

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Andalan Pacific Samudra

PT. Andalan Pacific Samudra adalah sebuah perusahaan yang melayani jasa pelayaran antar pulau di Indonesia. Didirikan pada tahun 1994, PT. Andalan Pacific Samudra telah tumbuh dan berkembang menjadi perusahaan pelayaran yang terpercaya di penjuru Indonesia. PT. Andalan Pacific Samudra menekankan nilai kejujuran, disiplin, dan professional kepada seluruh individu yang menjadi bagian pekerjaan kami. Kami menempatkan penekanan yang kuat pada sales marketing maupun barang kiriman, pelayanan yang nyaman terhadap konsumen, ketepatan waktu dan tujuan, biaya yang relatif terjangkau. PT. Andalan Pacific Samudra memiliki beberapa cabang yaitu yang berada di Jakarta, Bali, Semarang dan Surabaya.

Layanan yang di berikan PT. Andalan Pacific Samudra telah berhasil mendapatkan kepercayaan dari konsumen dalam mendistribusikan muatan barang ke berbagai kota besar di Indonesia. PT. Andalan Pacific Samudra . Perusahaan ini menyediakan :

1. Jasa Pengiriman Barang Udara dan Laut
2. Ekspor dan Impor Custom Clearance
3. Layanan Pintu ke Pintu Domestik dan Internasional
4. Truk
5. Pergudangan
6. Kargo Overdimensi / Proyek

4.1.2 Visi dan Misi PT. Andalan Pacific Samudra

1. Visi

Visi perusahaan PT. Andalan Pacific Samudra berusaha untuk dikenal sebagai perusahaan jasa pengiriman yang professional dibidangnya, baik di dalam negeri maupun luar negeri.

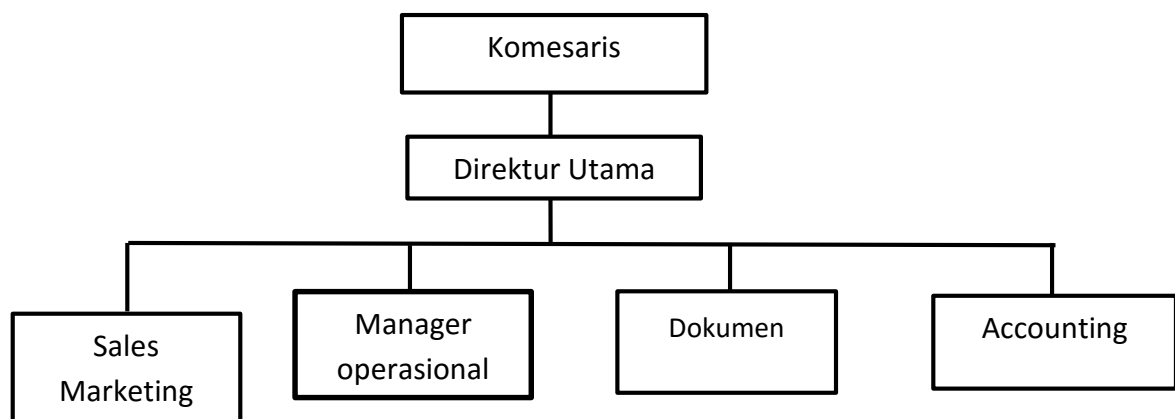
2. Misi

- a. Berusaha untuk memberikan layanan terbaik dan solusi logistik yang andal untuk klien dan mitra bisnis.
- b. Membangun hubungan saling terpercaya dengan seluruh pemangku kepentingan bisnis
- c. Melayani dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab

4.1.3 Struktur Organisasi Tugas dan Wewenang

1. Struktur Organisasi

Gambaran struktur dan hubungan antara manajer dan karyawan diberikan oleh struktur organisasi. Bagian ini juga menekankan organisasi dan pengaturan pembagian fungsi. Berikut adalah struktur organisasi PT. Andalan Pacific Samudra.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Andalan Pacific Samudra

