

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah mendeskripsikan atau menjelaskan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat simpulan yang umum. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden dan frekuensi jawaban responden.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

a. Jenis Perusahaan

Berikut penulis sajikan data responden berdasarkan jenis perusahaan:

**Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden
Berdasarkan Jenis Perusahaan**

Jenis Perusahaan	Jumlah	Persentase
Bank	12	20,3 %
Pabrik	18	30,5 %
Koperasi	4	6,8 %
Jasa	4	6,8 %
Asuransi	2	3,4 %
Finance	3	5,1 %
Distributor	16	27,1 %
Jumlah	59	100 %

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis perusahaan dalam penelitian ini yang paling banyak melakukan penyewaan di PT. Adi Sarana Armada Tbk Lampung di dominasi oleh responden perusahaan pabrik yaitu 18 perusahaan dari total

keseluruhan responden atau sampel yang mengisi kuisisioner dalam penelitian ini yaitu berjumlah 59 perusahaan dengan total persentase sebesar 100%

b. Lama Masa Penyewaan

Berikut penulis sajikan data responden berdasarkan Lama masa penyewaan yang dapat dilihat pada tabel 4.2

**Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden
Berdasarkan Lama Masa Penyewaan**

Keterangan	Usia	
	Frekuensi (orang)	Persen(%)
1 Tahun	21	35,6
2 Tahun	14	23,7
3 Tahun	8	13,6
4 Tahun	10	16,9
5 Tahun	6	10,2
Jumlah	87	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diatas bahwa karakteristik responden pada PT Adi Sarana Armada Tbk Lampung yang memiliki lama penyewaan yang tertinggi adalah selama 1 tahun yaitu sebanyak 21 perusahaan atau 35,6%, dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berjumlah 59perusahaan dengan total persentase sebesar 100,0 %.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban deskripsi frekuensi variabel independen yaitu, Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek. Dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung yang disebarkan kepada 59 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Jawaban Kuesioner									
		Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)									
		SS		S		KS		TS		STS	
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan kendaraan dengan kondisi baik	17	28,8	27	45,8	10	16,9	5	8,5	0	0
2	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung menyediakan kendaraan yang memiliki fitur-fitur terbaru	19	32,2	26	44,1	6	10,2	8	13,6	0	0
3	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung menginformasikan kembali jadwal penyewaan.	12	20,3	34	57,6	11	18,6	2	3,4	0	0
4	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan informasi penyewaan kendaraan yang jelas.	12	22,3	26	44,1	15	25,4	6	10,2	0	0
5	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung menangani keluhan dengan cepat.	15	25,4	33	55,9	8	13,6	3	5,1	0	0
6	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung dapat dengan cepat mengatasi masalah yang timbul	15	25,4	32	54,2	8	13,6	4	6,8	0	0
7	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan driver yang handal	30	50,8	17	28,8	11	18,6	1	1,7	0	0
8	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memiliki fiur air bag utuk semua kendaraaanyang disewakan.	15	25,4	25	42,4	14	23,7	5	8,5	0	0
9	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan perhatian secara individual.	16	27,1	28	47,5	11	18,6	4	6,8	0	0
10	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberi saran saat memilih	12	20,3	33	55,9	12	20,3	2	3,5	0	0

	kendaraan										
--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan dari tabel 4.4 diatas hasil uji deskripsi frekuensi jawaban kuesioner responden variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak di respon oleh pengunjung yang memilih pernyataan sangat setuju adalah pernyataan No.7 yaitu “PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan driver yang handal”, y aitu sebanyak 30 responden atau 50,8%, yang menyatakan setuju 17 responden atau 28,8%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 11 responden atau 18,6%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,7%. Data tersebut didapatkan dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner yang disebarkan kepada 59 pelanggan pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)

No	Pernyataan	Jawaban Kuesioner Variabel Harga (X_2)									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan harga yang terjangkau	14	23,7	39	66,1	6	10,2	0	0	0	0
2	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan harga yang sesuai dengan semua kalangan.	20	33,9	31	52,5	7	11,9	1	1,7	0	0
3	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan harga yang sesuai dengan keadaan kendaraan.	21	35,6	30	50,8	7	11,9	1	1,7	0	0
4	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan harga sesuai dengan tipe kendaraan	15	25,4	34	57,6	10	16,9	0	0	0	0
5	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan bonus.	17	28,8	34	57,6	8	13,6	0	0	0	0

