

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada analisis ini peneliti menggunakan metode salah satunya *Field Research* guna mengeksplorasi realitas saat ini dan efek samping saat ini. Informasi yang didapatkan sebagai bahan atau sumber penelitian ini adalah

1. Tanggapan peserta PT. Asabari Cabang Kota Surabaya mengenai Kualitas Pelayanan (X1).
2. Tanggapan peserta PT. Asabari Cabang Kota Surabaya mengenai *Customer Expetation* (X2).
3. Tanggapan peserta PT. Asabari Cabang Kota Surabaya mengenai Citra Perusahaan (X3).

Hasil penelitian atau penggambaran data yang akan disajikan adalah informasi pemeriksaan yang jelas dan penjelasan informasi responden. Berikut hasil pengolahan data yang diselesaikan dengan program SPSS 23.1 for Windows.

4.2 Karakteristik Responden Penelitian

4.2.1 Kelompok Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasar pada jenis kelamin, jumlah responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kelompok Responden Menurut Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Valid	Laki-Laki	34	75%	75.56%	76
	Perempuan	11	24%	24.44%	24
TOTAL		45	100%	100.00%	100

Sumber data primer diolah (2023)

PT. Asabari Cabang Kota Surabaya pada wilayah Kenjeran ini memiliki peserta yang sebagian besar responden yang ditunjukkan pada tabel diatas berasal dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 peserta atau sebesar

75,56%, dan pegawai perempuan sebanyak 11 peserta atau sebesar 24,44%. Jadi hasil dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berasal dari jenis kelamin Laki-Laki.

4.2.2 Kelompok Responden Menurut Usia

Berdasar pada tingkat usia, jumlah responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kelompok Responden Menurut Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Valid	20-30 Tahun	10	22%	22.22%	22
	30-40 Tahun	23	51%	51.11%	51
	40-50 Tahun	12	27%	26.67%	27
TOTAL		45	100%	100%	100

Sumber data primer diolah (2023)

PT. Asabari Cabang Kota Surabaya pada wilayah Kenjeran ini memiliki peserta yang sebagian besar responden yang ditunjukkan pada tabel 4.1 diatas berasal dari usia 20-30 tahun sebanyak 10 peserta atau sebesar 22,2%, pegawai yang berusia 30-40 tahun sebanyak 23 peserta atau sebesar 51,11%, dan peserta yang berusia 40-50 tahun dan sebagainya sebanyak 12 peserta atau sebesar 26,67%. Jadi hasil dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berasal dari usia 30-40 tahun.

4.2.3 Kelompok Responden Menurut Masa Kepesertaan

Berdasar pada lama bekerja, jumlah responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Menurut Masa Kepesertaan

Lama Bekerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
	2 Tahun	22	49%	48.89%	49
	3 Tahun	15	33%	33.33%	33
	4 Tahun	8	18%	17.78%	18
TOTAL		45	100%	100%	100

Sumber data primer diolah (2023)

PT. Asabari Cabang Kota Surabaya pada wilayah Kenjeran ini memiliki peserta yang sebagian besar responden yang ditunjukkan pada tabel 4.3 diatas berasal dari masa kepesertaan selama 2 Tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 48,89%, peserta dengan masa kepesertaan selama 3 Tahun sebanyak 15 peserta atau sebesar 33,33%, dan peserta dengan masa kepesertaan selama 4 Tahun sebanyak 8 peserta atau sebesar 17,78%. Jadi hasil dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan masa kepesertaan yang paling banyak yaitu selama lebih dari 2 Tahun.

4.3 Analisis Deskriptif

Data penelitian berupa kumpulan hasil responden dari sebaran kuisioner. Kuisioner dalam bentuk formular *Google Form* disebarakan mulai hari (tertera) dengan mengambil (tertera) responden melalui *Whatsapp* SITATANG. Teknik yang digunakan dalam penilaian ini adalah *Quota Sample*. Artinya, investigasi bergantung pada jumlah yang telah ditentukan sebelumnya. Tes ini didasarkan pada subyek yang mudah dilacak, sehingga informasinya mudah dipahami dan *quontum* (kepuasan) masih tinggi.

