

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 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 usia, jenis kelamin, pekerjaan, pengeluaran per bulan dan lama menggunakan jasa Gojek.

1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

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

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)
1	17 – 20	35
2	21 – 25	27
3	26 – 30	20
4	31 – 35	18
Total		100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 17-20 tahun menempati tingkat tertinggi artinya pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Gojek di Bandar Lampung didominasi oleh pelanggan yang berusia 17 – 20 tahun sebanyak 35 orang.

Tabel 4. 2**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1	Pria	37
2	Wanita	63
Total		100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu Perempuan artinya pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Gojek di Bandar Lampung didominasi oleh jenis kelamin wanita sebanyak 63 orang.

Tabel 4. 3**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)
1	Pelajar/Mahasiswa	38
2	Pegawai Negeri	12
3	Pegawai Swasta	33
4	Lainnya	17
Total		100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu Pelajar/Mahasiswa artinya pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Gojek di Bandar Lampung didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 38 orang.

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan

No	Pengeluaran Perbulan	Jumlah (Orang)
1	< Rp. 1000.000	21
2	Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000	36
3	Rp. 2.000.000-Rp.3.000.000	24
4	>Rp. 3.000.000	19
Total		100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pengeluaran per bulan diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu yang memiliki pengeluaran per bulan Rp.1.000.000-Rp.2.000.000 artinya pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Gojek di Bandar Lampung didominasi oleh responden sebanyak 36 orang.

Tabel 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Transportasi *Online* Gojek

No	Lama Menggunakan Gojek	Jumlah (Orang)
1	< 3 Bulan	-
2	3-6 Bulan	16
3	6-12 Bulan	37
4	>12 Bulan	47
Total		100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan jasa transportasi *Online* Gojek diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu yang menggunakan jasa transportasi *online* Gojek >12 bulan artinya pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Gojek di Bandar Lampung didominasi oleh responden sebanyak 47 orang.

1.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada 100 responden sebagai berikut :

Tabel 4. 6

Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Jasa (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kendaraan motor pengendara Gojek layak pakai	36	36	45	45	15	15	3	3	1	1
2	Perlengkapan atribut berkendara lengkap seperti helm dan jaket Gojek	37	37	44	44	15	15	3	3	1	1
3	Pengendara mengemudi kendaraan dengan baik ketika mengantar pengguna	32	32	39	39	27	27	2	2	0	0
4	Pengendara Gojek menguasai jalan dan daerah-daerah yang ingin dituju oleh pengguna	37	37	55	55	8	8	0	0	0	0
5	Gojek sigap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesan	36	36	42	42	21	21	1	1	0	0
6	Pengendara menjemput pengguna Gojek dengan cepat	34	34	45	45	21	21	0	0	0	0
7	Gojek mengutamakan keselamatan pengguna jasa	36	36	50	50	14	14	0	0	0	0
8	Gojek menjaga kerahasiaan data nomor ponsel pribadi pengguna jasa Gojek	32	32	51	51	16	16	0	0	1	1
9	Identitas pengendara sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek	32	32	50	50	17	17	0	0	1	1
10	Ketika hujan pengendara bersedia meminjamkan jas hujan	25	25	57	57	16	16	2	2	0	0

	kepada pengguna jasa										
11	Gojek mengutamakan keamanan pada pengguna jasa	26	26	57	57	15	15	1	1	1	1

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Data 4.6 diperoleh jawaban pernyataan yang diajukan ke 100 responden, mengenai variabel Kualiatas Jasa (X1) yaitu, pernyataan 10 dan 11 mengenai Ketika hujan pengendara bersedia meminjamkan jas hujan kepada pengguna jasa dan Gojek mengutamakan keamanan pada pengguna jasa mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu masing-masing sebanyak 57 orang atau 57%. Sedangkan pernyataan 3 mengenai Pengendara mengemudi kendaraan dengan baik ketika mengantar pengguna mendapat respon terendah dengan mendapatkan jawaban setuju sebanyak 39 orang atau 39%.