6	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan bonus	14	23,7	36	61,0	8	13,6	1	1,7	0	0
7	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan kemudahan bertransportasi sesuai dengan harga yang telah dibayar	24	40,7	31	52,5	4	6,8	0	0	0	0
8	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memudahkan pendistribusian dengan memberikan harga yang standar.	16	27,1	30	50,8	13	22,0	1	1,7	0	0

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan dari tabel 4.5 diatas hasil uji deskripsi frekuensi jawaban kuesioner responden variabel Harga (X_2) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak di respon oleh pengunjung yang memilih pernyataan sangat setuju adalah pernyataan No.7 yaitu “PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan kemudahan bertransportasi sesuai dengan harga yang telah di bayar”, yaitu sebanyak 24 responden atau 40,7%, yang menyatakan setuju 31 responden atau 52,5%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden atau 6,8%. Data tersebut didapatkan dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner yang disebarakan kepada 59 pelanggan pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X_3)

No	Pernyataan	Jawaban Kuesioner									
		Variabel Citra Merek (X_1)									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memiliki standar kendaraan yang baik	21	35,6	31	52,5	7	11,9	0	0	0	0
2	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung menyediakan kendaraan hemat bensin	18	30,5	35	59,3	6	10,2	0	0	0	0
3	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan jaminan keselamatan	21	35,6	31	52,5	5	8,5	2	3,4	0	0

4	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan ganti rugi jika ada kesalahan	25	42,4	25	42,4	9	15,3	0	0	0	0
5	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung membantu dalam hal transportasi	24	40,7	24	40,7	9	15,3	2	3,4	0	0
6	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung membantu dalam pengoperasian barang dan penumpang	20	33,9	33	55,9	5	8,5	1	1,7	0	0
7	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memiliki pelayanan yang cepat dalam mengatasi keluhan	23	39,0	30	50,8	6	10,2	0	0	0	0
8	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir.	32	54,2	21	35,6	5	8,5	1	1,7	0	0
9	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung sangat bertanggung jawab apabila timbul masalah terhadap kendaraan	30	50,8	27	45,8	1	1,7	1	1,7	0	0
10	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan ganti rugi yang setara	29	49,2	25	42,4	5	8,5	0	0	0	0

Berdasarkan dari tabel 4.6 diatas hasil uji deskripsi frekuensi jawaban kuesioner responden variabel Citra Merek (X_3) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak di respon oleh pengunjung yang memilih pernyataan sangat setuju adalah pernyataan No.8 yaitu “PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir”, yaitu sebanyak 32 responden atau 54,2%, yang menyatakan setuju 21 responden atau 35,6%, yang menyatakan kurang setuju 5 responden atau 8,5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,7%. Data tersebut didapatkan dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner yang disebarkan kepada 59 pelanggan pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Kuesioner									
		Variabel Kepuasan Pelanggan (X ₁)									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan informasi persyaratan administrasi dengan baik	23	39,0	28	47,5	8	13,6	0	0	0	0
2	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan informasi kontrak penyewaan dengan baik	21	35,6	25	42,4	10	16,9	3	5,1	0	0
3	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan kendaraan keluaran terbaru	24	40,7	29	49,2	5	8,5	1	1,7	0	0
4	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan perbaikan kendaraan sangat cepat	22	37,3	24	40,7	10	16,9	3	5,1	0	0
5	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memiliki driver yang cepat tanggap	17	28,8	29	49,2	12	20,3	1	1,7	0	0
6	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan janji perbaikan melalui servise kendaraan	10	16,9	40	67,8	8	13,6	1	1,7	0	0
7	.PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan jatuh tempo pembayaran	19	32,2	31	52,5	9	15,3	0	0	0	0
8	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan pembayaran secara kredit.	17	28,8	28	48,5	12	20,3	2	3,4	0	0
9	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan kenyamanan dalam penyewaan kendaraan	13	22,0	38	64,4	6	10,2	2	3,4	0	0
10	PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan pengalaman yang baik	16	27,1	29	49,2	12	20,3	2	3,4	0	0