Pengukuran ekspresif sangat membantu untuk memberikan garis besar informasi untuk faktor-faktor yang digunakan. Pengukuran *spellbinding* dalam penelitian ini dapat diestimasi dengan menggunakan minimum, maksimum, rata-

rata (*mean*), standar deviasi, *agregat*, *range*, dan kurtosis. Hasil dari analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

		Statistics			
		Kualitas Pelanggan	Customer Expectation	Citra Perusahaan	Kepuasan Pelanggan
N	Valid	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0
Mode		15	12	13 ^a	15
Range		14	13	11	16
Minimum		9	7	9	9
Maximum		23	20	20	25

Sumber data diolah (2023)

Gambar 4.1 Hasil Statistik Deskriptif

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa dari data responden atas variabel X1 yaitu mengenai kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 9 dimana nilai tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan pada PT. Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat minimum yang rendah. Sedangkan untuk nilai maksimum sebesar 23 memiliki arti bahwa pada kualitas pelayanan PT Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat maksimum yang tinggi. Adapun nilai *mean* atau rata-rata sebesar 15.28 yang memiliki arti bahwa standar nilai devisiiasi yang bervariasi dengan nilai 3.476.

4.3.2 Variabel Customer Expectation (X2)

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa dari data responden atas variabel X2 yaitu mengenai *Customer Expectation* memiliki nilai minimum sebesar 7 dimana nilai tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan pada PT. Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat minimum yang rendah. Sedangkan untuk nilai maksimum sebesar 20 memiliki arti bahwa pada *Customer Expectation* PT Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat maksimum yang tinggi. Adapun nilai *mean* atau rata-rata sebesar 14.90 yang

memiliki arti bahwa standar nilai devisiasi yang bervariasi dengan nilai 2.756.

4.3.3 Variabel Citra Perusahaan (X3)

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa dari data responden atas variabel X3 yaitu mengenai citra perusahaan memiliki nilai minimum sebesar 9 dimana nilai tersebut memiliki arti bahwa citra perusahaan pada PT. Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat minimum yang rendah. Sedangkan untuk nilai maksimum sebesar 20 memiliki arti bahwa pada citra perusahaan PT Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat maksimum yang tinggi. Adapun nilai *mean* atau rata-rata sebesar 14.72 yang memiliki arti bahwa standar nilai devisiasi yang bervariasi dengan nilai 3.358.

4.3.4 Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa dari data responden atas variabel X4 yaitu mengenai kepuasan pelanggan memiliki nilai minimum sebesar 9 dimana nilai tersebut memiliki arti bahwa citra perusahaan pada PT. Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat minimum yang rendah. Sedangkan untuk nilai maksimum sebesar 25 memiliki arti bahwa pada citra perusahaan PT Asabri Kantor Cabang Surabaya memiliki tingkat maksimum yang tinggi. Adapun nilai *mean* atau rata-rata sebesar 14.92 yang memiliki arti bahwa standar nilai devisiasi yang bervariasi dengan nilai 2.975.

4.4 Hasil Perolehan Kuesioner

Analisis data pada penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan pengujian penanganan informasi menggunakan SPSS versi 23.1 dengan jumlah responden yaitu (tertera) responden.

Jumlah pertanyaan dari masing-masing variabel berbeda-beda yaitu 5 item pertanyaan untuk Kualitas Pelayanan (X1), 5 item pertanyaan untuk *Customer Expetation* (X2), 5 item pertanyaan untuk Citra Perusahaan (X3), 5 item pertanyaan untuk Kepuasan Peserta (Y). Dan masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang

Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STTS) dengan skor 1.

4.5 Analisis Data

4.5.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui hasil dalam mengukur jawaban responden.

