

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

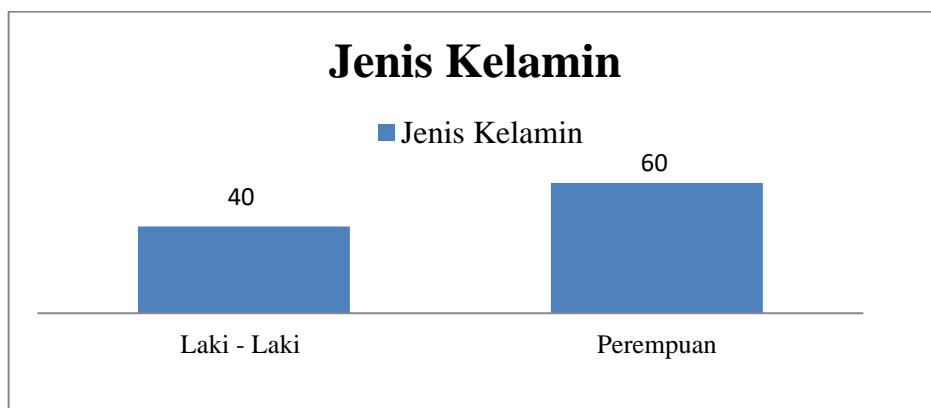
4.1 Deskripsi Data

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, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Gambaran umum mengenai konsumen sebelum dan sesudah menggunakan Gojek yang berjumlah 100 orang berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

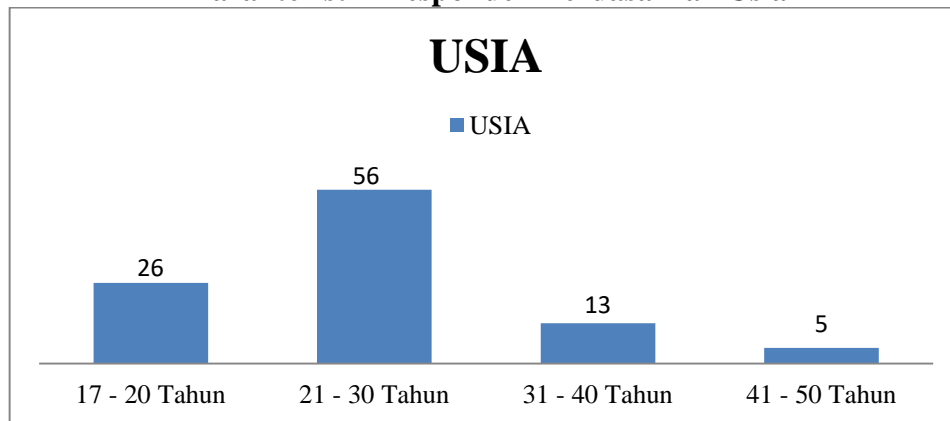
Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Dari gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan data jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan artinya pengguna alat transportasi Gojek didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang.

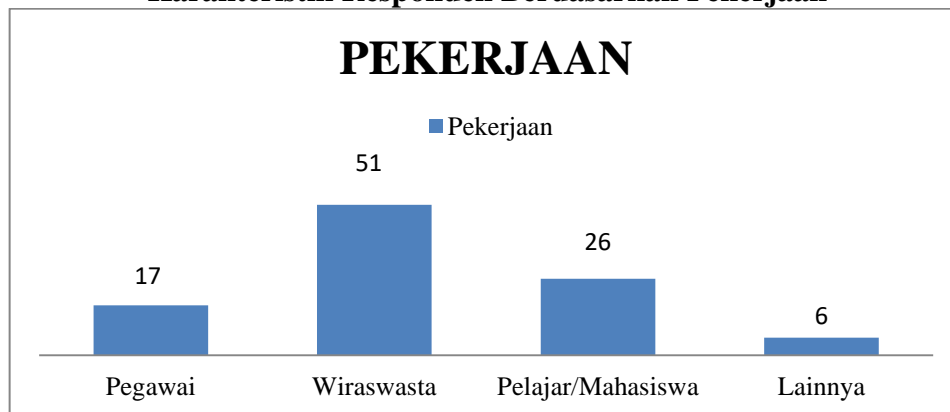
Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan gambar 4.2 karakteristik berdasarkan usia diketahui usia 21 - 30 tahun menempati tingkat tertinggi artinya pengguna alat transportasi Gojek didominasi oleh konsumen yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 56 orang.

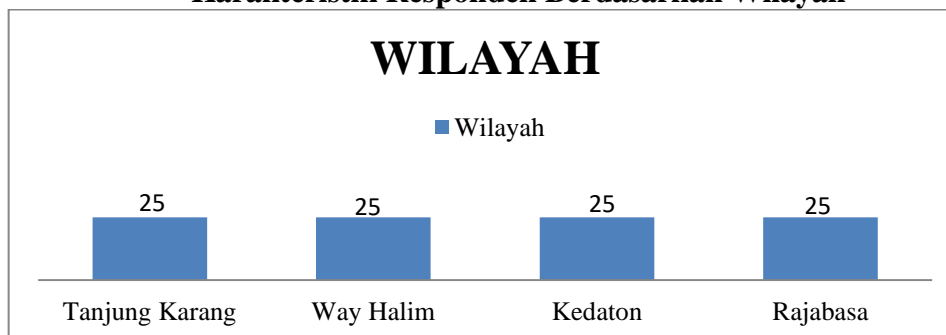
Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan gambar 4.3 karakteristik berdasarkan pekerjaan diketahui pekerjaan Wiraswasta menempati tingkat tertinggi artinya pengguna alat transportasi Gojek didominasi oleh konsumen yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 51 orang.