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan dari tabel 4.7 diatas hasil uji deskripsi frekuensi jawaban responden variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak di respon oleh pengunjung yang memilih pernyataan sangat setuju adalah pernyataan No.3 yaitu “PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung memberikan jaminan keselamatan”, yaitu sebanyak 24 responden atau 40,7%, yang menyatakan setuju 29 responden atau 49,2%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden atau 8,5%. yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau sekitar 1,7% Data tersebut didapatkan dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner yang disebarakan kepada 59pelanggan pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu alat ukur yang digunakan, dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu keadaan yang diukur oleh peneliti tersebut. Dalam melakukan uji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan 20 responden karena meminimalkan kerelevanan suatu alat ukur yang digunakan layak atau tidak nya untuk di sebarakan kepada sampel yang telah ditentukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil pengolahan data 20 responden yang digunakan diperoleh hasil sebagai berikut:

4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	r hitung dan r table	Probabilitas dan Alpha	Keterangan
Pertanyaan Ke-1	0,744 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid

Pertanyaan Ke-2	0,863 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-3	0,716 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-4	0,800 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-5	0,796 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-6	0,858 > 0,44	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-7	0,839 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-8	0,604 > 0,444	0,005 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-9	0,780 > 0,444	0,001 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-10	0,697 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 4.7 diketahui bahwa untuk semua item pertanyaan variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan probabilitas lebih kecil dari alpha (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

4.2.1.2 Variabel Harga

Berikut adalah hasil uji validitas variabel Harga:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Indikator	r hitung dan r table	Probabilitas dan Alpha	Keterangan
Pertanyaan Ke-1	0,736 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-2	0,848 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-3	0,734 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-4	0,802 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-5	0,632 > 0,444	0,003 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-6	0,846 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid

Pertanyaan Ke-7	0,789 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-8	0,718 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 4.8 diketahui bahwa untuk semua item pertanyaan variabel harga didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan probabilitas lebih kecil dari alpha (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel harga dinyatakan valid.

4.2.1.3 Variabel Citra Merek

Berikut adalah hasil uji validitas variabel citra merek:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Prestasi Kerja

Indikator	r hitung dan r table	Probabilitas dan Alpha	Keterangan
Pertanyaan Ke-1	0,668 > 0,444	0,001 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-2	0,827 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-3	0,712 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-4	0,825 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-5	0,833 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-6	0,662 > 0,444	0,001 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-7	0,878 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-8	0,661 > 0,444	0,002 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-9	0,669 > 0,444	0,001 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-10	0,827 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 4.9 diketahui bahwa untuk semua item pertanyaan variabel motivasi kerja didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan probabilitas lebih kecil dari alpha (0,05). Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel citra merek dinyatakan valid.

4.2.1.4 Variabel Kepuasan Pelanggan

Berikut adalah hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	r hitung dan r table	Probabilitas dan Alpha	Keterangan
Pertanyaan Ke-1	0,716 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-2	0,868 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-3	0,655 > 0,444	0,002 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-4	0,842 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-5	0,825 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-6	0,782 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-7	0,873 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-8	0,750 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-9	0,887 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid
Pertanyaan Ke-10	0,753 > 0,444	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 4.9 diketahui bahwa untuk semua item pertanyaan variabel kepuasan pelanggan didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan probabilitas lebih kecil dari alpha (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variable kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.4. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai r	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,798	r diantara 0,600 – 0,800	Cukup
Harga	0,656	r diantara 0,600 – 0,800	Cukup
Citra Merek	0,832	r diantara 0,800 – 1,00	Tinggi
Kepuasan Pelanggan	0,653	r diantara 0,600 – 0,800	Cukup

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 4.10 diketahui bahwa citra merek tingkat reliabel yang tinggi, sedangkan kualitas pelayanan, harga dan citra merek mempunyai tingkat reliabelnya adalah cukup.

1.3 Hasil Uji Persyaratan Data

1.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Untuk menguji normalitas pada penelitian ini penulis menggunakan program SPSS 22.0.