Sumber : PT. Andalan Pacific Samudra

2. Tugas dan wewenang

a. Ibu Evi Rosada sebagai Direktris bertugas dan bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan, membuat kebijakan-kebijakan dalam perusahaan, merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan, mengendalikan uang pendapatan perusahaan untuk kegiatan operasional.

b. Manager Operasional

Sebagai pimpinan tertinggi dalam divisi Operasional. Manager Operasional mempunyai tugas pokok dalam menjalankan tugas pekerjaan sesuai yang ditetapkan oleh Direktur, pemegang saham dan anggaran dasar perusahaan beserta melakukan perencanaan, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan kerja bidang operasi, komersial, pengembangan bisnis, teknik dan teknologi informasi.

Dalam menjalankan tanggung jawab, Manajer Operasional tetap melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap pelaksanaan kerja dari Senior Manajer pada divisi Operasi & Teknik selalu dibantu oleh Supervisor, antara lain Supervisor Operasional.

c. Manager Keuangan

Sebagai pimpinan tertinggi dalam divisi keuangan. Manager Keuangan mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan perencanaan, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan kerja bidang pengelolaan keuangan. Dalam menjalankan tanggung jawab, Direktur Keuangan, SDM & Umum tetap melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap pelaksanaan kerja dari Senior Manajer Keuangan beserta Senior Manager SDM, Umum & Humas. Dan, setiap dari pelaksanaan kerja Senior Manajer pada Divisi Keuangan, SDM & Umum selalu dibantu oleh beberapa manajer dan Officer Keuangan.

d. Supervisor Operasional

Sebagai pimpinan dalam sebuah perusahaan dalam bidang operasional mempunyai tugas pokok dalam menjalankan tugas pokok apa yang dilaksanakan oleh manajer operasional, mereka bertugas sebagai pengawasan terhadap bawahannya terdiri dari beberapa divisi yaitu :

- 1) Officer Document
- 2) Koordinator Lapangan
- 3) Foreman
- 4) Tallyman
- 5) TKBM
- 6) Operator

4.2 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yaitu pelanggan yang menggunakan jasa PT. APS. Adapun karakteristik responden tersebut sebagai berikut :

1. Karakteristik Nama Perusahaan Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui nama perusahaan responden sebagai terlihat pada Tabel 4.2 :

Tabel 4.2 Karakteristik Nama Perusahaan Responden

No.	DATA PERUSAHAAN	JUMLAH
1.	PT. Valve Mandiri Indonesia	1
2.	PT. Sinar Terang Sejahtera	1
3.	PT. Selena Cahaya Gemilang	1
4.	PT. Unitech Mega Indonesia	1
5.	PT. Rollent Indonesia	1
6.	PT. Sari Coffe Indonesia	1
7.	PT. Seng Dam Jaya Abadi	1
8.	PT. Pangan Lestari	1

9.	PT. Niaga Segara Transindo	1
10.	PT. Semeru Teknik	1
11.	PT. Maximpoly	1
12.	PT. Kartika Eka Yudha Maritim	1
13.	PT. Kriya Alam Indonesia	1
14.	PT. Logistic International Cargo	1
15.	PT. Lima Jaya Abadi	1
16.	PT. Eagle Indo Pharma	1
17.	PT. De Ros Indah Prima	1
18.	PT. Fortuna Sakti Indo Jaya	1
19.	PT. Inti Daya Guna Aneka Warna	1
20.	PT. Hansa Pratama	1
21.	PT. David Bali Cargotama	1
22.	PT. Braid Group Indonesia	1
23.	PT. Biru Sakti Maritim	1
24.	PT. Artalapan	1
25.	PT. Andalan Niagatama	1
26.	PT. Advance Speciality Chemical	1
27.	PT. Andalan Niaga Jaya	1
28.	PT. Andalan Pacific Line	1
29.	PT. Vanguard Logistic	1
30.	PT. World Star Shipping	1