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah



Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan gambar 4.4 karakteristik berdasarkan wilayah, masing – masing wilayah dibagi sama rata untuk ke 4 (empat) wilayah yaitu: Tanjung karang, Way Halim, Kedaton dan Rajabasa yaitu sebanyak 25 orang.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada responden dari pengguna Gojek di Kota Bandar Lampung yaitu sebanyak 100 orang responden hasilnya yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Mengenai sikap konsumen sebelum menggunakan gojek diukur dengan Konsep Kepercayaan (bi)

No	Pertanyaan	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Alat transportasi Konvensional (bukan online) lebih nyaman	11	11,0	52	52,0	33	33,0	4	4,0	0	0
2	Fasilitas transportasi Konvensional (bukan online) lebih lengkap	22	22,0	39	39,0	34	34,0	5	5,0	0	0
3	Tingkat keamanan transportasi Konvensional (bukan online) lebih tinggi	30	30,0	38	38,0	27	27,0	3	3,0	2	2,0
4	Sistem pembayaran transportasi	31	31,0	43	43,0	21	21,0	3	3,0	2	2,0

	Konvensional (bukan online) lebih praktis										
5	Proses pemesanan transportasi Konvensional (bukan online) lebih cepat.	22	22,0	37	37,0	36	36,0	4	4,0	1	1,0
6	Tingkat pelayananan pada transportasi Konvensional (bukan online) lebih baik	26	26,0	38	38,0	28	28,0	8	8,0	0	0
7	Saya sangat menyukai seragam transportasi Konvensional (bukan online).	8	8,0	39	39,0	39	39,0	10	10,0	4	4,0
8	Helm transportasi Konvensional (bukan online) lebih bersih.	14	14,0	54	54,0	30	30,0	2	2,0	0	0
9	Teknologi transportasi Konvensional (bukan online) lebih canggih.	19	19,0	41	41,0	32	32,0	8	8,0	0	0
10	Transportasi Konvensional (bukan online) banyak memberikan promo-promo yang menarik.	32	32,0	41	41,0	23	23,0	4	4,0	0	0
11	Menggunakan transportasi Konvensional (bukan online) sangat membantu saya	15	15,0	47	47,0	29	29,0	7	7,0	2	2,0
12	Menggunakan transportasi Konvensional (bukan online) sangat menghemat waktu.	26	26,0	43	43,0	30	30,0	1	1,0	0	0
13	Tingkat keramahan dan kekeluargaan petugas transportasi Konvensional (bukan online) sangat tinggi	26	26,0	31	31,0	28	28,0	12	12,0	3	3,0
14	Saya akan	24	24,0	38	38,0	26	26,0	10	10,0	2	2,0

	merekomendasikan transportasi Konvensional (bukan online) kepada keluarga dan teman saya.										
15	Saya akan terus menggunakan transportasi Konvensional (bukan online).	28	28,0	35	35,0	31	31,0	5	5,0	1	1,0

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel sikap yang diukur dengan konsep Kepercayaan (bi) sebelum adalah pernyataan 10, dengan pernyataan “Transportasi Konvensional (bukan online) banyak memberikan promo-promo yang menarik” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat percaya sebanyak 32 responden (32,0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 7 dengan pernyataan “Saya sangat menyukai seragam transportasi Konvensional (bukan online)” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat percaya hanya sebanyak 8 responden (8,0%).

Tabel 4.2

Mengenai sikap konsumen sebelum menggunakan gojek diukur dengan Konsep Evaluasi (ei)

No	Pertanyaan	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Alat transportasi Konvensional (bukan online) lebih nyaman	14	14,0	54	54,0	26	26,0	5	5,0	0	0
2	Fasilitas transportasi Konvensional (bukan online) lebih lengkap	41	41,0	31	31,0	36	36,0	3	3,0	0	0
3	Tingkat keamanan transportasi Konvensional (bukan online) lebih tinggi	26	26,0	32	32,0	28	28,0	10	10,0	4	4,0
4	Sistem pembayaran transportasi Konvensional (bukan	25	25,0	48	48,0	19	19,0	5	5,0	2	2,0

	online) lebih praktis										
5	Proses pemesanan transportasi Konvensional (bukan online) lebih cepat.	21	21,0	44	44,0	33	33,0	1	1,0	0	0
6	Tingkat pelayanan pada transportasi Konvensional (bukan online) lebih baik	15	15,0	36	36,0	38	38,0	10	10,0	0	0
7	Saya sangat menyukai seragam transportasi Konvensional (bukan online).	21	21,0	47	47,0	27	27,0	2	2,0	0	0
8	Helm transportasi Konvensional (bukan online) lebih bersih.	22	22,0	41	41,0	28	28,0	5	5,0	1	1,0
9	Teknologi transportasi Konvensional (bukan online) lebih canggih.	30	30,0	39	39,0	26	26,0	4	4,0	0	0
10	Transportasi Konvensional (bukan online) banyak memberikan promo-promo yang menarik.	29	29,0	35	35,0	29	29,0	6	6,0	1	1,0
11	Menggunakan transportasi Konvensional (bukan online) sangat membantu saya	6	6,0	37	37,0	36	36,0	18	18,0	3	3,0
12	Menggunakan transportasi Konvensional (bukan online) sangat menghemat waktu.	5	5,0	34	34,0	42	42,0	18	18,0	1	1,0
13	Tingkat keramahan dan kekeluargaan petugas transportasi Konvensional (bukan online) sangat tinggi	11	11,0	25	25,0	42	42,0	16	16,0	6	6,0
14	Saya akan merekomendasikan transportasi Konvensional (bukan online) kepada keluarga dan teman saya.	11	11,0	24	24,0	42	42,0	21	21,0	2	2,0
15	Saya akan terus menggunakan	4	4,0	24	24,0	34	34,0	33	33,0	4	4,0

transportasi Konvensional (bukan online).											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 2, dengan pernyataan “Fasilitas transportasi Konvensional (bukan online) lebih lengkap” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden (41,0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 15 dengan pernyataan “Saya akan terus menggunakan transportasi Konvensional (bukan online)” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden (4,0%).