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item Pertanyaan	r hitung	r product table	Sig α	Keterangan
X1.1	0.435	0.279	0.003	VALID
X1.2	0.460	0.279	0.001	VALID
X1.3	0.495	0.279	0.001	VALID
X1.4	0.688	0.279	0.000	VALID
X1.5	0.332	0.279	0.026	VALID

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai r table dari variabel X1 masing masing yang sudah diperoleh dari data kuesioner responden. Hal tersebut ditunjukkan hasil uji validitas menggunakan SPSS di mana menyatakan bahwa nilai r hitung > r table berdasarkan uji signifikan sebesar 0.05. Yang dapat disimpulkan bahwa hasil dari beberapa responden dinyatakan valid karena masing masing r hitung dari variabel X1 lebih dari 0.279.

a. Uji Validitas Variabel Customer Expectation (X2)

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Expectation (X2)

Item Pertanyaan	r hitung	r product table	Sig α	Keterangan
X2.1	0.292	0.279	0.047	VALID
X2.2	0.557	0.279	0.000	VALID
X2.3	0.490	0.279	0.001	VALID
X2.4	0.545	0.279	0.000	VALID
X2.5	0.627	0.279	0.000	VALID

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai Sig α dari variabel X2 masing masing yang sudah diperoleh dari data kuesioner responden. Hal tersebut ditunjukkan hasil uji validitas menggunakan SPSS di mana menyatakan bahwa nilai r hitung > r table berdasarkan uji signifikan sebesar 0.05. Yang dapat disimpulkan bahwa hasil dari beberapa responden dinyatakan valid karena masing masing r hitung dari variabel X2 lebih dari 0.279.

b. Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X3)

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X3)

Item Pertanyaan	r hitung	r product table	Sig α	Keterangan
X3.1	0.388	0.279	0.008	VALID
X3.2	0.330	0.279	0.027	VALID
X3.3	0.434	0.279	0.003	VALID
X3.4	0.352	0.279	0.018	VALID
X3.5	0.483	0.279	0.001	VALID

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai r hitung dari variabel X3 masing masing yang sudah diperoleh dari data kuesioner responden. Hal tersebut ditunjukkan hasil uji validitas menggunakan SPSS di mana menyatakan bahwa nilai r hitung > r table berdasarkan uji signifikan sebesar 0.05. Yang dapat disimpulkan bahwa hasil dari beberapa responden dinyatakan valid karena masing masing r hitung dari variabel X3 lebih dari 0.279.

c. Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Item Pertanyaan	r hitung	r product table	Sig α	Keterangan
Y.1	0.243	0.279	0.108	TIDAK VALID
Y.2	0.445	0.279	0.002	VALID
Y.3	0.377	0.279	0.011	VALID
Y.4	0.594	0.279	0.000	VALID

Y.5	0.514	0.279	0.000	VALID
-----	-------	-------	-------	-------

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai Sig a dari variabel Y masing masing yang sudah diperoleh dari data kuesioner responden. Hal tersebut ditunjukkan hasil uji validitas menggunakan SPSS di mana menyatakan bahwa nilai r hitung > r table berdasarkan uji signifikan sebesar 0.05. Yang dapat disimpulkan bahwa hasil dari beberapa responden dinyatakan valid karena masing masing r hitung dari variabel dependen Y lebih dari 0.279, dan ada pada pertanyaan pertama yang tidak valid dikarenakan r hitung kurang dari 0.279

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas ialah pengukuran yang digunakan untuk mengukur dengan tujuan index dalam suatu variabel. Dalam pengujian ini akan menggunakan *Cronbach Alpha* dalam menentukan setiap elemen reliabel atau tidak. nilai *cronchbach Alpha* yang didapat harus > 0,60 untuk dicapai.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.774	0.6	REALIBEL
<i>Customer Expectation</i>	0.910	0.6	REALIBEL
Citra Perusahaan	0.928	0.6	REALIBEL
Kepuasan Peserta	0.638	0.6	REALIBEL

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Pada tabel di atas menyatakan bahwa tabel memiliki hasil uji yang reliabel dengan menggunakan SPSS sebagai alat bantu pengukuran. Dapat simpulkan nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0.6 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, *customer expectation*, citra perusahaan, dan kepuasan peserta dinyatakan reliabel.