Sumber : PT. Andalan Pacific Samudra 2023

4.3 Analisis Deskriptif Responden

Analisis deskriptif responden adalah penggambaran analisis pengisi kuisioner dalam hal ini penilaian atas pengisian responden yang telah dilakukan. Deskripsi data independen dan dependen dapat dilihat di tabel variabel. Penelitian yang peneliti lakukan berada PT. Kartika Eka Yudha Maritim dengan responden pegawai outsourcing yang berada di PT. Andalan Pacific Samudra dengan jumlah responden 30 dengan variabel independen Kualitas Pelayanan (X1), Harapan

Customer (X2), Citra Perusahaan (X3), dan variabel (Y) Kepuasan Pelanggan yang dilihatkan sebagai berikut:

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)

1. Analisis deskriptif penelitian pada responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X1). Pada penelitian ini variabel kompensasi (X1) ini terdapat 6 pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian kuesioner yang diberikan kepada responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X1) sebagai berikut :

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)

NO	INDIKATOR	DISTRIBUSI SKOR					TOTAL
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Karyawan PT. APS berpenampilan menarik dan rapih	0	1	5	11	13	30
	PRESENTASE	0	3	21,2	33,3	42,4	100
2.	PT. APS handal dalam pelayanan sesuai SOP yang tepat	1	0	3	13	14	30
	PRESENTASE	3	0	9	40	56,7	100

3.	PT. APS tanggap terhadap keluhan customer apabila terjadi kendala	0	0	0	14	16	30
	PRESENTASE	0	0	0	51,5	48,5	100
4.	PT. APS memberikan kemudahan dan pelayanan terbaik pada customer	0	0	1	14	15	30
	PRESENTASE	0	0	3	48,5	50,3	100
5.	PT. APS memberikan kualitas dalam melayani customer dengan baik	0	0	4	18	8	30
	PRESENTASE	0	0	21,2	54,4	24,2	100
6.	PT. APS memberikan sambutan ketika customer datang di perusahaan	1	0	0	17	12	30
		3	0	0	51,5	45,5	100

Sumber : data penulis 2023

4.3.2 Analisis Deskriptif Harapan Customer (X2)

2. Analisis deskriptif dalam penelitian responden terhadap variabel harapan customer (X2). Didalam penelitian ini variabel harapan customer terdapat 5 pertanyaan yang diberikan responden terhadap variabel harapan customer (X2) bisa dilihat secara detail dibawah ini :

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Harapan Customer (X2)

NO	INDIKATOR	DISTRIBUSI SKOR					TOTAL
		STS	TS	N	S	SS	
1	Janji jani dalam pesan iklan PT. APS sesuai dengan hatapan customer	0	1	5	10	17	30
	PRESENTASE	0	3	21,2	30,5	51,5	100
2	Hasil yang didapat PT. APS sesuai dengan diharapkan customer	1	0	5	16	11	30
	PRESENTASE	3	0	15,2	48,5	33,3	100
3	Tarif jasa yang dibayarkan customer sesuai dengan harapan	2	2	4	12	13	30
	PRESENTASE	6,1	6,1	12,1	36,4	39,4	100
4	Customer ingin merasakan pengalaman yang telah	0	0	9	10	14	30

	didapatkan dari sebelumnya						
	PRESENTASE	0	0	27,3	30,3	42,2	100
5	Customer jngin merasakan kepuasan yang sama dari pelayanan yang dirasakan customer lain	1	2	8	10	12	30
	PRESENTASE	3	3	24,2	30,3	36,4	100

Sumber : data penulis 2023

4.3.3 Analisis Deskriptif Citra Perusahaan (X3)

3. Analisis deskriptif dalam penelitian responden terhadap variabel citra perusahaan (X3). Didalam penelitian ini variabel harapan customer terdapat 8 pertanyaan yang diberikan responden terhadap variabel citra perusahaan (X3) bisa dilihat secara detail dibawah ini :

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Citra Perusahaan (X3)

NO	INDIKATOR	DISTRIBUSI SKOR					TOTAL
		STS	TS	N	S	SS	
1	PT. Andalan Pacific Samudra menawarkan produk jasa lewat iklan kepada customer	1	0	6	10	16	30