Tabel 4.3
Mengenai sikap konsumen sesudah menggunakan gojek diukur dengan Konsep Kepercayaan (bi)

No	Pertanyaan	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Alat transportasi Gojek (online) lebih nyaman	8	8,0	41	41,0	48	48,0	2	2,0	1	1,0
2	Fasilitas transportasi Gojek (Online) lebih lengkap	14	14,0	56	56,0	29	29,0	1	1,0	0	0
3	Tingkat keamanan transportasi Gojek (online) lebih tinggi	21	21,0	45	45,0	30	30,0	4	4,0	0	0
4	Sistem pembayaran transportasi Gojek (online) lebih praktis	12	12,0	48	48,0	38	38,0	2	2,0	0	0
5	Proses pemesanan transportasi Gojek (online) lebih cepat.	22	22,0	41	41,0	25	25,0	9	9,0	3	3,0
6	Tingkat pelayananan pada transportasi Gojek (online) lebih baik	34	34,0	45	45,0	18	18,0	3	3,0	0	0
7	Saya sangat menyukai seragam transportasi Gojek (online).	18	18,0	47	47,0	33	33,0	2	2,0	0	0
8	Helm transportasi Gojek (online) lebih bersih.	24	24,0	41	41,0	34	34,0	1	1,0	0	0

9	Teknologi transportasi Gojek (online) lebih canggih.	11	11,0	52	52,0	32	32,0	3	3,0	2	2,0
10	Transportasi Gojek (online) banyak memberikan promo-promo yang menarik.	17	17,0	41	41,0	34	34,0	7	7,0	1	1,0
11	Menggunakan transportasi Gojek (online) sangat membantu saya	22	22,0	54	54,0	22	22,0	2	2,0	0	0
12	Menggunakan transportasi Gojek (online) sangat menghemat waktu.	19	19,0	55	55,0	26	26,0	0	0	0	0
13	Tingkat keramahan dan kekeluargaan petugas transportasi Gojek (online) sangat tinggi	35	35,0	42	42,0	19	19,0	4	4,0	0	0
14	Saya akan merekomendasikan transportasi Gojek (online) kepada keluarga dan teman saya.	18	18,0	39	39,0	33	33,0	8	8,0	2	2,0
15	Saya akan terus menggunakan transportasi Gojek (online).	11	11,0	53	53,0	32	32,0	4	4,0	0	0

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel sikap yang diukur dengan konsep Kepercayaan (bi) sesudah adalah pernyataan 13, dengan pernyataan “Tingkat keramahan dan kekeluargaan petugas transportasi Gojek (online) sangat tinggi” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat percaya sebanyak 35 responden (35,0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 1 dengan pernyataan “Alat transportasi Gojek (online) lebih nyaman” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat percaya hanya sebanyak 8 responden (8,0%).

Tabel 4.4
Mengenai sikap konsumen sesudah menggunakan gojek diukur dengan
Konsep Evaluasi (ei)

No	Pertanyaan	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Alat transportasi Gojek (online) lebih nyaman	13	13,0	56	56,0	29	29,0	2	2,0	0	0
2	Fasilitas transportasi Gojek (Online) lebih lengkap	23	23,0	37	37,0	32	32,0	2	2,0	1	1,0
3	Tingkat keamanan transportasi Gojek (online) lebih tinggi	23	23,0	35	35,0	38	38,0	4	4,0	0	0
4	Sistem pembayaran transportasi Gojek (online) lebih praktis	24	24,0	41	41,0	31	31,0	4	4,0	0	0
5	Proses pemesanan transportasi Gojek (online) lebih cepat.	35	35,0	32	32,0	23	23,0	7	7,0	3	3,0
6	Tingkat pelayanan pada transportasi Gojek (online) lebih baik	29	29,0	45	45,0	19	19,0	5	5,0	2	2,0
7	Saya sangat menyukai seragam transportasi Gojek (online).	25	25,0	43	43,0	31	31,0	0	0	1	1,0
8	Helm transportasi Gojek (online) lebih bersih.	21	21,0	36	36,0	35	35,0	8	8,0	0	0
9	Teknologi transportasi Gojek (online) lebih canggih.	22	22,0	42	42,0	30	30,0	5	5,0	1	1,0
10	Transportasi Gojek (online) banyak memberikan promo-promo yang menarik.	30	30,0	21	21,0	46	46,0	3	3,0	0	0
11	Menggunakan transportasi Gojek (online) sangat membantu saya	35	35,0	21	21,0	39	39,0	5	5,0	0	0
12	Menggunakan transportasi Gojek (online) sangat menghemat waktu.	17	17,0	34	34,0	40	40,0	6	6,0	3	3,0

13	Tingkat keramahan dan kekeluargaan petugas transportasi Gojek (online) sangat tinggi	21	21,0	36	36,0	36	36,0	7	7,0	0	0
14	Saya akan merekomendasikan transportasi Gojek (online) kepada keluarga dan teman saya.	23	23,0	37	37,0	32	32,0	2	2,0	1	1,0
15	Saya akan terus menggunakan transportasi Gojek (online).	23	23,0	35	35,0	38	38,0	4	4,0	0	0

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 11, dengan pernyataan “Menggunakan transportasi Gojek (online) sangat membantu saya” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden (38,0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 1 dengan pernyataan “Alat transportasi Gojek (online) lebih nyaman” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 atau 13%.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi *product moment*.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 .