Tabel 4. 7

Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pengendara Gojek terampil dalam mengemudikan Kendaraannya	40	40	42	42	17	17	0	0	1	1
2	Pengendara Gojek memiliki keahlian dalam menggunakan petunjuk arah di smartponenya	33	33	49	49	17	17	0	0	1	1
3	Gojek dapat menangani keluhan pengguna jasa terkait pelayanan yang dirasakan	31	31	49	49	19	19	1	1	0	0
4	Pengendara Gojek melayani dengan ramah	25	25	55	55	19	19	1	1	0	0
5	Pengendara Gojek memberikan masker, helm, dan penutup rambut ketika dibutuhkan	26	26	50	50	22	22	1	1	1	1

6	Gojek sering memberikan vocer potongan tarif di momen tertentu	39	43	47	47	10	10	0	0	0	0
7	Pengendara Gojek setia menunggu ketika diminta	30	30	54	54	16	16	0	0	0	0
8	Gojek menghubungi atau memberikan pesan pada anda apabila telah sampai di tempat anda	32	32	55	55	13	13	0	0	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Data 4.7 diperoleh jawaban pernyataan yang diajukan ke 100 responden, mengenai variabel Kepercayaan (X2) yaitu, pernyataan 4 dan 8 mengenai Pengendara Gojek melayani dengan ramah dan Gojek menghubungi atau memberikan pesan pada anda apabila telah sampai di tempat anda mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Sedangkan pernyataan 1 mengenai Pengendara Gojek terampil dalam mengemudikan Kendaraannya mendapat respon terendah dengan mendapatkan jawaban setuju sebanyak 42 orang atau 42%.

Tabel 4. 8

Hasil Jawaban Responden Variabel Harga (X3)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N(3)		ST (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Setuju dengan tarif yang telah ditetapkan Gojek	41	41	47	47	11	11	0	0	1	1
2	Tidak perlu tawar menawar tarif dengan pengendara	33	33	53	53	12	12	2	2	0	0

3	Gojek memberikan potongan Harga pada penggunaanya agar meringankan tarif yang harus dibayarkan	36	36	52	52	11	11	1	1	0	0
4	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan Gojek	30	30	46	46	22	22	1	1	1	1
5	Tarif Gojek sesuai jarak yang ditempuh	37	37	49	49	13	13	1	1	0	0
6	Sistem pembayaran Gojek memudahkan pengguna untuk mengetahui jumlah tarif yang harus dibayarkan melalui aplikasi Gojek di smartphone	32	32	46	46	21	21	1	1	0	0
7	Harga yang ditetapkan Gojek sesuai dengan fasilitas (Helm, Masker) yang didapatkan	35	35	54	54	10	10	1	1	0	0
8	Tarif Gojek sesuai dengan manfaat yang dirasakan (untuk menghindari macet yang terjadi dijalanan)	32	32	49	49	19	19	0	0	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Data 4.8 diperoleh jawaban pernyataan yang diajukan ke 100 responden, mengenai variabel Harga (X3) yaitu, pernyataan 7 Harga yang ditetapkan Gojek sesuai dengan fasilitas (Helm, Masker) yang didapatkan mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 54 orang atau 54%. Sedangkan pernyataan 4 dan 6 yang salah satunya Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan Gojek mendapat respon terendah dengan mendapatkan jawaban setuju masing-masing 46 orang atau 46%.

Tabel 4. 9
Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (2)		N(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tidak akan beralih ke transportasi online lain selain Gojek	41	41	45	45	13	13	0	0	1	1
2	Berencana menggunakan Gojek sebagai jasa transportasi <i>online</i> dimasa yang akan datang	27	27	47	47	24	24	1	1	1	1
3	Akan terus menggunakan jasa transportasi <i>online</i> Gojek	39	39	46	46	22	22	1	1	1	1
4	Tetap menggunakan jasa Gojek meskipun tarif berubah	33	33	46	46	20	20	1	1	0	0
5	Meski tidak ada promo yang ditawarkan tetap menggunakan jasa Gojek	33	33	43	43	22	22	1	1	1	1
6	Bila ada kekurangan dalam pelayanan pada jasa Gojek tidak akan langsung beralih	34	34	48	48	17	17	1	1	0	0
7	Merekomendasikan Gojek kepada orang lain (teman, sahabat, kerabat)	35	35	47	47	18	18	0	0	0	0
8	Akan membicarakan pengalaman positif selama menggunakan jasa Gojek kepada orang lain	33	33	45	45	20	20	1	1	1	1
9	Akan mendorong teman dan kerabat untuk menggunakan Gojek sebagai transportasi <i>online</i>	24	24	44	44	29	29	1	1	1	1

