	3
100	Jiteng	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4
Jumlah					419	415	423	408	418	338	345	323	327	339	348	337	335	405	404	403	406	410	406	405

Dipindai dengan CamScanner

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Dipindai dengan CamScanner

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." Biometrika, Vol. 32. (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustess.

Dipindai dengan CamScanner

Tabel r untuk df = 51 - 100

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
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375

Dipindai dengan CamScanner