	PRESENTASE	3	0	18,2	30	48,5	100
2	Dengan membangun citra perusahaan melalui strategi humas, apakah membantu anda menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan	0	0	2	17	14	30
	PRESENTASE	0	0	6,1	51,5	42,4	100
3	PT. Andalan Pacific Samudra memiliki kredibilitas yang tinggi dalam menciptakan/menjual jasa disetiap usahanya	1	0	8	15	9	30
	PRESENTASE	3	0	24,2	45,5	27	100
4	PT. APS memiliki sejarah, pengalaman, keterampilan tentang perusahaan	0	0	7	11	15	30
	PRESENTASE	0	0	21,2	33	45,5	100
5	PT. APS efesiensi memiliki identitas perusahaan yang baik	0	0	4	12	17	30

	PRESENTASE	0	0	12,1	36,4	51,5	100
6.	PT. APS bermanfaat bagi pelanggan karena nama perusahaan terbilang sangat baik	0	0	7	10	16	30
	PRESENTASE	0	0	21,2	30,3	48,5	100
7.	PT. APS sangat banyak cabang karena terkenal dengan nama perusahaan jasa forwarding	0	0	4	15	14	30
	PRESENTASE	0	0	12,1	45,5	42,4	100
8.	PT. APS mempunyai karyawan dg ramah untuk menyambut pelanggan yang datang	1	0	4	15	13	30
	PRESENTASE	3	0	12,1	45,5	39,4	100

Sumber : data penulis 2023

4.3.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)

4. Analisis deskriptif dalam penelitian responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Didalam penelitian ini variabel kepuasan pelanggan terdapat 5 pertanyaan yang diberikan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) bisa dilihat secara detail dibawah ini :

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	INDIKATOR	DISTRIBUSI SKOR					TOTAL
		STS	TS	N	S	SS	
1	Pelayanan yang diterima dari PT. Andalan Pacific Samudra sesuai dengan yang di inginkan customer	2	1	4	12	14	30
	PRESENTASE	6,1	3	12,1	36,4	42,4	100
2	Berminat mengulang kembali menggunakan jasa pada PT. Andalan Pacific Samudra karena pelayanannya lebih unggul dari kompetitor lain	0	0	2	16	15	30
	PRESENTASE	0	0	6,1	48,5	45,5	100
3	Berminat mengulang kembali menggunakan jasa pada PT. Andalan Pacific Samudra	0	0	6	13	14	30
	PRESENTASE	0	0	18,2	39,4	42,2	100

4	Customer bersedia merekomendasikan PT. Andalan Pacific Samudra kepada perusahaan lain	0	0	7	14	12	30
	PRESENTASE	0	0	21,1	42,4	36,4	100
5	Customer bersedia menceritakan hal baik kepada perusahaan lain tentang PT. Andalan Pacific Samudra	0	0	11	9	13	30
	PRESENTASE	0	0	33,3	27,3	39,4	100

Sumber ; data penulis 2023

4.4 Uji Instrumen

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Uji validitas dilakukan dengan koefisien korelasi yang nilai *alpha* sebanyak 5% (*Level of signifinance*) membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Hasil r hitung > r tabel = valid (nilai r positif). Hasil r hitung < r tabel = tidak valid. Berikut dibawah ini adalah hasil uji validitas yang dilakukan :

1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas variable Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
KUALITAS PELAYANAN	1	0,697	0,306	Valid
	2	0,862	0,306	Valid
	3	0,840	0,306	Valid
	4	0,564	0,306	Valid
	5	0,654	0,306	Valid
	6	0,582	0,306	Valid

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS 25

Bisa dilihat dari hasil tabel diatas variabel Kualitas Pelayanan terdapat 6 pertanyaan Kolerasi pada setiap pertanyaan mempunyai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga berdasarkan dari uji validitas menunjukkan bahwa pada semua pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan bisa dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai penelitian.