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

Bila probabilitas (*sig*) < 0,05 maka instrument valid

Bila probabilitas (*sig*) > 0,05 maka instrument tidak valid

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sebelum Menggunakan Gojek Berdasarkan Kepercayaan (bi)

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,001	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,001	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Valid
Butir 8	0,003	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,003	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,004	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,004	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai sikap konsumen berdasarkan Kepercayaan sebelum. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai sikap konsumen berdasarkan Kepercayaan dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sebelum Menggunakan Gojek Berdasarkan Evaluasi (ei)

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,001	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,003	0,05	Valid
Butir 5	0,014	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,002	0,05	Valid
Butir 10	0,047	0,05	Valid
Butir 11	0,018	0,05	Valid
Butir 12	0,009	0,05	Valid

Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,001	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai sikap konsumen berdasarkan Evaluasi sebelum. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai sikap konsumen berdasarkan Evaluasi adalah valid.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai Sikap Konsumen Sesudah Menggunakan Gojek Berdasarkan
Kepercayaan (bi)**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,001	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,001	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,008	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,005	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,006	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,003	0,05	Valid
Butir 13	0,001	0,05	Valid
Butir 14	0,001	0,05	Valid
Butir 15	0,008	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai sikap konsumen berdasarkan Kepercayaan sesudah. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai sikap konsumen berdasarkan Kepercayaan dinyatakan valid.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai Sikap Konsumen Sesudah Menggunakan Gojek Berdasarkan
Evaluasi (ei)**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,002	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,009	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,002	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,005	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,020	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai sikap konsumen berdasarkan Evaluasi sebelum. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai sikap konsumen berdasarkan Evaluasi adalah valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai sebelum dan sesudah menggunakan Gojek menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien r	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 4.9 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Konsep Kepercayaan Sebelum (bi)	0,827	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Evaluasi Sebelum (ei)	0,853	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepercayaan Sesudah (bi)	0,880	0,6000 – 0,7999	Sangat Tinggi
Konsep Evaluasi Sesudah (ei)	0,903	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.10 nilai cronbach's alpha tertinggi yaitu sebesar 0,903 untuk sikap konsumen berdasarkan Evaluasi sesudah dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Sedangkan nilai hasil uji reliabilitas terendah yaitu sebesar 0,827 untuk sikap konsumen berdasarkan kepercayaan Sebelum dengan tingkat reliable sangat tinggi.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk melihat apakah data yang digunakan terdistribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Rumusan hipotesis:

Ho : Data terdistribusi normal.

Ha : Data terdistribusi tidak normal.

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

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Simpulan	Keterangan
Konsep Kepercayaan Sebelum (bi)	0,686	0,05	Sig > Alpha	Normal
Konsep Evaluasi Sebelum (ei)	0,348	0,05	Sig > Alpha	Normal
Konsep Kepercayaan Sesudah (bi)	0,554	0,05	Sig > Alpha	Normal
Konsep Evaluasi Sesudah (ei)	0,219	0,05	Sig > Alpha	Normal

Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (KS) untuk semua variabel sikap konsumen berdasarkan tingkat kepercayaan maupun Evaluasi baik sebelum maupun sesudah dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan seluruh variabel berdistribusi normal.

4.4 Hasil Uji Analisis Data Fishbein

Untuk mengukur nilai sikap konsumen yang menggunakan Gojek di Bandar Lampung menggunakan formula fishbein, adalah sebagai berikut:

$$A_o = \sum_{i=1}^n (b_i)(e_i)$$

Keterangan :

- A_o = Sikap total individu terhadap suatu objek tersebut
 b_i = Kekuatan kepercayaan konsumen bahwa objek tersebut memiliki atribut *i*
 e_i = Evaluasi terhadap atribut *i*
 n = jumlah kriteria atribut yang relevan

Besarnya jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 100 konsumen. Dari setiap komponen butir pertanyaan akan diberi skor dengan skala 1 – 5 dimana:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Cukup Setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Tabel 4.12 Skor Terendah dan Skor Tertinggi

Atribut	SKOR TERENDAH			SKOR TERTINGGI		
	min bi	min ei	bi*ei	max bi	max ei	bi*ei
Kenyamanan	1	1	1	5	5	25
Kelengkapan	1	1	1	5	5	25
Keamanan	1	1	1	5	5	25
Praktis	1	1	1	5	5	25
Cepat	1	1	1	5	5	25
Pelayanan	1	1	1	5	5	25
Seragam	1	1	1	5	5	25
Bersih	1	1	1	5	5	25
Canggih	1	1	1	5	5	25
Promo - Promo	1	1	1	5	5	25
Banyak Membantu	1	1	1	5	5	25
Menghemat Waktu	1	1	1	5	5	25
Keramahan	1	1	1	5	5	25
Rekomendasi	1	1	1	5	5	25
Loyal	1	1	1	5	5	25
Total			15	375		

Untuk mengetahui bagaimana kedua sikap konsumen sebelum dan sesudah menggunakan gojek maka kita harus membuat skala penilaian untuk melihat interpretasi terhadap skor sikap dengan menggunakan rumus Rentang Skala sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

dimana:

m = skor tertinggi yang mungkin terjadi

n = skor terendah yang mungkin terjadi

b = jumlah skala penilaian yang mungkin terjadi

$$\text{Rentang Skala} = \frac{375 - 15}{5} = 72$$

Tabel 4.13 Skala Sikap

15 – 87	Sangat buruk
87,01 – 159,01	Buruk
159,02 – 231,02	Biasa
231,03 – 303,03	Baik
303,04 – 375,04	Sangat Baik

4.4.1 Hasil Analisis Sikap Sebelum Menggunakan Gojek

Table 4.14 Jumlah bi.ei (Transportasi Konvensional)

NO	Jumlah ei.bi (Pernyataan Sebelum)															SIKAP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	20	15	20	16	20	20	20	16	25	15	9	16	8	9	12	241
2	15	16	16	20	12	25	16	20	20	6	8	12	12	8	12	218
3	16	10	15	12	15	12	15	12	20	20	12	15	16	16	6	212
4	20	12	8	12	12	12	20	12	12	12	12	12	9	9	12	186
5	15	10	15	20	15	16	16	12	20	15	5	12	8	6	12	197
6	20	20	8	12	15	20	20	20	15	15	9	15	12	16	16	233
7	10	8	12	12	12	12	9	9	16	12	9	8	6	9	8	152
8	12	15	20	20	16	20	16	16	25	12	12	15	16	12	12	239
9	20	10	12	15	25	20	20	12	20	10	25	15	12	16	9	241
10	10	8	16	16	15	15	9	12	20	12	9	20	20	12	16	210
11	20	10	6	15	12	20	20	15	15	12	8	25	25	10	20	233
12	6	8	12	16	15	12	12	9	16	12	4	8	6	8	12	156