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020 Data 4.9

Diperoleh jawaban pernyataan yang diajukan ke 100 responden, mengenai variabel Loyalitas (Y) yaitu, pernyataan 6 Bila ada kekurangan dalam pelayanan pada jasa Gojek tidak akan langsung beralih mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 48 orang atau 48%. Sedangkan pernyataan 5 mengenai Meski tidak ada promo yang ditawarkan tetap menggunakan jasa Gojek mendapat respon terendah dengan mendapatkan jawaban setuju sebanyak 43 orang atau 43%.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

Sebelum melakukan olah data penelitian, maka seluruh jawaban yang diberikan kepada responden akan diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji cobakan pada tanggapan pernyataan responden.

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan korelasi *product moment*. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria apabila r hitung > r tabel maka dinyatakan valid, sedangkan apabila r hitung < r tabel maka dinyatakan tidak valid untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sampel. Besar df=30-2 =28 maka diperoleh r tabel sebesar 0,3610 dan alpha 0,05.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil uji validitas tiap-tiap pernyataan dari variabel pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 10
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa (X1)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Simpulan
Pernyataan 1	0,646	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,766	0,3610	Valid
Pernyataan 3	0,895	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,806	0,3610	Valid
Pernyataan 5	0,817	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,665	0,3610	Valid
Pernyataan 7	0,892	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,800	0,3610	Valid
Pernyataan 9	0,784	0,3610	Valid
Pernyataan 10	0,807	0,3610	Valid
Pernyataan 11	0,843	0,3610	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas variabel Kualitas Jasa (X1) sebanyak 11 pernyataan dengan menguji seluruh item yang bersangkutan. Hasil yang didapat dinyatakan dengan r hitung $>$ r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir Kualitas Jasa (X1) dinyatakan valid. Dengan nilai r hitung yang paling besar 0,895 pada butir pernyataan nomer 3 “Pengendara mengemudi kendaraan dengan baik ketika mengantar pengguna” yaitu $0,895 > 0,3610$ dan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan ke 1 yaitu “Kendaraan motor pengendara Gojek layak pakai yaitu sebesar $0,646 > 0,3610$ ”.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Simpulan
Pernyataan 1	0,679	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,779	0,3610	Valid
Pernyataan 3	0,847	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,810	0,3610	Valid
Pernyataan 5	0,744	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,789	0,3610	Valid
Pernyataan 7	0,404	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,574	0,3610	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas variabel Kepercayaan (X2) sebanyak 8 pernyataan dengan menguji seluruh item yang bersangkutan. Hasil yang didapat dinyatakan dengan r hitung > r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir Kepercayaan (X2) dinyatakan valid. Dengan nilai r hitung yang paling besar 0,847 pada butir pernyataan nomer 3 Gojek dapat menangani keluhan pengguna jasa terkait pelayanan yang dirasakan” yaitu $0,847 > 0,3610$ dan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan ke 7 yaitu Pengendara Gojek setia menunggu ketika diminta yaitu sebesar $0,404 > 0,3610$.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Simpulan
Pernyataan 1	0,735	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,758	0,3610	Valid
Pernyataan 3	0,776	0,3610	Valid

Pernyataan 4	0,754	0,3610	Valid
Pernyataan 5	0,647	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,756	0,3610	Valid
Pernyataan 7	0,489	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,537	0,3610	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji validitas variabel Harga (X3) sebanyak 8 pernyataan dengan menguji seluruh item yang bersangkutan. Hasil yang didapat dinyatakan dengan r hitung $>$ r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir Harga (X3) dinyatakan valid. Dengan nilai r hitung yang paling besar 0,776 pada butir pernyataan nomer 3 Gojek memberikan potongan Harga pada penggunaanya agar meringankan tarif yang harus dibayarkan” yaitu $0,776 > 0,3610$ dan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan ke 7 yaitu Harga yang ditetapkan Gojek sesuai dengan fasilitas (Helm, Masker) yang didapatkan yaitu sebesar $0,489 > 0,3610$.