2. Hasil Uji Validitas Harapan Customer (X2)

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas variable Harapan Customer (X2)

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
HARAPAN CUSTOMER	1	0,560	0,306	Valid
	2	0,647	0,306	Valid
	3	0,546	0,306	Valid
	4	0,604	0,306	Valid
	5	0,819	0,306	Valid

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS 25

Bisa dilihat dari hasil tabel diatas variabel Kualitas Pelayanan terdapat 5 pertanyaan Kolerasi pada setiap pertanyaan mempunyai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga berdasarkan dari uji validitas menunjukkan bahwa pada semua pertanyaan pada variabel Harapan Customer bisa dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai penelitian.

3. Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X3)

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas variable Citra Perusahaan (X3)

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
CITRA PERUSAHAAN	1	0,877	0,306	Valid
	2	0,761	0,306	Valid
	3	0,671	0,306	Valid
	4	0,822	0,306	Valid
	5	0,704	0,306	Valid
	6	0,727	0,306	Valid
	7	0,678	0,306	Valid
	8	0,451	0,306	Valid

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS 25

Bisa dilihat dari hasil tabel diatas variabel Kualitas Pelayanan terdapat 8 pertanyaan Kolerasi pada setiap pertanyaan mempunyai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga berdasarkan dari uji validitas menunjukkan bahwa pada semua pertanyaan pada variabel Citra Perusahaan bisa dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai penelitian.

4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas variable Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
KEPUASAN PELANGGAN	1	0,608	0,306	Valid
	2	0,715	0,306	Valid
	3	0,700	0,306	Valid
	4	0,743	0,306	Valid
	5	0,745	0,306	Valid
	6	0,779	0,306	Valid

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS 25

Bisa dilihat dari hasil tabel diatas variabel Kualitas Pelayanan terdapat 6 pertanyaan Kolerasi pada setiap pertanyaan mempunyai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga berdasarkan dari uji validitas

menunjukkan bahwa pada semua pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan bisa dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai penelitian.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018). Berikut dibawah ini hasil uji reliabilitas dari variable yang diteliti oleh peneliti :

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach 's Alpha	N of Items
,777	6

Reliability Statistics	
Cronbach 's Alpha	N of Items
,620	5

Reliability Statistics	
Cronbach 's Alpha	N of Items
,851	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,795	6

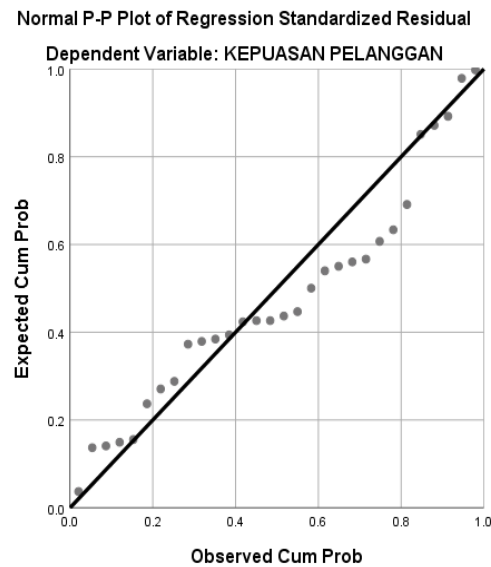
Sumber : pengolahan data dengan SPSS 25

Berdasarkan tabel yang tertera diatas, diketahui bahwa nilai dari Cronbach's Alpha dari masing-masing variable yaitu Kualitas Pelayanan (X2) Harapan Customer (X2) Citra Perusahaan (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terlihat $>$ dari 0,6 dari pertanyaan diatas bisa diambil kesimpulan data dari variable independent dan variable dependen telah reliabel yang artinya bahwa kuesioner bisa digunakan didalam penelitian.

4.4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, seperti diketahui bahwa uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat dari *Kolmogorov-Smirnov*. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan dengan menggunakan normal probability plot menurut (Ghozali, 2018). Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada gambar 4.6 hasil uji normalitas pada gambar grafik terlihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis lurus, maka model tersebut memenuhi normalitas yang benar.