13	8	16	15	25	12	15	20	15	16	20	9	16	9	12	12	220
14	12	0	3	15	9	20	15	3	6	15	9	6	9	6	16	144
15	6	12	12	12	10	20	12	16	20	12	6	12	16	8	12	186
16	9	10	10	16	6	20	20	9	15	20	9	10	9	3	12	178
17	8	15	16	15	16	20	15	20	25	8	8	15	15	12	12	220
18	3	6	12	20	12	12	12	9	12	12	9	12	12	9	3	155
19	8	16	12	12	10	15	15	20	20	12	8	16	20	12	12	208
20	9	15	12	20	9	20	16	16	20	15	9	15	12	8	12	208
21	6	9	12	12	16	12	9	8	12	12	12	6	6	9	6	147
22	3	8	6	12	8	12	12	9	6	3	4	8	9	9	4	113
23	3	9	16	12	20	16	16	16	15	16	12	9	8	12	3	183
24	6	15	9	12	12	9	9	12	20	9	9	20	12	9	8	171
25	12	12	15	20	12	16	16	12	16	15	12	12	9	9	12	200
26	6	16	16	16	25	20	16	20	20	20	20	16	16	20	12	259
27	6	12	16	9	15	12	9	20	15	9	9	12	12	16	12	184
28	16	16	20	20	16	12	15	25	20	16	12	12	20	15	15	250
29	8	6	16	16	8	12	15	16	10	16	8	8	16	9	9	173
30	16	12	20	20	20	15	15	20	20	20	12	12	20	12	16	250
31	16	12	6	6	9	9	12	20	12	12	12	12	12	12	16	178
32	4	9	3	6	12	12	9	15	9	16	16	9	12	9	9	150
33	10	15	4	8	12	12	16	20	15	12	12	15	12	12	12	187
34	15	8	6	2	20	10	9	9	4	12	9	8	12	15	15	154
35	15	16	8	16	12	15	16	25	12	20	20	12	20	12	15	234
36	16	15	16	25	20	16	15	20	20	25	15	25	20	12	16	276
37	15	12	9	12	12	12	4	12	9	12	12	9	15	20	20	185
38	12	12	12	16	20	15	15	15	8	20	15	16	16	15	12	219
39	8	12	9	15	12	20	12	15	12	15	12	16	15	12	6	191
40	9	12	12	12	8	12	6	16	12	12	12	6	15	12	12	168
41	12	16	6	12	12	12	6	12	8	16	12	12	8	16	12	172
42	8	15	9	12	8	12	4	16	20	12	16	20	15	10	8	185
43	9	20	16	25	15	9	12	9	15	15	9	15	15	15	9	208
44	12	12	8	16	9	20	15	12	20	8	12	12	8	15	16	195
45	12	12	9	16	16	12	20	12	16	12	12	20	16	8	8	201

46	15	15	10	15	12	12	16	20	20	20	20	25	25	20	15	260
47	16	15	16	12	15	15	20	16	20	12	16	16	15	16	16	236
48	4	8	12	8	12	20	8	15	20	12	15	20	20	10	8	192
49	12	12	8	8	12	12	2	12	12	16	12	12	8	12	12	162
50	8	15	8	12	25	9	9	16	16	12	12	16	12	20	12	202
51	8	6	9	9	16	16	16	12	9	12	9	12	16	10	12	172
52	8	8	9	12	5	15	12	12	8	15	12	16	20	3	8	163
53	10	6	12	9	9	20	12	15	6	25	15	9	15	6	12	181
54	16	12	10	16	8	20	16	20	12	20	15	16	20	20	12	233
55	15	8	8	12	16	16	20	15	12	20	20	12	16	12	12	214
56	8	16	9	12	15	15	25	16	12	20	16	16	25	15	12	232
57	12	9	6	12	25	16	12	12	9	16	16	12	25	12	12	206
58	9	20	6	12	15	20	20	12	10	16	8	12	12	16	9	197
59	6	3	4	6	4	12	9	16	12	12	3	12	8	6	6	119
60	12	8	8	16	12	20	12	16	20	16	12	16	20	9	12	209
61	12	12	10	12	16	20	12	12	16	12	16	12	12	12	12	198
62	12	8	12	16	16	9	12	12	8	16	12	12	8	12	16	181
63	16	9	9	12	12	12	16	15	9	9	12	15	12	16	16	190
64	15	10	12	9	20	20	16	20	15	16	16	15	12	20	15	231
65	6	8	15	20	20	20	12	20	15	16	20	25	16	8	6	227
66	8	9	9	15	20	15	16	16	15	12	20	12	15	8	12	202
67	16	15	15	16	20	12	20	20	20	20	12	20	12	12	12	242
68	3	6	6	9	9	15	16	16	9	16	16	15	12	3	6	157
69	2	4	3	6	4	20	15	20	12	12	16	12	12	6	6	150
70	12	8	9	12	16	15	15	16	16	20	20	20	20	16	12	227
71	16	10	4	9	16	20	12	12	15	12	9	12	12	12	12	183
72	15	8	12	20	20	16	20	20	16	16	20	16	20	15	10	244
73	9	12	12	12	15	15	15	16	12	20	16	15	9	12	12	202
74	20	10	10	20	15	20	16	16	20	20	20	15	15	16	20	253
75	12	16	9	16	12	20	25	12	12	12	20	20	9	16	16	227
76	12	15	8	12	12	12	12	12	20	9	12	12	12	8	8	176
77	12	12	6	16	9	8	12	20	20	16	20	20	20	16	16	223
78	4	15	8	16	16	12	9	12	15	12	20	20	4	5	8	176

