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 Solutionseri 21.0.* Hasil pengolahan data sampel yang diperoleh dari konsumen *Go-Jek* Bandar Lampung yang berjumlah 100orang 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. Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase(%)
1.	17 – 30 tahun	68	68.0
2.	31 - 40 tahun	23	23.0
3	41 – 50 tahun	9	9.0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, usia 17 – 30 tahun dengan frekuensi sebanyak 68 orang, karakteristik responden berdasarkan usia 31 – 40 tahun sebanyak 23 orang dan karakteristik responden berusia 41 - 50 sebanyak 9 orang. Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan usia konsumen Go - Jek Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan berusia 17 – 30 tahun.

2. Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Pria	12	12.0
2.	Wanita	88	88.0
Jumlah		**100**	**100,0**

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pria dengan frekuensi sebanyak 12 responden (12,0%), dan berdasarkan jenis kelamin wanita sebanyak 88 responden (88,0%). Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan Jenis kelamin konsumen Go-Jek Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita.

3. Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	PNS/BMN	17	17.0
2.	Karyawan Swasta	11	11.0
3	Wiraswasta	14	14.0
4	Pelajar	41	41.0
5	Dll	17	17.0
Jumlah		**100**	**100,0**

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden PNS/BUMN frekuensi sebanyak 17 responden (17,0%), Karyawan swasta sebanyak 11 responden (11,0%), wiraswasta sebanyak 14 responden (14,0%), pelajar sebanyak 41 responden (41,0%) dan yang lainnya sebanyak 17 responden (17,0%). Data diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pekerjaankonsumen Go-Jek Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh responden pelajar.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban deskripsidata variabel independen yaitu kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Dan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) pada Go-Jek Bandar Lampung yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden atau sampel adalah sebagai berikut:

1. Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan (X1)

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Go-Jek selalu konsisten dalam menjaga kepercayaan konsumennya dengan selalu melakukan inovasi terbaru.	12	12.0	40	40.0	34	34.0	10	10.0	1	1.0
2.	Go-Jek tetap konsisten untuk terus memberikan kemudahan bagi konsumen.	14	14.0	40	40.0	37	37.0	7	7.0	2	2.0
3.	Masih adanya *driver* Go-Jek yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan SOP.	11	11.0	41	41.0	42	42.0	6	6.0	0	0,0
4.	Masih adanya *driver* Go-Jek yang tidak mau menerima pembayaran melalui Go-Pay.	16	16.0	39	39.0	30	30.0	12	12.0	3	3.0
5.	Go-Jek selalu memberikan voucher - voucher menarik bagi konsumennya.	13	13.0	35	35.0	31	31.0	17	17.0	4	4.0
6.	Go-Jek memberikan *service* keamanan yang baik bagi para konsumen.	17	17.0	27	27.0	42	42.0	13	13.0	1	1.0
7.	Kurang tanggapnya layanan call center *online* pada Go-Jek.	11	11.0	39	39.0	42	42.0	6	6.0	2	2.0
8.	*Server* pada Go-Jek yang sering terjadi gangguan	14	14.0	38	38.0	39	39.0	9	9.0	0	0,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dari hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden pada variabel kepercayaan (X_1) dapat diketahui bahwa pernyataan

yang paling dominan direspon oleh konsumen Go-Jek Bandar Lampung yang memilih pernyataan Sangat Setuju adalah pernyataan no.6 yaitu "Go-Jek memberikan *service* keamanan yang baik bagi para konsumen.", dengan frekuensi sebanyak 17 responden (17,0%).

2. Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	29	29.0	53	53.0	14	14.0	4	4.0	0	0,0
2.	Masih adanya *driver* Go-Jek yang tidak mengerti detail alamat yang menjadi tujuan konsumen.	29	29.0	59	59.0	12	12.0	0	0.0	0	0,0
3.	Masih lambannya Go-Jek dalam melayani keluhan konsumen.	24	24.0	54	54.0	20	20.0	2	2.0	0	0,0
4.	Penanganan yang lamban untuk masalah aplikasi eror.	29	29.0	59	59.0	12	12.0	0	0.0	0	0,0
5.	Tidak adanya jaminan yang baik untuk konsumen.	26	26.0	55	55.0	17	17.0	2	2.0	0	0,0
6.	Masih kurangnya *safety* saat perjalanan konsumen.	26	26.0	56	56.0	15	15.0	3	3.0	0	0,0
7.	Masih adanya *Driver* yang kurang memperhatikan konsumennya.	24	24.0	51	51.0	22	22.0	3	3.0	0	0,0
8.	Go-Jek masih belum efektif dalam menangani keinginan	26	26.0	58	58.0	14	14.0	2	2.0	0	0,0

