

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin usia dan jabatan.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap seluruh pelanggan Aplikasi Maxim di Bandar Lampung berjumlah 110 orang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	49	44,4%
Perempuan	61	55,5%
Jumlah	110	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari tabel 4.1 karakter responden berdasarkan jenis kelamin di ketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan, artinya pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung yang menjadi responden di dominasi oleh Perempuan, yaitu sebanyak 61 atau 55,5%. (Lampiran 3)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
15 - 23 tahun	61	55,5%
23 - 30 tahun	26	23,6%
31 - 40 tahun	23	20,9%
Total	110	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari hasil tabel 4.2 karakter responden berdasarkan usia di ketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu usia 15-23 tahun, artinya pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung yang menjadi responden di dominasi oleh pelanggan yang berusia 15-23 tahun, yaitu sebanyak 61 orang atau 55,5%. (Lampiran 3).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent
PNS/BUMN	11	10,0
Karyawan Swasta	24	21,8
Wirausaha	14	12,7
Pelajar/Mahasiswa	38	34,5
Yang Lain	23	20,9
Total	110	100,0

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari hasil tabel 4.3 karakter responden berdasarkan usia di ketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu palajar/mahasiswa, artinya pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung yang menjadi responden di dominasi oleh pelanggan pelajar/mahasiswa sebanyak 38 orang atau 34,5%. (Lampiran 3)

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan yang disebarkan kepada 110 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Pernyataan- Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Driver Maxim menggunakan identitas perusahaan berupa jaket dan helm berwarna kuning dengan logo Maxim	42	38,2	31	28,2	26	23,6	10	9,1	1	0,9
2.	Kondisi fisik/kondisi kendaraan yang digunakan oleh driver Maxim dalam keadaan baik	21	19,1	59	53,6	20	18,2	8	7,3	2	1,8
3.	Driver Maxim mengemudikan kendaraan dengan menaati peraturan tata tertib berlalu lintas	37	33,6	49	44,5	16	14,5	8	7,3	0	0,0
4.	Maxim memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan	31	28,2	50	45,5	16	14,5	12	10,9	1	0,9
5.	Driver Maxim segera datang setelah pelanggan melakukan pemesanan melalui aplikasi Maxim	35	31,8	46	41,8	21	19,1	7	6,4	1	0,9
6.	Driver dan staff Maxim dapat dengan cepat menanggapi laporan keluhan dari pelanggan	32	29,1	44	40,0	26	23,6	6	5,5	2	1,8

Tabel 4.4 (Lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	Aplikasi Maxim menggunakan maps yang update	13	11,8	27	24,5	35	31,8	27	24,5	8	7,3
8	Driver Maxim terampil dalam mengemudikan kendaraannya	6	5,5	44	40	32	29,1	19	17,3	9	8,2
9	Driver Maxim membantu mengangkat atau menaikan barang yang dibawa oleh penumpang	18	16,4	32	29,1	38	34,5	18	16,4	4	3,6
10	Driver Maxim memberitahukan penggunaan helm yang benar kepada pelanggan	9	8,2	36	32,7	34	30,9	25	22,7	6	5,5

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4 hasil jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X_1) diatas dapat diketahui bahwa pernyataan terbanyak pada jawaban sangat setuju, pernyataan 1 yaitu Driver Maxim menggunakan identitas perusahaan berupa jaket dan helm berwarna kuning dengan logo Maxim, sebanyak 38,2 % atau 42 orang. Jawaban sangat tidak setuju terbanyak terdapat pada pernyataan no 8 yaitu Driver Maxim terampil dalam mengemudikan kendaraannya, sebanyak 5,5 % atau 9 orang. (Lampiran 4)

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X₂)

No.	Pertanyaan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Driver Maxim mampu memberikan perlindungan dan keselamatan kepada pelanggan	37	33,6	49	44,5	16	14,5	8	7,3	0	0,0
2	Driver Maxim menjaga dengan baik kenyamanan - penumpang	31	28,2	50	45,5	16	14,5	12	10,9	1	0,9
3	Pemesanan jasa pada aplikasi Maxim tidak memerlukan waktu yang lama	35	31,8	46	41,8	21	19,1	7	6,4	1	0,9
4	Driver Maxim terampil dalam mengemudikan kendaraannya	32	29,1	44	40,0	26	23,6	6	5,5	2	1,8
5	Driver Maxim memahami jalan yang akan dilalui	13	11,8	27	24,5	35	31,8	27	24,5	8	7,3
6	Driver Maxim memiliki kemampuan dalam menggunakan GPS	6	5,5	44	40,0	32	29,1	19	17,3	9	8,2
7	Driver Maxim setia menunggu pelanggan ketika diminta	18	16,4	32	29,1	38	34,5	18	16,4	4	3,6
8	Pada saat memesan jasa Maxim, driver Maxim menghubungi atau memberikan pesan apabila telah sampai di tempat penjemputan	9	8,2	36	32,7	34	30,9	25	22,7	6	6,5