Tabel 4. 13

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Simpulan
Pernyataan 1	0,728	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,802	0,3610	Valid
Pernyataan 3	0,781	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,334	0,3610	Valid
Pernyataan 5	0,477	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,366	0,3610	Valid
Pernyataan 7	0,417	0,3610	Valid

Pernyataan 8	0,339	0,3610	Valid
Pernyataan 9	0,344	0,1654	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas variabel loyalitas (Y) sebanyak 9 pernyataan dengan menguji seluruh item yang bersangkutan. Hasil yang didapat dinyatakan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir loyalitas (Y) dinyatakan valid. Dengan nilai r_{hitung} yang paling besar 0,802 pada butir pernyataan nomer 2 Berencana menggunakan Gojek sebagai jasa transportasi *online* dimasa yang akan datang yaitu $0,802 > 0,3610$ dan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan ke 4 yaitu “Tetap menggunakan jasa Gojek meskipun tarif berubah “yaitu sebesar $0,334 > 0,3610$.

1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbach* Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai r alpha indeks korelasi :

Tabel 4. 14

Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2011)

Berdasarkan tabel 4.14 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian yang disebarkan kepada 30 responden dalam penelitian ini diperoleh nilai seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Jasa (X1)	0,941	Sangat Tinggi
Kepercayaan (X2)	0,856	Sangat Tinggi
Harga (X3)	0,835	Sangat Tinggi
Loyalitas (Y)	0,668	Tinggi

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji reliabilitas dengan masing - masing nilai *Cronbach's Alpha* yaitu: untuk variabel Kualitas Jasa (X1) sebesar 0,941, variable Kepercayaan (X2) sebesar 0,856 dan variabel Harga (X3) sebesar 0,835 variabel Loyalitas (Y) sebesar 0,668.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.2.1 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 peneliti menggunakan program SPSS 20.0. Kriteria pengujian:

Tabel 4. 16
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Keterangan
Kualitas Jasa (X1)	0,366	0,05	Normal
Kepercayaan (X2)	0,303	0,05	Normal
Harga (X3)	0,278	0,05	Normal
Loyalitas (Y)	0,218	0,05	Normal

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari hasil perhitungan normalitas pada tabel 4.16 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Jasa (X1) sebesar 0,366 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima, variable Kepercayaan (X2) sebesar 0,303 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima, variabel Harga (X3) sebesar 0,278 lebih besar dari

0,05 yang berarti H_0 diterima, variabel loyalitas (Y) sebesar 0,218 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima Hasil nilai signifikansi untuk keseluruhan variabel lebih besar dari nilai *Alpha* (0,05) yang berarti data terdistribusi normal.

4.3.2 Hasil Uji Homogenitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah homogen atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Untuk menguji homogenitas pada penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS 20.0 Kriteria pengujian:

Tabel 4. 17

Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Sig	Alpha	Keterangan
Kuliatas Jasa (X1)	0,479	0,05	Homogen
Kepercayaan (X2)	0,887	0,05	Homogen
Harga (X3)	0,336	0,05	Homogen

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari hasil perhitungan homogenitas pada tabel 4.17 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Jasa (X1) sebesar 0,479 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima, variable Kepercayaan (X2) sebesar 0,887 lebih besar dari 0,05 yang bearti H_0 diterima, variabel Harga (X3) sebesar 0,336 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 diterima, Hasil nilai signifikansi untuk keseluruhan variabel lebih besar dari nilai *Alpha* (0,05) yang berarti data terdistribusi homogen.

4.3.3 Hasil Uji Linieritas

Uji Linieritas adalah untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan salah atau benar. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Rumusan hipotesis:

Ho : model regresi berbentuk linier.

Ha : model regresi tidak berbentuk linier.

Dengan kriteria :

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

Berikut merupakan hasil dari uji linieritas :

Tabel 4. 18
Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Simpulan	Keterangan
Kualitas Jasa (X1) Loyalitas (Y)	0,960	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kepercayaan (X2) Loyalitas (Y)	0,772	0,05	Sig > Alpha	Linier
Harga (X3) Loyalitas (Y)	0,141	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari hasil perhitungan linieritas pada tabel 4.18 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Jasa (X1) diperoleh sebesar 0,960 dan variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,772 dan Harga (X2) sebesar 0,141 dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai sig > 0,05 yang berarti data dari populasi tersebut linier.