	konsumen.										
9.	Masih terdapatnya motor yang tidak sesuai standard untuk mengantar konsumen.	29	29.0	56	56.0	15	15.0	0	0.0	0	0,0
10.	*Driver* masih banyak yang tidak mengenakan atribut.	27	27.0	52	52.0	15	15.0	6	6.0	0	0,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dari hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden pada variabel kualitas pelayanan (X_2) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh konsumen Go-Jek Bandar Lampung yang memilih pernyataan Sangat Setuju adalah pernyataan No.1, 2, 4 dan 9 yaitu "Perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan" "Masih adanya *driver* Go-Jek yang tidak mengerti detail alamat yang menjadi tujuan konsumen" "Penanganan yang lamban untuk masalah aplikasi eror" dan "Masih terdapatnya motor yang tidak sesuai standard untuk mengantar konsumen", dengan frekuensi sebanyak 29 responden (29,0%).

3. Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pelayanan yang didapat konsumen sesuai dengan promosi yang ada.	20	20.0	52	52.0	22	22.0	4	4.0	0	0.0
2.	Fasilitas yang didapat konsumen sesuai dengan yang disampaikan oleh Go-Jek.	21	21.0	53	53.0	20	20.0	6	6.0	0	0,0

3.	Jaminan keamanan yang didapat konsumen sesuai dengan yang disampaikan oleh Go-Jek.	25	25.0	53	53.0	17	17.0	5	5.0	0	0,0
4.	Konsumen sangat mudah untuk mendapatkan aplikasi Go-Jek.	24	24.0	55	55.0	16	16.0	4	4.0	1	1.0
5.	Go-Jek memudahkan konsumen untuk memesan makanan dengan layanan Go-Food.	21	21.0	34	34.0	37	37.0	6	6.0	2	2.0
6.	Konsumen mendapatkan kemudahan berbelanja dengan menggunaka Go-Send.	17	17.0	39	39.0	34	34.0	10	10.0	0	0,0
7	Layanan Go-Jek sangat mudah diakses oleh konsumen.	28	28.0	39	39.0	34	34.0	10	10.0	0	0,0
8	Konsumen akan menceritakan hal baik yang didapat dari menggunakan Go-Jek.	18	18.0	50	50.0	24	24.0	7	7.0	1	1.0
9	Konsumen akan mengajak orang terdekatnya untuk menggunakan fasilitas Go-Jek.	9	9.0	34	34.0	43	43.0	12	12.0	2	2.0
10	Konsumen akan dengan sukarela memberikan tanggapan baik mengenai Go-Jek pada *Appstore.*	6	6.0	31	31.0	44	44.0	19	19.0	0	0,0

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dari hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden pada variabel kepuasan konsumen (Y) dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh konsumen Go-Jek Bandar Lampung yang memilih pernyataan Sangat Setuju adalah pernyataan No.7 yaitu “Layanan Go-Jek sangat mudah diakses oleh konsumen.”, dengan frekuensi sebanyak 28 responden (28,0%).

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 dalam sebuah penelitian. Kuesioner dikatakan layak apabila disetiap item-item pertanyaan atau pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu keadaan yang dirasakan atau dialami oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas yang dilakukan peneliti untuk mengetahui kerelevanan atau kelayakan kuesioner yang menjadi alat ukur penelitian, layak atau tidaknya untuk digunakan dalam pengumpulan data dari responden pada konsumen Go-Jek di Bandar Lampung. Dalam melakukan uji validitas persyaratan instrument ini peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian 30 data kuesioner jawaban responden pada masing-masing variabel independen yaitu kepercayaan (X_1) dan persepsi pelayanan (X_2) dan variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y). Hasil uji validitas data tersebut dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan *Statistical Program and Service Solutionseri 22.0.* Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persyaratan Instrumen Variabel Kepercayaan (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,642	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 2	0,697	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 3	0,738	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 4	0,667	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 5	0,735	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 6	0,523	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