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 hasil jawaban responden variabel kepercayaan (X₂) diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju pernyataan 1, yaitu Driver Maxim mampu memberikan perlindungan dan keselamatan kepada pelanggan, sebesar 33,6 % atau 37 orang.

Jawaban sangat tidak setuju paling banyak terdapat pada pernyataan no 6, yaitu Driver Maxim memiliki kemampuan dalam menggunakan GPS, yaitu sebesar 8,2 % atau 9 orang. (Lampiran 4)

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Jasa yang dipesan pada aplikasi Maxim sesuai dengan yang diharapkan pelanggan	33	30,0	47	42,7	24	21,8	4	3,6	2	1,8
2	Ketika menggunakan jasa Maxim pelanggan tidak merasakan kendala apapun	6	5,5	26	23,6	35	31,8	24	21,8	19	17,3
3	Pelanggan merasa puas dari segi harga terhadap pelayanan Maxim di kota Bandar Lampung	20	18,2	63	57,3	23	20,9	2	1,8	2	1,8
4	Pelanggan merasa puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh Maxim karena sesuai dengan yang pelanggan harapkan	25	22,7	59	53,6	23	20,9	3	2,7	0	0,0
5	Pelanggan merasa puas dengan kecepatan karyawan Maxim akan penanganan keluhan yang di sampaikan pelanggan	29	26,4	51	46,4	17	15,5	9	8,2	4	3,6

Tabel 4.6 (Lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak Maxim	27	24,5	46	41,8	33	30,0	4	3,6	0	0,0
7	Pelanggan merasa puas terhadap kondisi kendaraan yang digunakan pengendara Maxim	18	16,4	30	27,3	35	32	19	17,3	8	7,3
8	Pelanggan merasa puas karena tidak perlu menempuh jarak yang membutuhkan waktu lama untuk menemukan Maxim	18	19,4	42	38,2	33	30	12	10,9	5	4,5
9	Pelanggan merasa puas karena dapat dengan mudah menggunakan dan mengoperasikan aplikasi Maxim	8	7,3	33	30	44	40	18	16,4	7	6,4
10	Pelanggan merasa puas terhadap kemudahan saat mendapatkan informasi tentang aplikasi Maxim	16	14,5	56	50,9	19	17,3	8	7,3	11	10,0

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 hasil jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (Y) diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan no 1, yaitu Jasa yang dipesan pada aplikasi Maxim sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yaitu sebesar 30,0 % atau sebanyak 33 orang. Jawaban sangat tidak setuju paling banyak terdapat pada pernyataan no 2, yaitu Ketika menggunakan jasa Maxim pelanggan tidak merasakan kendala apapun, yaitu sebesar 17,3 atau sebanyak 19 orang. (Lampiran 4)

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 21*.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X₁)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,695	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,736	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,732	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,654	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,633	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,568	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,796	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,616	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,288	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,540	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kualitas Pelayanan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,796 dan paling rendah 0,288. Dengan demikian seluruh item Kualitas Pelayanan dinyatakan valid. (Lampiran 5)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X₂)

Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,577	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 2	0,564	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 3	0,543	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 4	0,390	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 5	0,858	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 6	0,714	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 7	0,474	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid
Butir 8	0,708	0,185	<i>r_{hitung}</i> > <i>r_{tabel}</i>	Valid

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel Kepercayaan (X₂) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepercayaan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai *r_{hitung}* > *r_{tabel}*, dimana nilai *r_{hitung}* paling tinggi yaitu 0,858 dan paling rendah yaitu 0,390. Dengan demikian seluruh item Kepercayaan dinyatakan valid. (Lampiran 5)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,471	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,691	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,505	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,514	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,657	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,592	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,514	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,367	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,453	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,726	0,185	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan pada tabel 4.9 hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kepuasan Pelanggan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,726 dan paling rendah 0,367. Dengan demikian seluruh item pernyataan kepuasan pelanggan dinyatakan valid. (Lampiran 5)

