

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; nama, jenis kelamin, status, usia, dan pekerjaan responden. Dan diuji menggunakan *Statistical Program and Service Solution* seri 21.0. Hasil pengolahan data sampel yang diperoleh dari konsumen pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung yang berjumlah 100 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 Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1.	Laki-laki	53	53,0
2.	Perempuan	47	47,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Laki - Laki dengan frekuensi sebanyak 53 orang, dan karakteristik responden

berjenis kelamin Perempuan sebanyak 37 orang. Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin konsumen Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki - laki.

2. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Status

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Menikah	79	79,0
2.	Belum Menikah	21	21,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan status Menikah dengan frekuensi sebanyak 79 responden (79,0%), dan berdasarkan status Belum Menikah sebanyak 21 responden (21,0%). Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan status konsumen Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan status sudah Menikah.

3. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	17 – 20	4	4,0
2.	21 – 30	51	51,0
3.	31 – 40	35	35,0
4.	41 – 50	10	10,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan 4.3 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 17 –20 tahun dengan frekuensi sebanyak 4 responden (4,0%), pada usia 21 – 30 tahun dengan frekuensi sebanyak 51responden (51,0%), pada usia 31 – 40 tahun dengan frekuensi sebanyak 35 responden (24,0%), dan usia 41 – 50 tahun dengan frekuensi sebanyak 10 responden (5,0%). Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan usia konsumen Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan usia 21 – 30 tahun.

4. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri	6	6,0
2.	Pegawai Swasta	31	31,0
3.	Wiraswasta	25	25,0
4.	Mahasiswa/Pelajar	15	15,0
5.	Petani	4	4,0
6.	Lainnya	19	19,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan pada pekerjaan Pegawai Negeri dengan frekuensi sebanyak 6 responden (6,0%), pada pekerjaan Pegawai Swasta dengan frekuensi sebanyak 31 responden (31,0%), pada pekerjaan Wiraswasta dengan frekuensi sebanyak 25 responden (25,0%), pada pekerjaan Mahasiswa/Pelajar dengan frekuensi sebanyak 15 responden (15,0%), pada pekerjaan Petani dengan frekuensi sebanyak 4 responden (4,0%), pada pekerjaan lainnya dengan frekuensi sebanyak 19 responden (4,0%).

Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pekerjaan konsumen Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban deskripsidata variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X). Dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Travel CV. TEGAS GRUP di Bandar Lampung yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden atau sampel adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayan (X)

Tabel 4.5

Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No .	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Perusahaan Jasa Travel CV. Tegas Grup memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik.	23	23,0	53	53,0	18	18,0	6	6,0	0	0,0
2.	Pegawai CV. Tegas Grup telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur.	28	28,0	61	61,0	10	10,0	1	1,0	0	0,0
3.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. Tegas Grup dilakukan secara cepat dan baik.	27	27,0	57	57,0	12	12,0	4	4,0	0	0,0
4.	Petugas di CV. Tegas Grup cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen.	29	29,0	60	60,0	10	10,0	1	1,0	0	0,0
5.	CV. Tegas Grup selalu cepat dalam merespon keinginan konsumen.	29	29,0	63	63,0	8	8,0	0	0,0	0	0,0

6.	Petugas CV. Tegas Grup dapat bekerja sama dengan konsumen untuk mengatasi masalah dalam pelayanan.	28	28,0	62	62,0	10	10,0	0	0,0	0	0,0
7.	Pengetahuan dan keterampilan Petugas di CV. Tegas Grup dalam menjalankan tugasnya sangatbaik.	23	23,0	65	65,0	10	10,0	2	2,0	0	0,0
8.	Petugas di CV. Tegas Grup professional dalam bekerja dan dapat diandalkan.	24	24,0	67	67,0	7	7,0	2	2,0	0	0,0
9.	Petugas di CV. Tegas Grup dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.	28	28,0	66	66,0	5	5,0	1	1,0	0	0,0
10.	Petugas di CV. Tegas Grup memiliki keahlian teknis yang baik, sehingga dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis.	27	27,0	65	65,0	6	6,0	2	2,0	0	0,0
11.	Petugas di CV. Tegas Grup peduli akan keinginan konsumen.	27	27,0	62	62,0	11	11,0	0	0,0	0	0,0
12.	Pelayanan yang diberikan CV. Tegas Grup kepada konsumen dilakukan secara adil tanpa membedakan dengan konsumen yang lain.	27	27,0	62	62,0	11	11,0	0	0,0	0	0,0
13.	Petugas di CV. Tegas Grup sangat ramah dan sopan untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen.	28	28,0	62	62,0	10	10,0	0	0,0	0	0,0
14.	Keadaan fisik kendaraan di CV. Tegas Grup dalam keadaan baik serta layak untuk digunakan.	26	26,0	64	64,0	10	10,0	0	0,0	0	0,0
15.	Fasilitas – fasilitas dimiliki CV. Tegas Grup sangat lengkap dan memadai.	43	43,0	50	50,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0
16.	Pegawai di CV. Tegas Grup selalu berpenampilan rapih dan sopan.	31	31,0	55	55,0	14	14,0	0	0,0	0	0,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dari hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat

diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh konsumen pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung yang memilih pernyataan Sangat Setuju adalah pernyataan No.15 yaitu “Fasilitas – fasilitas dimiliki CV. Tegas Grupsangat lengkap dan memadai”, dengan frekuensi sebanyak 43 responden (43,0%), yang menyatakan Setuju dengan frekuensi sebanyak 50 responden (50,0%), yang menyatakan Kurang Setuju dengan frekuensi sebanyak 7 responden (7,0%). Data diatas didapatkan dari pengumpulan data kuesioner yang disebarkan kepada konsumen dengan faktor-faktor Kualitas Pelayananpada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampungyang berjumlah 100 responden atau sampel.

2. Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.6

Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No .	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kepuasan yang saya dapat membuat saya akan menggunakan kembali jasa layanan Travel CV. Tegas Grup dikemudian hari	29	29,0	63	63,0	8	8,0	0	0,0	0	0,0
2.	Saya berkomitmen untuk terus menggunakan jasa Travel CV. Tegas Grup.	28	28,0	62	62,0	10	10,0	0	0,0	0	0,0
3.	Saya akan mentoleransi apabila terjadi kesalahan pada pelayanan jasa Travel CV. Tegas Grup.	23	23,0	65	65,0	10	10,0	2	2,0	0	0,0
4.	Saya akan tetap setia menggunakan jasa Travel CV. Tegas Grup apabila dikemudian hari saya membutuhkan jasa yang sama.	24	24,0	67	67,0	7	7,0	2	2,0	0	0,0

5.	Saya akan melaporkan kepada pimpinan CV. Tegas Grup jika mengalami masalah dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai nya.	30	30,0	38	38,0	30	30,0	2	2,0	0	0,0
6.	Saya akan mengkomfirmasi apabila terjadi keterlambatan waktu dalam perjalanan.	22	22,0	43	43,0	29	29,0	6	6,0	0	0,0
7.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa layanan Travel CV. Tegas Grup.	37	37,0	42	42,0	19	19,0	2	2,0	0	0,0
8.	Saya akan menyatakan hal yang positif tentang jasa layanan Travel CV. Tegas Grup kepada keluarga, kerabat ataupun orang lain.	22	22,0	54	54,0	19	19,0	5	5,0	0	0,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dari hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh konsumen pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung yang memilih pernyataan Sangat Setuju adalah pernyataan No.7 yaitu “Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa layanan Travel CV. Tegas Grup”, dengan frekuensi sebanyak 37 responden (37,0%), yang menyatakan Setuju dengan frekuensi sebanyak 42 responden (42,0%), yang menyatakan Kurang Setuju dengan frekuensi sebanyak 19 responden (19,0%), dan yang menyatakan Tidak Setuju dengan frekuensi sebanyak 2 responden (2,0%). Data diatas didapatkan dari pengumpulan data kuesioner yang disebarkan kepada konsumen dengan faktor-faktor Kepuasan Pelanggan pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung yang berjumlah 100 responden atau sampel.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu alat ukur yang digunakan. 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 30 responden karena meminimalkan hasil kevaliditasan suatu alat ukur yang digunakan layak atau tidak nya untuk disebarkan kepada 100 sampel yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 30 responden yang digunakandan diuji menggunakan *Statistical Program and Service Solutions* seri 21.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0.734	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0.477	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0.528	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0.709	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0.653	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0.370	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0.643	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0.636	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0.521	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0.550	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0.495	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0.734	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0.449	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0.731	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0.720	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0.464	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan valid. Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 9.