Gambar 4.6 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber : Pengolahan data SPSS 25

Pada gambar yang ada diatas, Hasil dari uji normalitas pada gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafiknya tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diaogonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Peneliti tidak menggunakan uji grafik saja melainkan menggunakan uji statistic juga salah satunya dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Jika hasil nilai $> 0,05$, maka bisa dikatakan bahwa residual berdistribusi normal. Hasil ujinya bisa dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.7 Uji Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	2,98692527
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.091
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

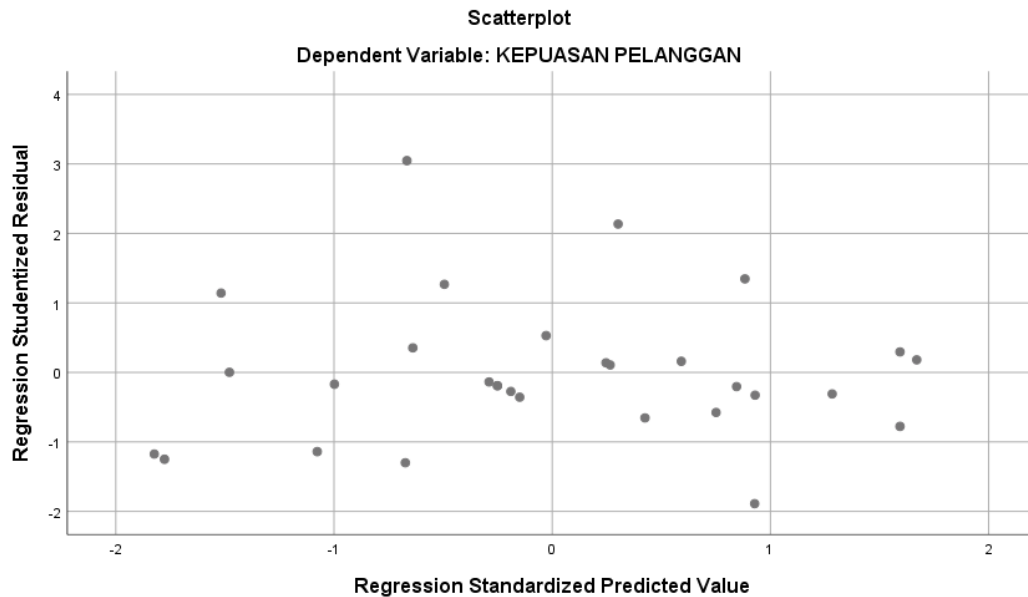
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : pengolahan data dengan SPSS 25

Berdasarkan table yang ada diatas, bisa dilihat bahwa hasil nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0,116 dengan tingkat signifikannya 0,200 disini menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikannya berada di $>0,05$.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi adanya homo/heteroskedastisitas dengan melihat grafik *Scatterplot*. Ciri adanya heteroskedastisitas adalah adanya pola titik-titik tertentu yang teratur, begitu juga sebaliknya, jika tidak ada pola titik-titik tertentu yang teratur (menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y) maka hal itu menandakan terjadi homoskedastisitas. Dibawah ini adalah gambar hasil dari data yang diolah oleh SPSS :



Gambar 4.7 Uji Heterokedastisitas Scatterplot

Sumber : pengolahan data dengan SPSS 25

Pada gambar yang ada diatas, hasil uji heterokedastisitas titiknya menyebar secara rata ada yang di kiri, kanan, atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka bisa disimpulkan dari gambar diatas tidak terjadi heterokedastisitas.

2. Uji Multikolineraitas

Uji multikolineraitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variable bebas pada model regresi. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas. Jika variable bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal atau memiliki koefisien korelasi yang tidak sama dengan nol terhadap variable bebas lainnya. Pengujian adanya multikolineraitas ini dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF pada masing-masing variable bebasnya. (Ghozali, 2018). Jika $VIF (Variance Inflation Factor) \geq 10$, maka terjadi multikolineraitas. Jika $VIF (Variance Inflation Factor) \leq 10$, maka tidak terjadi multikolineraitas. Dibawah ini adalah hasil uji multikolineraitas yang di olah dengan SPSS :

Table 4.8 Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
X1	0,617	1,620
X2	0,397	2,516
X3	0,396	2,526

Sumber : pengolahan data dengan SPSS 25

Dapat diketahui pada tabel 4.8 diatas, nilai *tolerance* semua variable lebih dari $> 0,1$ dan nilai (*Variance Inflation Factor*) *VIF* kurang dari < 10 . Maka bisa diambil kesimpulan bahwa data penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas antar variable bebas.