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel X_1 , variabel X_2 , dan instrumen variabel Y menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *SPSS 21*. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Daftar Interpretasi r

Koefisien <i>r</i>	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel 4.10 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kualitas Pelayanan	0,823	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Kepercayaan	0,765	0,6000 – 0,7999	Tinggi
Kepuasan Pelanggan	0,742	0,6000 – 0,7999	Tinggi

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.11 nilai cronbach's alpha variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,827 dengan tingkat reliabel sangat tinggi, untuk variabel Kepercayaan (X_2) memiliki nilai cronbach's alpha yaitu 0,765 dengan tingkat reliabel sangat tinggi, dan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai cronbach's alpha yaitu 0,742 yang artinya tingkat reliabel tinggi. (Lampiran 6)

4.3 Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji yang digunakan normal atau tidak, uji normalitas dapat menggunakan teknik *kalmorgov smirnov*, dengan teknik ini suatu data dapat dikatakan normal ketika memiliki nilai alpha sebesar 0,05 ($P > \alpha$ 0,05). Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig (2-tailed)	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualaitas Pelayanan	0.507	0,05	Sig>alpha	Normal
Kepercayaan	0.183	0,05	Sig>alpha	Normal
Kepuasan Pelanggan	0.342	0,05	Sig>alpha	Normal

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil perhitungan normalitas pada tabel 4.12 diatas dapat diartikan bahwa nilai sig (2-tailed) variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.507 lebih besar dari 0.05, variabel Kepercayaan (X_2) sebesar 0.183 lebih besar dari 0.05, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.342 lebih besar dari 0.05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. (Lampiran 7)

4.3.2 Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Berdasarkan hasil uji linieritas diperoleh hasil nya sebagai berikut.

Tabel 4.13
Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	0,297	0,05	Sig>Alpha	Linier
Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	0,206	0,05	Sig>Alpha	Linier

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari hasil perhitungan linieritas pada tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,297 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima. Nilai signifikansi untuk variabel Kepercayaan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,206 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian maka $Sig > \alpha$ maka H_0 diterima yang menyatakan model regresi untuk variabel berbentuk linier. (Lampiran 8)

4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (*tolerance value*) dan nilai *Variance Inflationfactor* (VIF) dengan nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,1 dan untuk nilai VIF kurang dari 10. Dalam penelitian ini uji multikolinieritas hanya menggunakan Regresi linier berganda pengujian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20.0*.

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,990	1,010	Bebas gejala multikolieneritas
Kepercayaan	0,990	1,010	Bebas gejala multikolieneritas

Sumber :Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan dari 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 yang artinya dari ketiga variabel tersebut menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas dalam variabel penelitian ini. (Lampiran 9)

4.4 Hasil Metode Analisis Data

4.4.1 Hasil Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.15
Hasil Perhitungan Coefficients Regresi

Variabel	Nilai regresi
Constant	24,758
Kualitas Pelayanan	0,303
Kepercayaan	0,459

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.15 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS 20.0*. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :
Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

$$Y = 24,758 + 0,303 X_1 + 0,459 X_2$$

a. Koefisien konstanta (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 24,758 satu satuan jika jumlah variabel Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan tetap atau sama dengan nol (0).

b. Koefisien Kualitas Pelayanan (X₁)

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,303 menyatakan bahwa, Jika jumlah Kualitas Pelayanan naik maka Kualitas Pelayanan akan bertambah sebesar 0,303 satu satuan.

c. Koefisien Kepercayaan (X_2)

Koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan (X_2) sebesar 0,459 menyatakan bahwa, Jika jumlah Kepercayaan naik satu satuan maka Kepuasan Pelanggan akan bertambah sebesar 0,459 satu satuan.

Berdasarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai beta. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X_2) merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) karena diperoleh nilai beta sebesar 0,459.