79	15	20	12	20	20	8	12	9	15	15	15	20	16	12	16	225
80	12	12	16	9	20	9	15	20	12	8	16	12	15	12	9	197
81	9	12	6	12	16	8	15	16	12	16	20	20	12	6	6	186
82	9	8	12	16	12	3	9	12	16	16	16	16	15	15	6	181
83	12	9	4	9	9	8	12	9	9	15	15	15	15	16	12	169
84	6	4	8	16	15	9	20	16	16	12	16	16	16	8	6	184
85	6	10	8	12	9	9	12	20	15	20	20	12	12	9	6	180
86	12	12	20	12	16	4	12	12	12	16	12	16	12	12	12	192
87	9	9	8	12	12	3	12	12	12	15	12	12	12	12	9	161
88	16	15	12	20	15	12	20	12	15	16	12	15	20	15	16	231
89	15	16	16	16	16	20	16	20	16	16	16	16	16	20	20	255
90	9	10	9	12	16	10	16	12	20	15	15	16	20	8	9	197
91	9	8	6	12	9	9	12	16	12	20	16	12	15	6	9	171
92	12	15	10	25	12	20	12	20	20	16	16	25	25	15	12	255
93	20	16	10	16	6	8	10	16	12	16	16	20	16	16	12	210
94	12	15	16	15	9	8	16	25	25	25	25	25	16	12	16	260
95	8	15	8	15	12	8	16	15	15	12	12	20	25	10	10	201
96	4	12	9	9	15	12	12	9	12	9	12	12	20	8	3	158
97	12	20	12	16	16	15	15	20	20	15	15	20	15	20	12	243
98	16	15	9	16	20	20	6	12	10	16	8	12	9	12	16	197
99	9	8	8	8	10	15	8	12	16	9	9	16	15	6	6	155
100	16	12	9	16	20	16	15	16	25	20	16	12	16	16	16	241
Rata Rata	11	12	11	14	14	14	14	15	15	15	13	15	14	12	11	199,9
																Biasa

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui jawaban responden pada saat sebelum menggunakan gojek yang dihitung dengan model fishbein dengan atribut kepercayaan dan evaluasi adalah sebesar 199,9 nilai sikap tersebut berada pada skala interval 159,02 – 231,02 hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen pengguna Gojek di Bandar Lampung secara keseluruhan termasuk dalam kategori biasa.

4.4.2 Hasil Analisis Sikap Sebelum Menggunakan Gojek

Table 4.15 Jumlah bi.ei (Transportasi Gojek)

NO	Jumlah ei.bi (Pernyataan Sesudah)															SIKAP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	16	20	10	16	12	10	8	12	9	16	16	20	12	12	12	201
2	12	6	16	20	9	12	16	15	10	15	5	15	12	6	8	177
3	6	12	10	25	12	20	8	6	9	9	9	16	20	6	8	176
4	8	12	12	12	9	16	12	9	12	12	12	9	15	4	3	157
5	16	20	15	15	20	15	12	16	16	20	16	16	16	20	12	245
6	12	9	16	12	16	16	12	12	12	15	4	12	12	15	12	187
7	12	12	16	12	12	12	9	9	8	12	12	12	8	15	12	173
8	12	8	9	12	12	9	4	6	6	6	9	6	9	8	6	122
9	16	15	20	16	16	10	12	9	15	16	20	15	15	12	20	227
10	6	12	6	6	12	12	9	9	12	12	6	6	6	12	6	132
11	16	12	16	16	16	16	9	16	12	15	15	12	12	12	15	210
12	20	9	16	9	12	12	16	3	6	4	8	9	6	6	12	148
13	20	16	20	15	20	8	16	9	16	15	12	16	16	20	12	231
14	15	9	15	15	5	8	12	15	8	12	6	16	12	12	3	163
15	16	12	12	12	16	10	15	12	15	12	9	12	8	12	12	185
16	9	8	8	20	9	20	16	15	15	6	4	12	12	6	8	168
17	20	8	12	16	15	12	15	9	16	12	12	9	16	12	6	190
18	12	9	8	12	16	20	20	12	12	12	12	12	12	12	12	193
19	12	6	9	16	12	16	12	15	16	9	4	12	8	8	12	167
20	12	12	8	12	15	25	25	20	9	12	9	9	6	16	16	206
21	8	10	15	15	20	9	9	6	20	9	12	8	8	15	8	172
22	12	12	12	12	16	20	16	16	15	12	6	6	12	15	12	194
23	12	8	9	12	25	8	25	15	16	6	20	12	9	20	12	209
24	6	8	16	12	20	20	9	6	15	12	9	15	15	16	12	191
25	8	10	8	12	12	15	20	15	12	9	6	15	15	8	16	181
26	10	10	15	16	12	16	15	12	16	20	3	6	8	10	12	181
27	16	20	12	25	20	10	25	20	20	12	15	16	12	12	16	251
28	16	0	2	9	9	10	15	3	6	15	6	4	9	8	12	124
29	12	16	16	15	16	20	12	20	12	16	15	12	20	12	20	234
30	15	20	15	20	16	15	25	12	12	16	16	12	12	12	12	230
31	15	20	20	25	16	12	20	20	12	12	15	12	20	15	16	250
32	9	16	6	16	8	9	12	16	12	12	9	12	9	16	16	178
33	9	15	12	16	20	12	6	16	20	16	12	12	12	16	20	214
34	9	12	16	8	15	12	15	12	6	25	9	15	20	12	15	201
35	12	9	12	10	16	9	8	12	12	16	16	12	20	20	16	200
36	16	16	15	10	20	8	12	25	15	15	16	16	12	20	20	236
37	9	9	8	5	15	25	6	20	12	9	15	15	20	20	9	197
38	20	20	16	16	12	15	2	9	16	16	20	20	20	12	12	226
39	10	10	15	20	12	8	4	12	9	16	6	8	6	16	12	164
40	20	16	12	16	16	12	12	10	16	6	25	12	9	16	16	214
41	25	25	16	20	25	15	9	9	16	20	16	16	16	12	20	260
42	15	12	20	20	12	15	4	20	15	12	15	25	20	16	15	236
43	9	16	12	16	12	16	4	9	20	10	12	25	15	16	9	201
44	15	20	16	15	16	12	9	15	12	9	16	20	16	12	9	212
45	12	12	15	9	12	12	12	12	20	8	16	16	16	20	12	204