4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi merupakan proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa depan atau yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang untuk meminimalkan kesalahan. Untuk mengetahui pengaruh antara variable terikat dan variable bebas digunakan persamaan regresi linier berganda (Ghizali, 2018). Dibawah ini adalah hasil dari pengolahan melalui SPSS :

Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	4.079	3.802		1.073
	KUALITAS PELAYANAN	-.105	.179	-.084	-.589
	HARAPAN CUSTOMER	.533	.220	.430	2.418
	CITRA PERUSAHAAN	.380	.136	.498	2.792

Coefficients^a

Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.293		
	KUALITAS PELAYANAN	.561	.617	1.620
	HARAPAN CUSTOMER	.023	.397	2.516
	CITRA PERUSAHAAN	.010	.396	2.526

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : pengolahan data dengan SPSS 25

Berdasarkan tabel yang ada diatas, maka persamaan regresi yang berbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,079 + 0,105 (X1) + 0,533 (X2) + 0,380 (X3) + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

a = Konstansta

b1,b2,b3 = Koefisien regresi²

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harapan Customer

X3 = Citra Perusahaan

e = eror atau variable pengganggu

Dari persamaan diatas bisa dijelaskan bahwa :

1. Jika nilai dari variable kualitas pelayanan, harapan customer dan citra perusahaan mempunyai nilai atau angka 0, maka variabel kualitas pelayanan akan tetap dengan nilai sebesar 4,079, karena nilai konstansta menunjukkan nilai sebesar 4,079.
2. Koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,105 memiliki arah negatif hal ini mengartikan bahwa siap peningkatan Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 1 kali sehingga. Kepuasan Pelanggan

(Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,105 dengan asumsi variable lain yang konstan,

3. Pada nilai koefisien Harapan Customer (X2) sebesar 0,533 menunjukkan bahwasannya variable harapan customer (X2) memiliki hubungan yang positif atau baik terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). diartikan setiap ada kenaikan 1% pada variabel kualitas pelayanan, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0,533.
4. Pada nilai koefisien citra perusahaan (X3) sebesar 0,380 menunjukkan bahwasannya variabel citra perusahaan (X3) memiliki hubungan yang positif atau baik terhadap variable kepuasan pelanggan (Y). diartikan setiap ada kenaikan 1% pada variable harapan customer, maka akan terjadi sebesar 0,380 pada variabel kepuasan pelanggan.

4.4.5 Uji Hipotesis

1. Uji F (simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variable independent dalam hal ini adalah kualitas pelayanan (X1), harapan customer (X2), citra perusahaan (X3) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). berdasarkan hasil dari uji simultan itu sendiri ternyata variable independent kualitas pelayanan (X1), harapan customer (X2) dan citra perusahaan (X3) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variable dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). hal tersebut bisa dibuktikan dengan hasil pada tabel dibawah ini yang menyebutkan bahwa nilai signifikan Fhitung berjumlah 17.842 lebih besar dari Ftabel 3.34 dan tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 hal ini berarti penelitian ini layak untuk dijadikan penelitian.