Tabel 4.12**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,323	0,05	Sig>Alpha	Normal
Harga (X ₂)	0,757	0,05	Sig>Alpha	Normal
Citra Merek (X ₃)	0,080	0,05	Sig>Alpha	Normal
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,104	0,05	Sig>Alpha	Normal

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan hasil pada tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa nilai pada *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* nilai pada variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dengan tingkat signifikan diperoleh nilai sebesar $0,323 > 0,05$ (Alpha), nilai untuk variabel Harga (X₂) dengan tingkat signifikan diperoleh nilai

sebesar $0,757 > 0,05$ (Alpha), untuk variabel Cira Merek (X_3) dengan tingkat signifikan di peroleh nilai sebesar $0,80 > 0,05$ (Alpha) dan nilai untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan tingkat signifikan diperoleh nilai sebesar $0,104 > 0,05$ (Alpha). Maka dapat disimpulkan dari keseluruhan data data yang diperoleh dari 59 sampel atau pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung yang mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari populasi berdistribusi normal.

1.3.2 Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu data atau sampel yang diambil berasal dari varian yang homogen atau tidak. Dari hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Homogenitas Sampel

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,130	0,05	Sig>Alpha	Homogen
Harga (X_2)	0,136	0,05	Sig>Alpha	Homogen
Citra Merek (X_3)	0,210	0,05	Sig>Alpha	Homogen

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan hasil pada tabel 4.15 diatas dari hasil uji homogenitas dalam penelitian ini yang didapat kan bahwa nilai signifikasi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai sebesar $0,130 > 0,05$ (Alpha), variabel Harga (X_2) diperoleh nilai sebesar $0,136 > 0,05$ (Alpha). variabel Harga (X_3) diperoleh nilai sebesar $0,210 > 0,05$ (Alpha). Dapat disimpulkan bahwa dari hasil nilai signifikasi keseluruhan variabel independen lebih besar dari Alpha (0,05) yang berarti bahwa data yang digunakan dari kuesioner yang disebarkan kepada 59 sampel dalam penelitian ini dari populasi bervariasi homogen

4.3.3 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : model regresi berbentuk linear.

H_a : model regresi tidak berbentuk linear

Dengan kriteria:

1. Jika probabilitas (sig) > 0,05 (alpha) maka H_0 diterima
2. Jika probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka H_0 ditolak

Berikut adalah hasil uji linearitas antara kualitas pelayanan, harga dan citra merek yang dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig. Deviation from Liniarity	Taraf Signifikan	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X_1)-(Y)	0,925	0,05	Linier
Harga (X_2)-(Y)	0,808	0,05	Linier
Citra Merek (X_3)-(Y)	0,156	0,05	Linier

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil padatabel 4.16 diatas dari hasil yang telah diuji bahwa perhitungan ANOVA didapat nilai Sig pada baris *Deviantion from linearity* dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai Sig sebesar $0,925 > 0,05$ (Alpha), variabel Harga (X_2) diperoleh nilai Sig sebesar $0,808 > 0,05$ (Alpha). variabel Citra Merek (X_3) diperoleh nilai Sig sebesar $0,156 > 0,05$ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari semua variabel independen lebih besar dari Alpha (0,05) yang berarti bahwa data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang di sebarakan kepada 59 sampel dalam penelitian ini menyatakan model regresi berbentuk linier.

1.3.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi simultan dengan koefisien determinasi antar variabel. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Faktor*)

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,827	1,209
Harga (X_2)	0,909	1,100
Citra Merek (X_3)	0,874	1,144

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan hasil pada tabel 4.15 diatas didapat kan hasil perhitungan pada uji Coefficient diperoleh nilai VIF pada variabel Kwaitas Pelayanan (X_1) sebesar $1,209 < 10$ atau nilai collinierrity tolerancenya $0,827 > 0,1$, untuk variabel Harga (X_2) nilai VIF sebesar $1,100 < 10$ atau nilai collinierrity tolerance $0,909 > 0,1$. untuk variabel Citra Merek (X_3) nilai VIF sebesar $1,144 < 10$ atau nilai collinierrity tolerance $0,874 > 0,1$ Maka dapat disimpulkan bahwa dari data keseluruhan variabel Independen yang di peroleh dari jawaban kuesioner yang di sebarakan kepada 59 sampel dalam penelitian ini tidak ada gejala multikolinieritas

4.4 Hasil Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B
(Constant)	5,905
Kualitas Pelayanan	0,126
Harga	0,503
Citra Merek	0,313
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan	