4.4 Hasil Uji Multikolinier

Uji multikolinier digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen. Hasil uji tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 19

Hasil Uji Multikolinier

Variabel	Tolerance	VIF	Kondisi	Keterangan
Kualitas Jasa	0,706	1.417	VIF < 10 atau <i>tolerance</i> > 0,1	Tidak Ada Gejala Multikolinier
Kepercayaan	0,539	1.854	VIF < 10 atau <i>tolerance</i> > 0,1	Tidak Ada Gejala Multikolinier
Harga	0,597	1.676	VIF < 10 atau <i>tolerance</i> > 0,1	Tidak Ada Gejala Multikolinier

Sumber : Hasil olah data tahun 2020

Dari hasil perhitungan pada table 4.19 coefficients Kualitas Jasa nilai VIF = $1.417 < 10$ atau nilai *tolerance* = $0,706 > 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas, Kepercayaan VIF = $1.854 < 10$ atau nilai *tolerance* = $0,539 > 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinier. Harga VIF = $1.676 < 10$ atau nilai *tolerance* = $0,597 > 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

4.5 Metode Analisis

4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Loyalitas

a = Konstanta

X1 = Kualitas Jasa

X2 = Kepercayaan

X3 = Harga

b1 = Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Jasa

b2 = Koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan

b3 = Koefisien regresi untuk variabel Harga

Tabel 4. 20

Hasil Analisis Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error
Constant	14,352	3.914
Kualitas Jasa	-0,042	0.093
Kepercayaan	0,376	0.130
Harga	0,304	0.102

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari table 4.20 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20.0 Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 14,352 - 0,042 (X_1) + 0,376 (X_2) + 0,304 (X_3)$$

1. Koefisien Konstanta (Y)

Variable (Y) atau dalam hal ini adalah loyalitas tetap sebesar 14,352 dengan anggapan bahwa variable lainnya konstan.

2. Koefisien Kualitas Jasa (X1)

Setiap penambahan 1 satuan variable Kualitas Jasa (X1) maka loyalitas (Y) akan bertambah sebesar -0,042 satuan.

3. Koefisien Kepercayaan (X2)

Setiap penambahan variable Kepercayaan (X2) maka loyalitas (Y) akan bertambah sebesar 0,376 satuan.

4. Koefisien Harga (X2)

Setiap penambahan variable Harga (X2) maka loyalitas (Y) akan bertambah sebesar 0,304 satuan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada table standardized coefficients Beta Dapat disimpulkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa variabel Kualitas Jasa -0,42, Kepercayaan 0,376 dan Harga 0,304.

Tabel 4. 21

Koefisien Korelasi

Variabel	R	R ² (R Square)
Kualitas Jasa (X1)	0,591	0,350
Kepercayaan (X2)		
Harga (X3)		

Sumber : Hasil olah data tahun 2020

Dari table 4.21 diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi diperoleh $R = 0,591$ yang menunjukkan tingkat hubungan antara Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Harga terhadap loyalitas. Sedangkan R Square (R^2) di peroleh sebesar 0,350 yang artinya loyalitas dipengaruhi oleh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Harga. Selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan, yaitu pengujian hipotesis melalui uji t pada penelitian ini mengenai Kualitas Jasa (X1) terhadap loyalitas (Y), Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas dan Harga (X3) terhadap Loyalitas.

Tabel 4. 22

Hasil Perhitungan Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Jasa	-0,428	1,984	0,670	0,05	$t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > Alpha$	Tidak Berpengaruh
Kepercayaan	3,353	1,984	0,001	0,05	$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < Alpha$	Berpengaruh
Harga	2,857	1,984	0,005	0,05	$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < Alpha$	Berpengaruh

Sumber : Hasil olah data tahun 2020

1. Pengaruh Kualitas Jasa (X1) terhadap Loyalitas (Y)

Berdasarkan tabel 4.22 didapat perhitungan pada variabel Kualitas Jasa (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar -0,248 sedangkan nilai t tabel dengan ($df = n-k$) = $100-4 = 96$) adalah 1,984 jadi t hitung $(-0,248) < t$ tabel (1,660)

dan sig (0,670) > alpha (0,05), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Jasa (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y).

2. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas (Y)

Berdasarkan tabel 4.22 didapat perhitungan pada variabel Kepercayaan (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,353 sedangkan nilai t tabel dengan ($df = n-k = 100-4 = 96$) adalah 1,984 jadi t hitung (3,353) > t tabel (1,660) dan sig (0,001) < alpha (0,05), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa Kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y).

