

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif data adalah merupakan gambaran data yang akan digunakan untuk proses selanjutnya. Hal ini dilakukan untuk memenuhi beberapa asumsi yang telah ditetapkan dalam pengujian hipotesis dengan metode statistik parametris. Dalam pengujian deskripsi data dalam penelitian ini, penulis menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel, dilihat dari karakteristik responden antara lain; jenis kelamin dan usia responden. Dan diuji menggunakan *Statistical Program and Service Solutions* seri 21.0. Hasil pengolahan data sampel yang diperoleh dari konsumen JNE di Bandar Lampung yang berjumlah 96 orang responden adalah sebagai berikut :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini hasil dari pengumpulan data kuesioner yang disebarkan dalam objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase(%)
1.	17 – 23 tahun	37	38.5
2.	24 – 30 tahun	39	40.6
3	31 – 37 tahun	10	10.4
4	> 38 tahun	10	10.4
Jumlah		96	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, usia 17 – 23 tahun dengan frekuensi sebanyak 37 orang, karakteristik responden

berdasarkan usia 24 – 30 tahun sebanyak 39 orang , karakteristik responden berusia 31 37 sebanyak 10 orang dan responden berusia > 50 tahun sebanyak 10 orang. Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan usia konsumen JNE di Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan berusia 24 – 30 tahun.

2. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Pria	64	66.7
2.	Wanita	32	33.3
Jumlah		96	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pria dengan frekuensi sebanyak 64 responden (66,7%), dan berdasarkan jenis kelamin wanita sebanyak 32 responden (33,3%). Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan Jenis kelamin konsumen JNE di Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin pria.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban deskripsidata variabel independen yaitu Gaya Hidup (X1) dan Persepsi Kmenudahan (X2). Dan variabel dependen yaitu Keputusan Penggunaan (Y) pada jasa Go-Jek di Bandar Lampung yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden atau sampel adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.3
Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Lokasi JNE mudah ditemukan	24	25.0	47	49.0	17	17.7	8	8.3	0	0,0
2.	JNE memiliki tempat yang nyaman	24	25.0	52	54.2	17	17.7	3	3.1	0	0,0
3.	Pengiriman paket melalui JNE selalu tepat waktu	18	18.8	43	44.8	26	27.1	9	9.4	0	0,0
4.	JNE memberikan pelayanan dengan baik sesuai keperluan	23	24,0	52	54.2	16	16.7	4	4.2	1	1.0
5.	JNE selalu menanggapi keluhan dengan baik	22	22.9	44	45.8	21	21.9	9	9.4	0	0,0
6.	JNE mampu melayani dengan cepat	21	21.9	46	47.9	21	21.9	8	8.9	0	0,0
7.	JNE selalu bersikap sopan pada setiap konsumen	21	21.9	41	42.7	25	26.0	9	9.4	0	0,0
8.	JNE memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani konsumen	25	26.0	44	45.8	17	17.7	10	10.4	0	0,0
9.	JNE selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	28	29.2	47	49.0	19	19.8	2	2.1	0	0.0
10	JNE segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	27	28.1	47	49.0	16	16.7	6	6.3	0	0.0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban reponden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 9, yaitu “JNE selalu mengutamakan kepentingan pelanggan” dengan

jumlah responden sebanyak 28 responden atau 29.2% dan yang terkecil pada pernyataan 3 yaitu “Pengiriman paket melalui JNE selalu tepat waktu” dengan jumlah 18 responden atau 18,8%.

2. Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan (X2)

Tabel 4.4

Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pengoperasian MYJNE mudah dipahami	20	20.8	47	49.0	25	26.0	3	3.1	1	1.0
2.	Pengoperasian MYJNE mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha	18	18.8	44	45.8	28	29.2	4	4.2	2	2.1
3.	Fitur dalam JD.id mudah untuk dijalankan.	12	12.5	43	44.8	35	36.5	6	6.3	0	0,0
4.	Melalui MYJNE dapat meningkatkan pemahaman tarif dan status pengiriman barang	25	26.0	47	49.0	20	20.8	4	4.2	0	0,0
5.	Tampilan MYJNE sangat simple	30	31.3	43	44.8	20	20.8	3	3.1	0	0,0
6.	MYJNE dapat digunakan di manapun/kapanpun	25	26.0	32	33.3	31	32.3	7	7.3	1	1.0
7.	Pengoperasian MYJNE mudah dipelajari	15	15.6	42	43.8	33	34.4	4	4.2	2	2.1
8	Dengan MYJNE memungkinkan lebih cepat dalam melihat status pengiriman barang	39	40.6	36	37.5	15	15.6	6	6.3	0	0,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 9 yaitu “Dengan MYJNE memungkinkan lebih cepat dalam melihat status pengiriman barang” Dengan jumlah responden sebanyak 39 atau 40.6% dan yang terkecil pada pernyataan 3 “Fitur dalam JD.id mudah untuk dijalankan” dengan jumlah 12 atau 12.5%.

3. Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pelayanan yang diberikan JNE sesuai dengan kebutuhan.	25	26.0	42	43.8	23	24.0	6	6.3	0	0,0
2.	Produk paket JNE mampu memenuhi kebutuhan	17	17.7	27	28.1	30	31.3	22	22.9	0	0,0
3.	Selalu menggunakan jasa pengiriman JNE	16	16.7	37	38.5	28	29.2	15	15.6	0	0,0
4.	Berminat melakukan pengiriman barang kembali karena produk paket yang ditawarkan JNE.	25	26.0	32	33.3	26	27.1	12	12.5	1	1.0
5.	Bersedia merekomendasikan jasa pengiriman JNE kepada orang lain	26	27.1	42	43.8	17	17.7	10	10.4	1	1.0
6.	Mengajak orang lain menggunakan jasa pengiriman JNE	27	28.1	50	52.1	15	15.6	4	4.2	0	0.0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Dari tabel 4.5 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 96 responden, pernyataan 6 mengenai “Mengajak orang lain menggunakan jasa pengiriman JNE” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 27 orang atau 28.1%. Sedangkan pernyataan 3 mengenai “Selalu menggunakan jasa pengiriman JNE” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16.7%.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21.0. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	r hitung	r table	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,624	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,587	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,683	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,739	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,704	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,597	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,679	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,534	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,454	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,658	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X1). Hasil uji validitas menunjukkan yaitu nilai r hitung $>$ r tabel. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan 4 dengan nilai koefisien product moment sebesar 0,739, dan nilai koefisien product moment terkecil terdapat pada pernyataan 9 dengan nilai koefisien product moment sebesar 0,454.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2)

Pernyataan	r hitung	r table	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,605	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,685	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,691	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,711	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,448	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,605	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,685	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,691	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan hasil pengujian yang valid untuk 8 butir pernyataan, hal ini dapat dilihat dari koefisien product moment lebih besar dari r tabel. Nilai tertinggi koefisien product moment sebesar 0,711 pada pernyataan 4. dan nilai terkecil koefisien product moment terdapat pada pernyataan 5 dengan nilai 0,448.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,777	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,810	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,721	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,810	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,701	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,674	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan hasil pengujian yang valid untuk 6 butir pernyataan, hal ini dapat dilihat dari koefisien product moment lebih besar dari r tabel. Nilai tertinggi koefisien product moment sebesar 0,810 pada pernyataan 2 dan 4 dan nilai terkecil koefisien product moment terdapat pada pernyataan 6 dengan nilai 0,674.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrument tersebut sudah baik maka pengujian reliabilitas digunakan rumus *alpha cronbach* dengan mengkonsultasikan nilai alpha atau nilai interpretasi nilai r. Dari hasil pengelolaan data dari kuesioner yang diseberkan kepada 30 responden dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien seperti pada tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien r	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.754	0,754 berada diantara 0,6000 – 0,7999	Reliabel Tinggi
Kemudahan (X2)	0,759	0,759 berada diantara 0,6000 – 0,7999	Reliabel Tinggi
Kepuasan Konsumen (Y)	0.787	0,787 berada diantara 0,6000 – 0,7999	Reliabel Tinggi

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai cronbach's alpha sebesar 0,754 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan tingkat reliabel tinggi. 0,759 untuk variabel Kemudahan (X2) dengan tingkat reliabel tinggi dan 0,787 untuk variabel kepuasan Konsumen (Y) yang artinya tingkat reliabel tinggi,

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3 1 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji ini tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel penjelas pada model tersebut yang di indikasikan oleh hubungan sempurna atau hubungan yang tinggi diantara beberapa atau keseluruhan variabel penjelas. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur $(1-R^2)$ di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIP		Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1.032	10	$1.032 < 10$	Tidak ada gejala Multikolinieritas
Kemudahan (X2)	1.032	10	$1.032 < 10$	Tidak ada gejala Multikolinieritas