Pernyataan 7	0,407	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 8	0,711	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Dari data padatabel 4.7 diatas adalah hasil uji validitas Persyaratan Instrumen data yang berhubungan dengan faktor - faktor tentang variabel kepercayaan (X_1), hasil dari keseluruhan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi adalah sebesar 0,738, pada item pernyataan nomor 3, dan pernyataan yang paling rendah sebesar 0,407, pada item pernyataan nomor 7. Dapat disimpulkan bahwa data-data dari kuesioner jawaban responden yang berkaitan dengan faktor-faktor tentang variabel kepercayaan (X_1), pada kosumen yang menggunakan Go-Jek di Bandar Lampung, bahwa dari semua 8 item pernyataan tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data dalam penelitian ini

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persyaratan Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,624	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 2	0,587	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 3	0,683	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 4	0,739	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 5	0,704	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 6	0,597	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 7	0,679	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

Pernyataan 8	0,534	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 9	0,454	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 10	0,658	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Dari data padatabel 4.8 diatas adalah hasil uji validitas Persyaratan Instrumen data yang berhubungan dengan faktor-faktor tentang variabel kualitas pelayanan (X_2), hasil dari keseluruhan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi adalah sebesar 0,739, pada item pernyataan nomor 4, dan pernyataan yang paling rendah sebesar 0,454, pada item pernyataan nomor 9. Dapat disimpulkan bahwa data-data dari kuesioner jawaban responden yang berkaitan dengan faktor-faktor tentang variabel kualitas pelayanan (X_2), konsumen Go-Jek di Bandar Lampung, bahwa dari semua 10 item pernyataan tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data dalam penelitian ini.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas PersyaratanInstrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,601	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 2	0,785	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 3	0,741	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 4	0,566	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 5	0,490	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 6	0,785	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

Pernyataan 7	0,775	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 8	0,566	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 9	0,604	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid
Pernyataan 10	0,785	0,361	$r_{hitung} > r_{table}$	Valid

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Dari data pada tabel 4.9 diatas adalah hasil uji validitas Persyaratan Instrumen data yang berhubungan dengan faktor-faktor tentang variabel kepuasan konsumen (Y), hasil dari keseluruhan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi adalah sebesar 0,785, pada item pernyataan nomor 2,6 dan 10, dan pernyataan yang paling rendah sebesar 0,566, pada item pernyataan nomor 4 dan 8. Dapat disimpulkan bahwa data-data dari kuesioner jawaban responden yang berkaitan dengan faktor-faktor tentang variabel kepuasan konsumen (Y) pada konsumen Go-Jek di Bandar Lampung, bahwa dari semua 10 item pernyataan tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data dalam penelitian ini.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukan kepada suatu pengertian bahwa instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik maka pengujian reliabilitas digunakan rumus *alpha cronbach* dengan mengkonsultasikan nilai alpha atau nilai interprestasi nilai r seperti yang terdapat dibawah ini:

Tabel 4.10

Koefisien product moment

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

Sumber : Sugiyono (2016, p.184)

Dari data pada tabel 4.10 ketentuan reliabel diatas untuk menkonsultasikan hasil nilai yang di dapatkan dari masing-masing variabel independen yaitu kepercayaan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2). Dan variabel dependen yaitu kepuasan Konsumen (Y) konsumen Go-Jek di Bandar Lampung. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solutionseri 20.0.* Dari hasil pengujian data kuesioner jawaban responden dalam penelitian ini diperoleh hasil nilai *Koefisien* seperti pada table 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien r	Keterangan
Kepercayaan (X_1)	0,795	0,600 – 0,799	Tinggi
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,824	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Kepuasan Konsumen (Y)	0,863	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil data diatas diolah pada tahun 2018.