46	15	12	20	15	20	9	10	20	16	15	10	20	20	20	12	234
47	12	16	12	12	12	12	9	9	16	8	20	16	16	25	20	215
48	20	12	16	12	16	9	20	20	15	2	15	15	12	12	9	205
49	12	16	20	12	12	9	8	8	20	8	10	20	15	16	20	206
50	16	12	20	12	9	9	12	12	15	9	8	15	12	16	8	185
51	4	9	12	8	12	12	8	12	12	15	20	20	16	16	20	196
52	3	16	16	6	12	9	16	9	9	2	16	9	12	12	12	159
53	12	20	20	12	15	9	15	20	16	5	12	12	16	20	16	220
54	20	12	15	9	12	12	15	8	12	12	15	20	12	12	12	198
55	15	12	8	9	4	9	15	12	12	16	12	12	16	12	9	173
56	12	20	12	9	9	12	16	20	12	6	10	20	16	12	6	192
57	16	25	12	12	6	12	15	9	12	9	15	9	12	12	12	188
58	20	20	12	12	16	12	20	16	16	16	9	12	12	16	20	229
59	20	16	20	9	9	6	6	12	12	6	8	12	12	16	16	180
60	9	9	9	12	15	12	12	12	12	16	15	9	8	12	12	174
61	15	8	15	9	9	8	12	12	15	12	16	12	16	20	16	195
62	12	16	15	10	10	12	16	20	9	16	8	8	12	15	15	194
63	12	12	16	12	12	12	12	25	16	15	16	16	12	20	16	224
64	9	12	12	12	12	12	16	16	12	20	9	15	15	16	15	203
65	12	12	12	12	16	12	12	16	12	15	12	12	9	16	20	200
66	20	15	12	12	16	12	25	20	20	20	9	12	16	25	20	254
67	16	20	20	12	16	16	20	25	20	15	20	16	16	20	20	272
68	12	16	15	12	15	20	12	16	12	20	6	6	9	12	15	198
69	12	16	9	15	16	12	12	16	12	8	20	12	15	20	15	210
70	20	16	20	16	20	12	20	25	16	12	16	12	12	12	6	235
71	16	20	15	12	15	12	16	15	12	12	20	16	20	20	16	237
72	12	12	9	9	4	16	12	16	9	16	15	20	15	12	12	189
73	9	16	20	20	20	9	15	6	16	12	9	9	9	12	10	192
74	15	15	20	12	20	16	20	12	10	20	15	12	20	12	15	234
75	20	20	20	20	25	20	25	20	16	16	12	12	16	20	12	274
76	12	16	20	12	9	6	8	12	9	15	16	16	12	15	15	193
77	16	12	15	12	15	12	12	9	9	12	12	12	16	20	12	196
78	25	8	16	16	6	16	20	20	16	16	20	20	20	12	9	240
79	15	15	15	12	16	16	6	8	15	12	8	6	12	12	15	183
80	12	8	8	8	9	12	16	12	12	12	25	16	9	12	8	179
81	12	12	15	12	12	8	12	16	15	16	12	15	12	20	16	205
82	15	15	20	16	15	12	8	8	15	20	25	20	15	20	25	249
83	12	12	9	15	20	9	25	20	15	20	12	16	16	12	15	228
84	9	20	12	15	12	20	12	12	12	8	8	16	15	12	9	192
85	12	12	16	16	16	12	8	12	12	20	12	15	12	20	9	204
86	12	12	9	9	9	12	12	12	9	12	12	12	12	15	20	179
87	16	20	20	20	12	12	15	15	9	9	15	20	15	15	8	221
88	20	25	20	15	15	12	12	8	12	8	10	20	16	12	15	220
89	15	8	8	12	12	12	6	9	20	25	20	20	25	12	15	219
90	16	15	15	20	15	15	16	6	9	20	16	16	12	16	6	213
91	20	20	15	20	25	16	6	20	16	12	12	12	12	12	20	238
92	20	20	16	20	16	25	8	8	12	12	15	15	12	15	8	222
93	16	12	20	12	16	20	16	16	16	12	12	20	12	25	16	241
94	16	20	12	15	15	9	8	9	16	6	8	12	16	9	9	180
95	15	20	25	25	16	25	12	3	16	12	15	20	16	20	9	249

96	25	20	16	12	10	20	20	15	12	15	12	15	15	12	8	227
97	16	15	20	12	12	8	12	16	20	16	16	16	12	20	12	223
98	16	6	15	12	15	16	15	15	10	20	12	20	20	16	20	228
99	20	25	12	16	9	9	16	20	20	20	16	25	25	16	15	264
100	25	8	9	6	12	8	9	9	12	12	12	20	16	12	15	185
Rata	14	14	14	14	14	13	13	13	13	13	13	14	14	15	13	204,6
-																Biasa

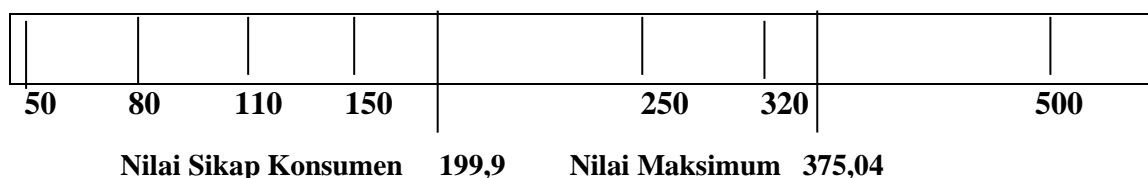
Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui jawaban responden pada saat sesudah menggunakan gojek dengan model fishbein pada atribut kepercayaan dan evaluasi adalah sebesar 204,6. Kondisi demikian menunjukkan bahwa sikap konsumen pada saat sebelum menggunakan gojek adalah biasa.