Sumber: Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel coefficients Kualitas Pelayanan nilai $VIF = 1.032 < 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas, VIF Kemudahan = $1.032 < 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

4.3.2 Hasil Uji Heteroskadasitas

Uji Heteroskadasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskadasitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskadasitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,047	0,05	$0,047 < 0,05$	Tidak ada gejala Heteroskadasitas
Kemudahan	0,001	0,05	$0,001 < 0,05$	Tidak ada gejala Heteroskadasitas

Sumber : data diolah tahun 2019

Berdasarkan pada hasil perhitungan pada table Coefficients Kualitas Pelayanan nilai sig $0.047 < 0.05$ maka tidak ada gejala

heteroskedastisitas dan kemudahan nilai sig $0.001 < 0.05$ maka tidak ada gejala heteroskedastisitas.

4.3.3 Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Hipotesis yang akan diuji:

1. $H_0 : d = 0$: tidak ada autokorelasi berganda positif
2. $H_a : d \neq 0$: ada autokorelasi berganda positif

Kriteria Pengujian

Jika $0 < dw < dL$ maka tidak ada autokorelasi positif

Jika $dL < dw < dU$ maka tidak ada autokorelasi positif

Jika $4-dL < dw < 4$ maka tidak ada autokorelasi negatif

Jika $4-dU < dw < 4-dL$ maka tidak ada autokorelasi negatif

Jika $dU < dw < 4-du$ maka tidak ada autokorelasi positif dan negatif

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Variabel	dL	dU	4-dU	Durbin Watson	Kondisi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen	1.625	1.710	2.29	2.028	($dU < dw < 4-dU$) atau ($1.710 < 2.028 < 2.290$)	Tidak ada Autokorelasi positif dan negatif

Dari hasil output diatas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 2.028 sedangkan dari tabel DW dengan signifikan 0.05 dan jumlah data $(n) = 96$ serta $k = 2$ (adalah jumlah variable

independen) diperoleh nilai dL sebesar 1.625 dan dU sebesar 1.710 dan $4 \cdot dU = 2.290$. Maka $dU < dw < 4 \cdot dU = 1.710 < 2.028 < 2.290$ yang berarti menerima H_0 dan artinya tidak ada autokorelasi positif dan negatif,

4.3.4 Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil uji linieritas sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen	0,066	0.05	$0,066 > 0,05$	Linear
Kemudahan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen	0,332	0,05	$0,332 > 0,05$	Linear

Sumber diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil pada tabel 4.12 diatas dari hasil uji linieritas bahwa perhitungan ANOVA didapat nilai Sig pada baris *Deviantion from linearity* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh nilai sig sebesar $0.066 > 0.05$ (Alpha), dan variabel Kemudahan (X2) diperoleh nilai sig sebesar $0.332 > 0.05$ (Alpha). Maka dapat disimpulkan bahwa dari data yang diperoleh dari 96 sampel dalam penelitian ini semua variabel independen menyatakan model regresi berbentuk linier terhadap variabel dependen.

4.4 Hasil Uji Analisis Data

4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dengan dua atau lebih variabel independen digunakan untuk menguji pengaruh dan meramalkan suatu variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini untuk besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada JNE di Bandar Lampung.

Tabel 4.14
Koefisien Korelasi

Variabel	R	R Square
Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2)	0,359	0.129

Sumber : Data sekunder diolah, 2019

Berdasarkan hasil pada tabel 4.13 diatas di peroleh hasil nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.359 yang menunjukkan tingkat keratan antara variabel tinggi. Sedangkan nilai koefisien determinasi R^2 (R square) sebesar 0.129 menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2) pada konsumen JNE di Bandar Lampung sebesar 12,9% sangat lemah sisanya 87.1% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain.

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std.Error
Constanta	23.688	2.766
Kualitas Pelayanan	0.126	0.062
Kemudahan	-0.198	0.058

Sumber : Data sekunder diolah, 2019

Variabel dependen pada regresi ini adalah Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 23.688 + 0,126X_1 + -0,198X_2 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 23.688 artinya jika variable kualitas Pelayanan dan Kemudahan bernilai 0, maka akan menaikkan Kepuasan Konsumen sebesar 23.688.
2. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan adalah 0.126 artinya setiap kenaikan Kualitas Pelayanan akan menaikkan Kepuasan Konsumen sebesar 0.126.
3. Nilai koefisien Kemudahan adalah -0.198 artinya setiap penurunan Kemudahan akan menurunkan Kepuasan Konsumen sebesar - 0.198.