Dari data pada tabel 4.11 diatas adalah hasil uji reliabilitas pada nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel kepercayaan (X_1) sebesar 0,795, untuk variable kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,824 , dan untuk variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,863. Dapat disimpulkan bahwa data-data kuesioner jawaban responden yang diperoleh dari seluruh instrument pernyataan pada masing-masing variabel telah memenuhi syarat realibilitas instrument karena memiliki nilai tinggi. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 6.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan dengan uji statistic Non Parametic One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, jika nilai Kolmograf-Smirnof Test tidak signifikan pada ($p > 0,05$).

Tabel 4.12

Haisl Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Kepercayaan (X1)	0,258	0,05	Sig > Alpha	Normal
Kualitas Pelayanan (X2)	0,052	0,05	Sig > Alpha	Normal
Kepuasan Konsumen (Y)	0,062	0,05	Sig > Alpha	Normal

Sumber: Hasil data diatas diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, besarnya nilai *test of Normality kolmogrov smirnov*

Variabel Kepercayaan (X1) ditunjukan dengan signifikan sebesar 0,258 > 0,05 maka Ho diterima. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ditunjukan dengan signifikan sebesar 0,052 > 0,05 maka Ho diterima. Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ditunjukan dengan signifikan sebesar 0,062 > 0,05 maka Ho ditolak. Artinya data data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 7.

4.3.2 Hasil Uji Linieritas

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

Tabel 4.13

Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kepercayaan (X1) terhadap Kepuasan konsumen (Y)	0,086	0.05	Sig > 0,05	Linear
Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan konsumen (Y)	0,299	0,05	Sig > 0,05	Linear

Sumber : Hasil Data diatas diolah tahun 2018

Variabel X1 terhadap Y

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig 0,086 > dari alpha (0,05) maka Ho diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 7.

Variabel X2 terhadap Y

Dari hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig 0,299 > dari alpha (0,05) maka Ho diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 7.

4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji ini tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel penjelas pada model tersebut yang di indikasikan oleh hubugan sempurna atau hubungan yang tinggi diantara beberapa atau keseluruhan variabel penjelas. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketehui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada

gejala multikolineritas, sedengkan unsur (1-R^2) di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolineritas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	VIP		Kondisi	Keterangan
Kepercayaan (X1)	1,020	10	1.020 < 10	Tidak ada gejala Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	1,020	10	1.020 < 10	Tidak ada gejala Multikolinieritas

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel coeficients kulitas layanan nilai VIF = 1.020 < 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas, VIF kepuasan konsumen = 1.020 < 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas. Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 7.

4.4 Hasil Uji Analisis Data

4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda dengan a=5%. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.20 berikut ini:

Tabel 4.15

Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

	B	Std.Error
Constanta	**-7.277**	**4.583**
Kepercayaan	**0.649**	**0.110**
Kualitas Pelayanan	**0.647**	**0.094**

Sumber : Data diolah,2018

Variabel dependen pada regresi ini adalah kepuasan konsumen (Y), sedangkan variabel independen adalah kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = a + b1\ X1 + b2\ X1 + e$$

$$Y = -7.277 + 0{,}649\ X1 + 0{,}647 X2 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar -7.277 artinya jika variable kepercayaan dan kualitas pelayanan bernilai 0, maka akan menurunkan loyalitas konsumen sebesar -7.277.
2. Nilai koefisien kepercayaan adalah 0.649 artinya setiap kenaikan kepercayaan akan menaikkan kepercayaan konsumen sebesar 0.649.
3. Nilai koefisien kualitas pelayanan adalah 0.647 artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan akan menaikkan loyalitas konsumen sebesar 0.647.

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 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square
Kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2)	0,704	0.496

Sumber : Data sekunder diolah,2018

Dari tampilan output SPSS 21 terlihat bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,704. Hal ini berarti menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara kepuasan konsumen dengan variabel independennya kepercayaan dan kualitas pelayanan adalah kuat, sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. (Ghozali, 2011).