Tabel 4.16 Komposisi Responden Sebelum dan Sesudah Menggunakan Gojek

SIKAP	Konvensional	Gojek Online
Sangat Buruk	-	-
Buruk	13	6
Biasa	65	74
Baik	22	20
Sangat Baik	-	-

Tahap selanjutnya adalah menentukan nilai sikap konsumen dan membandingkan dengan skor maksimum untuk sikap dengan cara membuat rentang nilai sikap maksimum. Nilai sikap konsumen dapat dilihat pada gambar skala sikap sebagai berikut:

Gambar 4.5 Skala Sikap Konsumen Sebelum Menggunakan Gojek

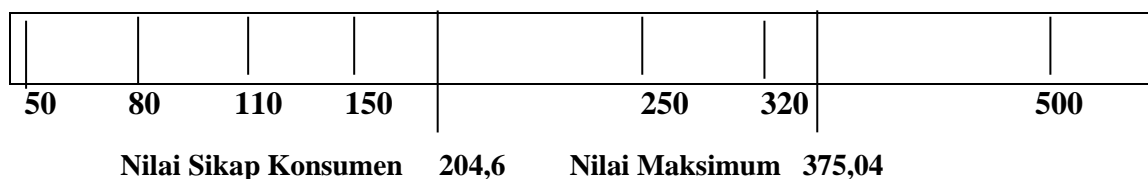


Dari skala diatas, dapat dilihat nilai sikap konsumen adalah 199,9 lebih condong kearah kanan dengan rentang nilai maksimum sikap sebesar 375,04 Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen sebelum menggunakan Gojek di Bandar Lampung secara keseluruhan adalah biasa. Sikap biasa konsumen di

Bandar Lampung menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap kinerja Gojek di Bandar Lampung sesuai dengan kepercayaan dan evaluasi konsumen.

Tahap selanjutnya adalah menentukan nilai sikap konsumen dan membandingkan dengan skor maksimum untuk sikap dengan cara membuat rentang nilai sikap maksimum. Nilai sikap konsumen dapat dilihat pada gambar skala sikap sebagai berikut:

Gambar 4.6 Skala Sikap Konsumen Sesudah Menggunakan Gojek



Dari skala di atas, dapat dilihat nilai sikap konsumen sesudah menggunakan gojek adalah 204,6 lebih condong kearah kanan dengan rentang nilai maksimum sikap sebesar 375,04, hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen sebelum menggunakan Gojek di Bandar Lampung secara keseluruhan adalah biasa. Sikap biasa konsumen di Bandar Lampung menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap kinerja Gojek di Bandar Lampung sesuai dengan kepercayaan dan evaluasi konsumen.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan interpretasi sikap terhadap kepercayaan (bi) dan Evaluasi (ei) responden sebelum menggunakan gojek, Nilai paling tinggi ada pada sikap biasa yaitu sebanyak 65 responden menyatakan bahwa sikap mereka biasa dan untuk nilai interpretasi sikap terendah adalah pada sikap buruk yaitu sebanyak 13 responden yang menyatakan bahwa sikap mereka biasa. Sedangkan sikap konsumen berdasarkan interpretasi sikap terhadap kepercayaan (bi) dan Evaluasi (ei) responden sesudah menggunakan gojek terdapat 74 responden menyatakan sikap biasa dan 6 responden menyatakan sikap buruk.

Berdasarkan kriteria diatas diperoleh nilai sikap pada saat sebelum menggunakan gojek dengan model fishbein adalah sebesar 199,9 nilai sikap tersebut berada pada skala interval 159,02 – 231,02 hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen pengguna Gojek di Bandar Lampung secara keseluruhan termasuk dalam kategori biasa. Sedangkan nilai sikap pada saat sesudah menggunakan gojek dengan model fishbein adalah 204,6 nilai sikap tersebut berada pada skala interval 159,02 – 231,02 hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen sesudah menggunakan Gojek di Bandar Lampung secara keseluruhan juga termasuk ke dalam kategori biasa.

Kekuatan keyakinan adalah kemungkinan yang diyakini dari hubungan antara suatu objek dengan ciri-cirinya yang relevan. Kekuatan kepercayaan diukur dengan meminta konsumen memeringkat kemungkinan semua asosiasi dari setiap kepercayaan utama mereka. Evaluasi Kepercayaan keyakinan yaitu mencerminkan seberapa baik konsumen menilai suatu ciri. Pemasar mengukur komponen dengan meminta konsumen menyebutkan evaluasi mereka terhadap setiap kepercayaan utama. Kepercayaan konsumen akan timbul dari keyakinan terhadap kehandalan dan kualitas yang diberikan oleh perusahaan dalam pelayanan. Kepercayaan yang dialami seseorang merupakan dampak dari perbandingan anatara harapan dengan kondisi sesungguhnya yang diperoleh dari produk atau jasa yang dibelinya. Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa percaya dan yakin dengan pelayanan tersebut.

Jika nilai sikap responden mendekati nilai skor maksimum atas sikap, maka dapat dikatakan bahwa nilai sikap mendekati baik. Umar (2015). Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009 p.88) yang menjelaskan Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecendrungan seseorang yang secara konsisten menyukai atau tidak menyukai suatu objek atau gagasan. (Sikap adalah pernyataan – pernyataan atau penilaian yang evaluative berkaitan dengan objek, orang, atau peristiwa tertentu).