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada analisis regresi linear berganda di atas, diketahui bahwa persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,905 + 0,126 X_1 + 0,503 X_2 + 0,313 X_3$$

a. Koefisien Konstanta (Y)

Variabel Y atau dalam hal ini adalah Kepuasan Pelanggan tetap sebesar 5,905 dengan anggapan bahwa variabel lainnya konstan

b. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,126 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Kualitas Pelayanan pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung, maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

c. Koefisien regresi untuk variabel Harga (X_2) sebesar 0,503 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Harga pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung, maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

d. Koefisien regresi untuk variabel Citra Merek (X_3) sebesar 0,313 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Citra Merek pada PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung, maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

4.5 Hasil Uji Hipotesis

4.5.1 Uji t

Pengujian hipotesis adalah uji yang dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini berkaitan dengan terdapat tidaknya pengaruh signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t. Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha=0,05$.

Tabel 4.15 Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Alpha	Kesimpulan
Kualitas pelayanan (X_1)	3,044	2,002	.004	0,05	Ho ditolak dan Ha diterima
Harga (X_2)	2,370	2,002	.001	0,05	Ho ditolak dan Ha diterima

Citra Merek (X_3)	2,951	2,002	.005	0,05	Ho ditolak dan Ha diterima
-----------------------	-------	-------	------	------	----------------------------

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Hipotesis I : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung

Berdasarkan dari tabel 4.23 *coeffecient* diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) t_{hitung} sebesar 3,044 sedangkan t_{table} dengan $\alpha=0,05$ dan df $n-2$ ($59-2=57$) adalah 2,002. Jadi nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,044 > 2,002$). Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

Hipotesis II : Hargaberpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

Berdasarkan dari tabel 4.23 *coeffecient* diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Harga (X_2) t_{hitung} sebesar 3,370 sedangkan t_{table} dengan $\alpha=0,05$ dan df $n-2$ ($59-2=57$) adalah 2,002. Jadi nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,370 > 2,002$). Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung

Hipotesis III : Citra Merek Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

Berdasarkan dari tabel 4.23 *coeffecient* diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Pelayana (X_3) t_{hitung} sebesar 2,951 sedangkan t_{table} dengan $\alpha=0,05$ dan df $n-2$ ($59-2=57$) adalah 2,002. Jadi nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,951 > 2,002$). Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung

4.5.2 Hasil Uji Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara simultan terhadap variabel dependent. Pengujian hipotesis :

Tabel 4.16 Hasil Uji F

F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	Alpha	Kesimpulan
9,892	2,777	0,000	0,05	Ho ditolak dan Ha diterima.

Sumber: Hasil data diolah tahun 2017.

Berdasarkan dari tabel 4.21 diatas hasil uji F yang diperoleh nilai untuk F_{hitung} sebesar 9,892 sedangkan F_{tabel} dengan $\alpha=0,05$ dan $df_1=k-1$ ($4-1=3$) dan df_2 $n-k$ ($59-4=55$) adalah 2,777. Jadi nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($9,892 > 2,777$). Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) , Harga (X_2) dan Citra Merek (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Adi Sarana Armada Tbk Lampung.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja

Dari hasil pengujian hipotesis dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Adi Sarana Armada Tbk Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dengan teori tentang kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008:85). Hasil

penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Moch Ghozali (2014) Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis dinyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Adi Sarana Armada Tbk Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah harga yang ditawarkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan semakin tinggi harga yang ditawarkan maka semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dengan teori tentang Harga adalah merupakan salah satu elemen dalam bauran pemasaran yang berfungsi untuk sinyal agar dapat mengkomunikasikan nilai dari produk atau jasa serta tidak adanya sebagai menentukan profitabilitas (Kotler dan Keller 2009). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Yosi Pratama (2015) Bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.6.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil hipotesis dinyatakan bahwa citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin buruk citra merek yang dirasakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan semakin buruk citra merek yang dirasakan maka semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dengan teori tentang Citra Merek citra merek ialah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh pelanggan terhadap suatu merek yang berhubungan dengan sikap yang berupa refrensi terhadap suatu merek, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori pelanggan. Philip Kotler dalam Etta sangadji dan Sopiah (2013:327). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Christian Lasander (2013) Bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dinyatakan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kotler dan Keller (2009:138). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Muhammad Ikhsan Mubin (2017) bahwa kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.