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Uji t

Pengujian hipotesis adalah uji yang dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini berkaitan dengan terdapat pengaruh signifikan variabel independen secara parsial

terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian peneliti menggunakan uji t, dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$

Tabel 4.16
Hasil Uji t

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,047	0,05	$0,047 < 0,05$	Berpengaruh
Kemudahan (X2)	0,001	0,05	$0,001 < 0,05$	Berpengaruh

Sumber : Data sekunder diolah, 2018

1. Berdasarkan dari tabel 4.15 diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sig sebesar 0,047 sedangkan dengan $\alpha = 0,05$. Jadi nilai sig lebih kecil dari nilai *alpha* ($0,047 < 0,05$). Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung.
2. Berdasarkan dari tabel 4.15 diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Kemudahan (X2) sig sebesar 0,001 sedangkan $\alpha =$. Jadi nilai sig lebih kecil dari nilai alpha ($0,001 < 0,05$). Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Kemudahan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung.

4.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Pengujian hipotesis

Tabel 4.17
Hasil Uji F

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen	0,002	0,05	$0,002 < 0,05$	Berpengaruh

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan dari tabel 4.16 diatas hasil uji F diperoleh nilai untuk sig sebesar 0,002 sedangkan $\alpha=0,05$. Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima . Kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung.

4.6 Pembahasan

Hasil penelitian ini untuk mengetahui bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung. Dalam penelitian ini di dapatkan hasil uji korelasi R square sebesar 0,129 menunjukkan Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan, sebesar 12.9% sedangkan sisanya 87.1% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain. Dan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Dari hasil uji hipotesis uji t diperoleh untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1). kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung. Artinya ada dampak yang dapat diandalkan didalam penelitian ini bahwa Kualitas Pelayanan dipertimbangkan oleh konsumen sebagai kepuasan

konsumen JNE di Bandar Lampung. Hal tersebut didukung dengan teori Kualitas Pelayanan Menurut Hardono (2015) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Chandara (2015) menyatakan Kualitas adalah sebuah keharusan yang harus dijaga dan ditingkatkan bila sebuah perusahaan ingin tetap eksis dalam persaingan dunia bisnis. Bukan hanya karena konsumen adalah raja namun saat ini konsumen sudah semakin cerdas dalam menentukan pilihan produk/jasa mana yang akan dibeli. Kualitas dapat menjadi tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang baik bagi para pelanggannya secara konsisten. Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Menurut Rohman (2017) Pengertian kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan adalah segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, maka akan menciptakan suatu kepuasan bagi para pelanggannya.

4.6.2 Pengaruh Kemudahan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Dari hasil uji hipotesis uji t diperoleh untuk variabel Kemudahan (X_2). kesimpulan bahwa Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung. Artinya ada dampak yang dapat diandalkan didalam penelitian ini bahwa Kemudahan dipertimbangkan oleh konsumen sebagai kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung. Hal tersebut didukung dengan teori tentang Kemudahan menurut Susilo, Ariyanti Dan Sumrahadi (2017) mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan. Rithmaya (2016) kemudahan pemggunaan sebuah sistem didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Wibowo, Rosmauli Dan Suhud (2015) menyatakan pkemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Menurut Henderson dan Divett Dalam Anggraeni (2015) kemudahan penggunaan yang positif akan secara langsung mempengaruhi niat konsumen. Kemudahan penggunaan persepsian juga dikatakan sebagai kepercayaan untuk proses pengambilan keputusan. Seseorang akan menggunakan system teknologi informasi apabila orang tersebut mempercayai bahwa sistem teknologi informasi mudah untuk digunakan, sebaliknya apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi informasi tidak mudah untuk digunakan, maka orang tersebut tidak akan menggunakan. Rizki H, Astuti Dan Susilo (2015)

4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung

Dari hasil uji F kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Bandar Lampung. Hubungan tersebut mempengaruhi, artinya adanya dampak yang dapat diandalkan didalam penelitian ini bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) JNE di Bandar Lampung. Hal tersebut didukung teori tentang Kepuasan Konsumen menurut Panjaitan Dan Yuliati (2016) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Atmaja (2017) menyatakan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau pelayan jasa. Bahkan, pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk setelah pelanggan mendapatkan atau menggunakan layanan. Setelah mengonsumsi produk, konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa, konsumen tidak akan membeli produk yang sama lagi dikemudian hari. Imansyah dan Irawan (2017) Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda.