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Hasil Uji t

Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan 95% atau α sebesar 0,05 dari hasil output SPSS yang diperoleh, apabila thitung > ttabel , Maka Ho ditolak dan Ha diterima dan sebaliknyan apabila thitung < ttabel , Maka Ho diterima dan Ha ditolak, atau dengan signifikan (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima dan sebaliknya apabila signifikan (Sig) > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.Dengan hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Regresi Kepercayaan (X1)

Dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kepercayaan(X1)	0,000	0,05	0,000 < 0,05	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan (X2)	0,000	0,05	0,000 < 0,05	Berpengaruh

Sumber : Data diolah tahun 2018

1. Berdasarkan dari tabel 4.17 diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel kepercayaan (X1) t_{hitung}sig sebesar 0,000 sedangkan α = 0,05. Jadi nilai sig lebih kecil dari nilai $alpha$ (0,000 <0,05). Maka Ho yang diajukan ditolak dan Ha diterima. Kesimpulan bahwa kepercayaan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) Go-Jek Bandar Lampung. Hasil olah data secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 8.
2. Berdasarkan dari tabel 4.17 diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sig sebesar 0,000 sedangkan α = 0,05. Jadi nilai sig lebih kecil dari nilai alpha (0,000<0,05). Maka Ho yang diajukan ditolak dan Ha diterima. Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Go-Jek Bandar Lampung. Hasil olah data secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 8.

3.5.2 Hasil Uji F

Uji simultan dengan F test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-F diperuntukkan guna melakukan uji hipotesis koefisien (slope) regresi secara bersamaan.Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau di tolak dengan menggunakan Uji F ini, terdapat kriteria keputusan yaitu jika F

hitung < F tabel maka H1 tidak dapat diterima, sedangkan jika F hitung > F tabel maka H1 diterima.Tingkat signifikansi yang digunakan α=0,05. (Ghozali,2011,p.98).

Pada pengujian hipotesis digunakan statistik uji F dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho :Kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Jek Bandar Lampung.

Ha :Kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-Jek Bandar Lampung.

Tabel 4.18

Hasil Uji F

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kepercayaan (X1) Kualitas Pelayanan(X2)	0,000	0,05	0,000 < 0,05	Berpengaruh

Sumber : Data diolah tahun 2018

Berdasarkan dari tabel 4.18 diatas hasil uji F diperoleh nilai untuk sig sebesar 0,000 sedangkan α=0,05. Maka Ho yang diajukan ditolak dan Ha diterima. Kesimpulan bahwa kepercayaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Go-Jek Bandar Lampung. Hasil olah data secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 8.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Kepercayaan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Terlihat bahwa sig sebesar 0,000 Sedangkan $alpha$ sebesar 0,05 Jadi $sig < alpha$. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Kesimpulannya terdapat pengaruh kepercayaan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Go – Jek Bandar Lampung, yang artinya semakin tinggi kepercayaan yang diberikan konsumen kepada Go-Jek akan semakin besar tingkat kepuasan konsumen terhadap Go- Jek. Hal ini diperkuat dengan Kotler (2009,p.124) kepercayaan mencerminkan semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan terhadap objek, atribut, dan manfaat menunjukan persepsi konsumen terhadap suatu retailer dan karena itu umumnya kepercayaan seorang konsumen tentunya berbeda dengan konsumen lainnya terhadap suatu ritel, dimana kepercayaan yang timbul semakin tinggi, maka semakin tinggi pula kepuasan pelangganserta penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2011) menunjukkan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2)Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Terlihat bahwa sig sebesar 0,000 Sedangkan $alpha$ sebesar 0,05 Jadi $sig < alpha$. Dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima. Kesimpulannya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Go-Jek Bandar Lampung yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan konsumen kepada Go-Jek akan semakin besar tingkat kepuasan konsumen terhadap Go- Jek. Hal ini diperkuat dengan teori menurut Kotler (2007; 134) dalam Wulandari (2017) mengungkapkan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas barang dan jasa (pelayanan) dengan kepuasan konsumen serta keuntungan peruasahaan, dimana kualitas

yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harta yang lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah.

4.6.2 Pengaruh Kepercayaan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kepercayaan dan kualitas pelayanan, hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang Kotler dalam Simamora (2008, p.22) mengatakan bahwa, "*Quality is the totally of feature and characteristics of a product or services that bear on its ability to satisfy stated or implied needs"*. Artinya, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik yang membuat produk mampu memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.