Tabel 4.16
Hasil Uji Model Summary

Variabel	R (korelasi)	Rsquares (koefisien determinasi)
Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan	0,370 ^a	0,137

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.16 diatas, diperoleh nilai koefisien determinan *R Squares* sebesar 0,137 artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Kepercayaan (X_2) mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 62,4% dan sisanya 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai R menunjukkan arah hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah positif artinya jika Kualitas Pelayanan (X_1) Kepercayaan (X_2) naik maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat. (Lampiran 10)

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi antara konstanta dengan variabel independen. Berdasarkan pengolahan data uji t diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 4.17
Hasil Perhitungan Coefficients^a

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	t_{hitung}	t_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,00	0,05	Sig<alpha	3,828	2,622	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Ho ditolak

Kepercayaan	0,00	0,05	Sig<alpha	4,135	2,622	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Ho ditolak
-------------	------	------	-----------	-------	-------	--------------------------	------------

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.15 didapat perhitungan pada Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,828 sedangkan nilai t_{tabel} dengan dk ($dk=110-2=108$) adalah 2,622 jadi $t_{hitung} (3,828) > t_{tabel} (2,622)$ dan nilai sig (0,00) < alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) aplikasi Maxim di Bandar Lampung. (Lampiran 10)

2. Pengaruh Kepercayaan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.15 didapat perhitungan pada variable Motivsi (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,135 sedangkan nilai t_{tabel} dengan dk ($dk=110-2=108$) adalah 4,135 jadi $t_{hitung} (4,135) > t_{tabel} (2,622)$ dan nilai sig (0,00) < alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa Kepercayaan (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) aplikasi Maxim di Bandar Lampung. (Lampiran 10)

4.5.2 Hasil Uji F

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

Tabel 4.18
Hasil Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}	Kondisi	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan	8,507	3,08	$F_{hitung} > F_{tabel}$	0,000	0,05	Sig<Alpha	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Pengujian Anova dipakai untuk menggambarkan tingkat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Kepercayaan (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) secara bersama-sama. Untuk menguji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5% dan derajat kebebasan pembilang sebesar $k - 1$ yaitu jumlah variabel dikurangi 1. Untuk derajat kebebasan digunakan $n-k$, yaitu jumlah sampel dikurangi dengan jumlah variabel. Jumlah variabel ada 3 yaitu X_1 , X_2 dan Y sedangkan jumlah sampel = 110. Jadi derajat kebebasan pembilang $3 - 1 = 2$ dan derajat kebebasan penyebut sebesar $110 - 3 = 107$ dengan taraf nyata 5% sehingga diperoleh f_{tabel} sebesar 3,08 dan f_{hitung} 8,507.

Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh F_{hitung} sebesar 8,507 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,08. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Sedangkan dilihat dari probabilitas hitung adalah 0,00 yaitu $< 0,05$ maka keputusannya juga H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1), dan Kepercayaan (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) aplikasi Maxim di Bandar Lampung. (Lampiran 10)

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sehingga semakin baik Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Di Bandar Lampung maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Maxim Di Bandar Lampung. Hal ini didukung oleh nilai t hitung sebesar 3,828. Hal ini juga di dukung oleh teori Lupiyoadi (2015:181) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas kepada konsumen sebagai strategi perusahaan untuk menghadapi persaingan.

4.5.2 Pembahasan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil Kepercayaan (X_2) berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sehingga semakin baik Kepercayaan Pelanggan Aplikasi Maxim Di Bandar Lampung maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Maxim Di Bandar Lampung. Hal ini didukung oleh nilai t hitung sebesar 4,135.

Hal ini juga di dukung oleh teori Menurut Saleem, Zahra dan Yaseen (2017) Kepercayaan sangat penting dalam mengembangkan kepuasan pelanggan karena kepercayaan merupakan reaksi abadi yang dikembangkan dari waktu ke waktu setelah evaluasi pasca pembelian dan meningkatkan keyakinan pelanggan. Untuk mewujudkan sebuah kepercayaan, perusahaan harus mampu mewujudkan ekspektasi produk, tercapainya kebutuhan, serta perasaan puas pada diri pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dilihat maka pelanggan akan selalu menggunakan aplikasi Maxim.

4.5.2 Pembahasan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan dari faktor Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi maxim di Bandar Lampung. Hal ini didukung oleh nilai f hitung Kepuasan Pelanggan sebesar 8,507. Hal ini didukung oleh teori Yuliarmi dan Riyasa (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang telah dibandingkan kinerjanya. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai kaitan yang kuat pada Kepuasan Pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Dengan demikian, jika dapat memperbaiki atau meningkatkan dan mengefektifkan variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepercayaan maka akan berdampak dalam peningkatan Kepuasan Pelanggan, dengan kata lain semakin efektif meningkatnya Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan maka akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Maxim di Bandar Lampung.