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0.607	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0.661	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0.678	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0.657	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0.826	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0.488	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0.806	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0.717	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dari hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh hasil dari keseluruhan 8 item pernyataan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (0,05), dan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi yaitu 0,826 dan paling rendah 0,488. Kesimpulan dari data diatas bahwa keseluruhan 8 item pernyataan - pernyataan tentang faktor - faktor yang berhubungan dengan variable Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

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 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien r	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.863	0,8000–1,0000	Sangat Tinggi
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.829	0,8000–1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dari hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan berstatus reliabel. Dengan masing - masing nilai *Cronbach's Alpha* yaitu: untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,863, dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,829. Kesimpulan dari data diatas bahwa keseluruhan pernyataan - pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan sangat reabel dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah refresentatif atau belum, sehingga kesimpulan

penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Untuk menguji normalitas pada penelitian ini peneliti menggunakan program *Statistical Program and Service Solutions* seri 21.0. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,179	0,05	Sig > 0,05	Normal
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,147	0,05	Sig > 0,05	Normal

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (KS) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan perolehan tingkat signifikan sebesar 0.179 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai *Kolmogorov Smirnov* (KS) untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan perolehan tingkat signifikan sebesar 0,47 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai signifikan dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan seluruh variabel berdistribusi Normal. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 13.

4.3.2 Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu data atau sampel yang diambil berasal dari varian yang homogen atau tidak. Untuk menguji homogenitas pada penelitian ini peneliti menggunakan program *Statistical Program and Service Solutions* seri 21.0. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,264	0,05	Sig > 0,05	Homogen

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dari hasil uji *Test of Homogeneity of Variances* diperoleh nilai signifikansi untuk Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai sebesar $0,264 > 0,05$ (Alpha). Kesimpulan dari data diatas bahwa keseluruhan data - data yang diperoleh dari sampel pada kuesioner dalam penelitian ini berasal dari populasi bervarian homogen.

4.3.3 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 4.12
Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X) terhadap Keputusan Pembelian	0.998	0.05	Sig > 0,05	Linear

Sumber diolah tahun 2017

Variabel X terhadap Y

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig $0,105 >$ dari alpha (0,05) maka Ho diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 11.

4.4 Hasil Uji Analisis Data

4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Pengujian dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda dengan $\alpha=5\%$.

Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.18 berikut ini:

Tabel 4.18
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

	B	Std.Error
Constanta	0,327	2,318
Kualitas Pelayanan (X)	0,483	0,35

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Variabel dependen pada regresi ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

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

$$Y = 0,327 + 0,483X_1 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0,327 artinya jika variable Kualitas Pelayanan bernilai 0, maka akan menaikkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,327.
2. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan adalah + 0.483 artinya setiap kenaikan Kualitas Pelayanan akan menaikkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0.483.

4.4.2 Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa besar korelasi atau hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen.

Koefisien korelasi dikatakan kuat apabila nilai R berada di atas 0,5 dan mendekati 1. Koefisien determinasi (*R square*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *R square* adalah nol sampai dengan satu. Apabila nilai *R square* semakin mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Sebaliknya, semakin kecil nilai *R square*, maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen semakin terbatas. Nilai *R square* memiliki kelemahan yaitu nilai *R square* akan meningkat setiap ada penambahan satu variabel independen meskipun variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square
Kualitas Pelayanan (X)	0.815	0.664

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Dari tampilan output SPSS 21 terlihat bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,815. Hal ini berarti 81,5% menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan variabel independennya Kualitas Pelayanan adalah lemah, sedangkan kemampuan variabel Kualitas Pelayanan untuk menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0.664 atau 66,4% sedangkan sisanya 33.6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini (Ghozali, 2011).

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan 95% atau α sebesar 0,05 dari hasil output SPSS yang diperoleh, apabila t_{hitung}

$> t_{tabel}$, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, atau dengan signifikan (Sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya apabila signifikan (Sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.22
Hasil Uji t (t – Test)

Variabel	t_{hitung}	Sig	t_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Variabel Kualitas Pelayanan (X)	13,905	0,000	1,661	$t_{hitung} > t_{tabel}$	Berpengaruh

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Dari tabel tersebut maka dapat di ambil kesimpulan setiap variabel adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel 4.21 didapat perhitungan pada Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai t hitung sebesar 13,905 sedangkan nilai t tabel dengan dk ($dk=97-2=95$) adalah 1,662 jadi t hitung ($13,905 > t$ tabel (1,662), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di CV. TEGAS GROUP.

4.6 Pembahasan

Terlihat bahwa t_{tabel} sebesar 13,905 Sedangkan t_{hitung} sebesar 1,984 Jadi $t_{tabel} 13,905 > t_{hitung} 1,984$. Dengan demikian H_0 di tolak dan H_a diterima. Kesimpulannya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (x) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada jasa Travel CV. Tegas Group di Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Lewis dan Booms dalam Fandy Tjipto (2012, p.157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keinginan dan kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terejadi transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.