Tabel 4.10 hasil Uji F (simultan)**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.331	3	73.110	17.842	.000 ^b
	Residual	106.536	26	4.098		
	Total	325.867	29			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), HARAPAN CUSTOMER (X2)

Sumber : data diolah dengan spss 25

2. Uji T (parsial)

Uji statistik T digunakan untuk menguji apakah variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghoali, 2018). Untuk mengetahui ha itu bisa dilihat secara detail pada table dibawah ini

Tabel 4.11 hasil Uji T (Parsial)**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.079	3.802		1.073
	KUALITAS PELAYANAN	-.105	.179	-.084	-.589
	HARAPAN CUSTOMER	.533	.220	.430	2.418
	CITRA PERUSAHAAN	.380	.136	.498	2.792

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	.293
	KUALITAS PELAYANAN	.561
	HARAPAN CUSTOMER	.023
	CITRA PERUSAHAAN	.010

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Sumber : data diolah dengan SPSS 25

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Diketahui bahwa nilai T_{hitung} pada variable *Kualitas Pelayanan* (X1) sebesar 0,589 lebih kecil dari nilai T_{tabel} 2,056 dan nilai sig 0,0561 yang lebih besar dari nilai sig 0,05. Dapat disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga variabel *kualitas pelayanan* (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Andalan Pacific Samudra.
- b. Variabel harapan customer (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). hal tersebut bisa dibuktikan dengan hasil T_{hitung} sebesar 2.418 lebih besar dari T_{tabel} 2.056 dan nilai signifikannya $0.023 < 0,05$.
- c. Variabel harapan customer (X3) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut bisa dibuktikan dengan hasil T_{hitung} sebesar 2.792 lebih besar dari T_{tabel} 2.056 dan nilai signifikannya $0,010 < 0,05$.

4.4.6 Koefisien determinasi berganda

Koefisien determinasi (adjusted R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi

variabel dependen sangat terbatas. Hal ini bisa dilihat melalui koefisien R dan R^2 . Berikut ini hasil pengukuran koefisien berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.12 koefisien determinasi R^2 .

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.635	2.02424

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN (X3), KUALITAS PELAYANAN (X1), HARAPAN CUSTOMER (X2)

Berdasarkan tabel yang ada diatas, bisa dilihat nilai pada Adjusted R Square sebesar 0,635 yang artinya kualitas pelayanan (X1), harapan customer (X2), citra perusahaan (X3) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. APS sebesar 40% dan sisinya sebesar 60% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

4.4.7 Pengaruh hipotesis yang berpengaruh Dominan

Pengujian menggunakan uji F atau pasrial menunjukkan bahwasannya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari hal tersebut bisa dilihat variabel mana yang paling dominan mempengaruhi dengan cara melalui nilai-nilai beta yang mempunyai nilai paling tertinggi. Dengan hal itu berikut adalah hasil pengujian nilai beta dari seluruh variabel pada penelitian ini :

Tabel 4.13 Hipotesis yang berpengaruh dominan

Variabel	Standardized Coeffients (Beta)
Kualitas Pelayanan (X1)	-0.084
Harapan Customer (X2)	0.430
Citra Perusahaan (X3)	0.498

Berdasarkan tabel yang ada diatas, bisa disimpulkan bahwa tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai yang paling tertinggi adalah variabel Citra perusahaan (X3) dengan nilai Beta 0.498 hal ini berarti Citra perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.5 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra

Hipotesis kesatu (H1) dalam penelitian ini adalah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra. Berdasarkan pada hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ditemukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil hipotesis dengan melakukan uji T (parsial) untuk variabel Kualitas pelayanan dengan nilai T_{hitung} sebesar 0,589 dengan nilai signifikan sebesar 0,561 lebih besar dari 0,05 dan koefisien regresi 0,105 yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Harapan Customer terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra

Hipotesis kedua (H2) berdasarkan hasil dari pengujian uji T atau Parsial, diketahui bahwa variabel Harapan Customer (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai T_{hitung} 2.418 lebih besar dari T_{tabel} 2.056, dengan nilai signifikansi 0.023 lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwasannya variabel harapan customer (X2) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial.

3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra

Hipotesis ketiga (H3) berdasarkan hasil pengujian uji T atau Parsial, diketahui bahwa variabel Citra perusahaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai T_{hitung} 2.792 lebih besar dari T_{tabel} 2.056, dengan nilai signifikansi 0,010

lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwasannya variabel citra perusahaan (X3) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) secara parsial.