3. Pengaruh Harga (X3) terhadap Loyalitas (Y)

Berdasarkan tabel 4.22 didapat perhitungan pada variabel Harga (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,857 sedangkan nilai t tabel dengan ($df = n-k = 100-4 = 96$) adalah 1,984 jadi t hitung (2,857) > t tabel (1,660) dan sig (0,005) < alpha (0,05), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan bahwa Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y).

4.6.2 Hasil Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 23
Hasil Uji F

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Jasa (X1) Iklan (X2) Harga (X3)	17,218	3,09	0,000	0,05	F _{hitung} >F _{tabel} atau Sig < alpha	Berpengaruh

Sumber : Hasil olah data tahun 2020

Pengujian Anova dipakai untuk menggambarkan tingkat pengaruh antara variabel Kualitas Jasa (X1), Kepercayaan (X2) dan Harga (X3) terhadap Loyalitas (Y) secara bersama-sama. Untuk menguji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5% dan derajat kebebasan pembilang sebesar $k-1 = 4-1 = 3$ dan derajat kebebasan penyebut sebesar $n-k-1 = 100-3-1 = 96$ sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,70 dan F hitung 17,218.

Berdasarkan tabel 4.23 hasil analisis data, maka diperoleh F hitung sebesar 17,218 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70. dengan demikian $F_{hitung} (17,218) > F_{tabel} (2,70)$ dan $Sig (0,000) < alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Jasa (X1), Kepercayaan (X2) dan Harga (X3), berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas(Y).

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa (X1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas (Y) pelanggan yang artinya kualitas jasa tidak ada dampak untuk loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan tidak ditentukan oleh kualitas jasa yang di berikan perusahaan kepada pelanggan. Kualitas jasa yang telah diberikan oleh Gojek tidak mampu mempengaruhi pelanggannya agar tetap menggunakan jasa yang ditawarkan seperti pengemudi yang tidak menggunakan perlengkapan yaitu jaket dan helm sesuai prosedur, ketidak ramahan terhadap pelanggan serta tidak merespon dengan cepat permintaan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kusumasasti, I., Andarwati, A., & Hadiwidjojo, D. (2017) mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nursiana, A. (2015) juga melakukan

penelitian tentang Pengaruh internet banking, kualitas jasa, reputasi produk, lokasi, terhadap loyalitas dengan intermediasi kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dengan adanya kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan seseorang tidak akan mudah percaya dengan suatu produk atau jasa yang dapat membentuk loyalitas bagi pelanggan.

4.7.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) pelanggan yang artinya kepercayaan ada dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Semakin pelanggan percaya dengan jasa yang ditawarkan maka akan terciptanya pelanggan yang loyal terhadap jasa yang ditawarkan. Gojek mampu mempengaruhi pelanggan untuk tetap percaya dalam menggunakan jasa yang ditawarkan seperti pengemudi terampil dalam mengemudikan kendaraan, setia menunggu pelanggan dan selalu menghubungi atau memberikan pesan apabila telah sampai ditempat penjemputan. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Laely, N. (2016) mengenai Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ramadhan, M. A. F. (2019) juga melakukan penelitian Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dengan adanya kepercayaan yang diberikan oleh seseorang akan mudah percaya dengan suatu produk atau jasa yang dapat membentuk loyalitas bagi pelanggan.

4.7.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga (X3) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) artinya harga ada dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Apabila harga yang ditawarkan sesuai maka akan membuat pelanggan untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan. Gojek memberikan harga yang terjangkau dan memberikan potongan harga kepada pelanggannya agar meringankan harga yang harus dibayarkan. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan Aplikasi GOJEK. Widodo, S., Harini, C., & Haryono, A. T. (2018) juga melakukan penelitian tentang Pengaruh. Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Sehingga dengan adanya kesesuaian harga yang diberikan oleh perusahaan akan mudah percaya dengan suatu produk atau jasa yang dapat membentuk loyalitas bagi pelanggan.

4.7.4 Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ojek *Online* Gojek Di Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Kualitas Jasa (X1), Kepercayaan (X2) dan Harga (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) pelanggan. Artinya Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Harga bersamaan memberikan dampak penting untuk pelanggan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan. Untuk menjadi pelanggan yang loyal dalam menggunakan transportasi *online* Gojek di Bandar Lampung dalam jangka yang panjang perusahaan harus memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan dan memberikan harga yang terjangkau agar pelanggan tetap loyal menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan