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian prasyarat merupakan pengujian normalitas, linieritas, dan multikolinieritas yang dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Pengujian ini menggunakan SPSS 23.1 *for Windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian prasyarat analisis.

1. Uji Normalitas

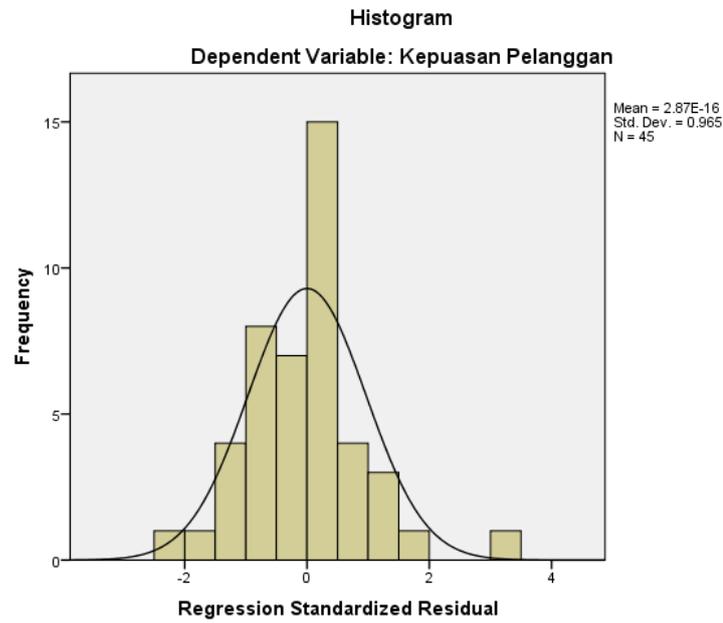
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Nilai residual yang terdistribusi normal merupakan model regresi yang baik. Uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel melainkan pada nilai residualnya. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90655085
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.061
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.157 ^c

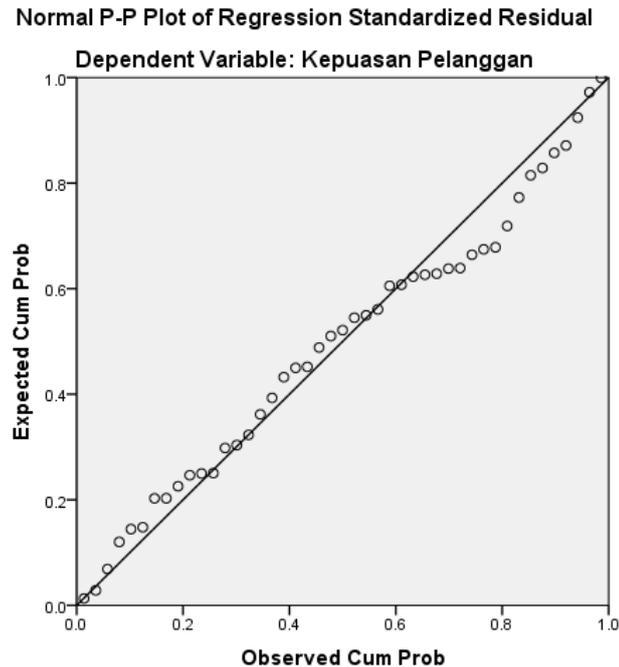
Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Berdasarkan hasil diatas didapatkan bahwa nilai *signifikan alpha* sebesar *Sig* 0,157 yang berarti lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal.



Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan grafik histogram pada gambar 4.2 yang berbentuk seperti lonceng maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal. Dengan begitu hasil dari uji normalitas hasil kuisisioner 50 responden data bisa dikatakan normal.



Gambar 4.3 Normal P-Plot Uji Normalitas

Berdasarkan grafik Normal P-Plot pada gambar 4.3 residual penyebaran data belum terlalu garis normal (garis lurus) maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi melacak hubungan antara faktor bebas (otonom). Model regresi yang layak seharusnya tidak memiliki hubungan antara faktor bebas. Jika faktor-faktor independen berkorespondensi, faktor-faktor ini tidak simetris. Faktor simetris sendiri adalah faktor bebas yang nilai keterkaitannya antara faktor otonom tidak setara dengan apapun. Berikut adalah cara mengetahui atau melacak ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi

- a. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh model regresi pengamatan yang diharapkan sangat tinggi, namun secara terpisah banyak faktor bebas yang pada dasarnya memengaruhi faktor otonom.

- b. Menganalisis matrik korelasi faktor otonom. Jika antar faktor terdapat hubungan yang cukup tinggi (lazimnya di atas 0,09) yang berarti terjadi multikolinieritas

Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai resistansi dan faktor ekspansi perubahan (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan mana dari setiap variabel otonom yang masuk akal oleh faktor bebas lainnya. Dari perspektif langsung, setiap faktor bebas berubah menjadi variabel dependen (terikat) dan regresi terhadap faktor yang berbeda (Ghozali, 2018). Gambar 4.3 merupakan hasil uji multikolinieritas.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	.957	1.045
<i>Customer Expectation</i>	.957	1.045
Citra Perusahaan	.989	1.011

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Berdasarkan hasil diatas didapatkan hasil uji multikolinieritas dengan:

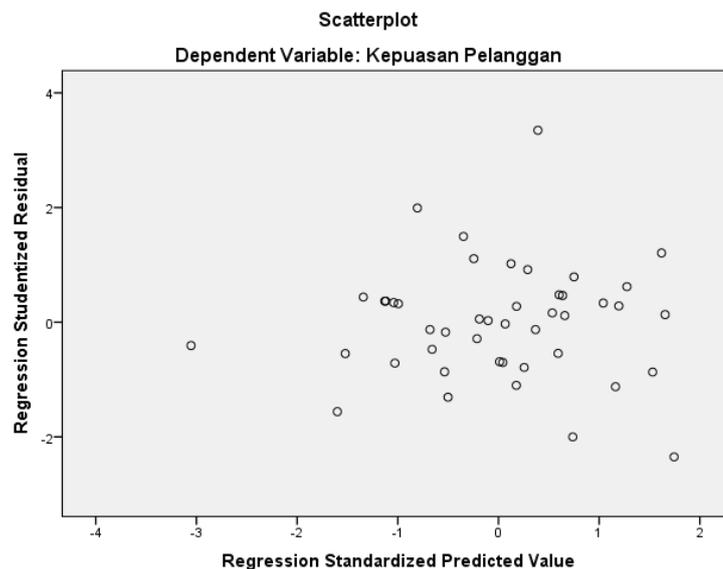
- Kualitas Pelanggan X1, Tolerance = 0.957 > 0.10 dan VIF = 1.045 < 10 maka variable tidak terjadi multikolinieritas.
- Customer Expectation* X2, Tolerance = 0.957 > 0.10 dan VIF = 1.045 < 10 maka variable tidak terjadi multikolinieritas.
- Citra Perusahaan X3, Tolerance = 0.989 > 0.10 dan VIF = 1.011 < 10 maka variable tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan antara persamaan regresi dengan varians suatu residual pengamatan ke pengamatan lainnya, regresi yang baik adalah regresi yang tidak memiliki heteroskedastisitas (Syarif Hidayatullah dkk, 2023). Jika data memiliki varians yang sama maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika varians tidak sama maka disebut heteroskedastisitas.

Adanya heteroskedastisitas dideteksi dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED (sumbu X) dengan residualnya SRESID (sumbu Y). Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit). Hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas atau teratur dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Dari hasil uji heteroskedastisitas terlihat titik menyebar secara acak tidak membentuk pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. maka dinyatakan tidak terbentuk heteroskedastisitas pada model regresi.

4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengukuran hubungan antara variabel dependen dan independen menggunakan analisis regresi linier berganda. Model regresi dalam penelitian ini adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	15.024	3.999		
Kualitas Pelanggan	.195	.133	.223	5.472	.049
Customer Expectation	.065	.132	.075	4.492	.025
Citra Perusahaan	.071	.169	.238	2.597	.018

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 15.024 + 0.195 X_1 + 0.065 X_2 + 0.071 X_3 + e$$

4.4.4 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (t)

Penelitian ini menggunakan uji T untuk menguji spekulasi. Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel otonom terhadap variabel dependen secara mandiri (Ghozali, 2018). Gambar 4.8 merupakan hasil pengujian uji T

- H_0 ditolak jika nilai sig t hitung $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa salah satu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, model regresi fit.
- Gagal tolak H_0 jika nilai sig t hitung $\geq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- $T\text{-tabel} = t(a/2 ; n-k-1) = t(0,025; 46) = 2.000$

Tabel 4.12 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.024	3.999		3.757	.001
Kualitas Pelanggan	.195	.133	.223	5.472	.049
Customer Expectation	.065	.132	.075	4.492	.025
Citra Perusahaan	.071	.169	.238	2.597	.018

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.024	3.999		3.757	.001
Kualitas Pelanggan	.195	.133	.223	5.472	.049
Customer Expectation	.065	.132	.075	4.492	.025
Citra Perusahaan	.071	.169	.238	2.597	.018

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,472 lebih besar dari t-tabel 2,012 dan nilai sig. sebesar 0,049 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta.
- 2) Variabel *customer expectation* (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 4,492 lebih besar dari t-tabel 2,012 dan nilai sig. sebesar 0,025 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, sehingga variabel *customer expectation* (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta.
- 3) Variabel citra perusahaan (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,597 lebih besar dari t-tabel 2,012 dan nilai sig. sebesar 0,018 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, sehingga variabel citra perusahaan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta.

2. Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi fit atau tidak. Dengan persamaan regresi antara variabel independen terhadap dependen terpenuhi. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian adalah 5%. Gambar 4.6 merupakan hasil uji F.

- a. H_0 ditolak jika nilai sig F hitung $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa salah satu variabel independen berpengaruh signifikan

- terhadap variabel dependen, model regresi fit.
- b. Gagal tolak H_0 jika nilai sig F hitung $\geq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, model regresi tidak fit.
 - c. $F\text{-tabel} = F(k ; n-k) = F(3 ; 47) = 2.79$

Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	41.264	3	13.755	3.517	.024 ^b
Residual	371.714	41	9.066		
Total	412.978	44			

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai f-hitung sebesar 3,517 lebih besar dari f-tabel 2,79 dan nilai sig. sebesar 0,024 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima sehingga variabel kualitas pelayanan (X1), customer expectation (X2) dan citra perusahaan (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan peserta.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki nilai kisaran nol hingga satu. Nilai kecil (R^2) menyiratkan bahwa kapasitas faktor bebas untuk memahami keragaman variabel dependen sangat terbatas. Jika variabel independen memiliki nilai yang sangat dekat dengan satu, ini menunjukkan bahwa mereka mengandung hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi bagaimana variabel dependen akan berubah. Hasil uji koefisien determinasi adalah:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316 ^a	.100	.034	3.011

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber data primer diolah melalui SPSS (2023)

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu *Adjusted R Square* sebesar 0.034 atau 3,4%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen yang ada mampu menerangkan variabel dependen terbatas sebesar 0.034

4.5 Pembahasan

Berdasarkan pembahasan analisis diatas didapatkan hasil sebagai berikut:

4.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Pernyataan H_1 dapat diterima karena variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dapat ditunjukkan nilai t-hitung sebesar $5,472 > t\text{-tabel } 2,012$ dengan tingkat signifikan $0,049 < \alpha 0,05$.

Hasil dari penelitian ini serupa dengan penelitian dari (Budiyanto, 2018), (Hermawan & Pratiwi, 2021) dan (Salim, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

4.5.2 Pengaruh *Customer Expectation* (X2) terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Pernyataan H_2 dapat diterima karena variabel *Customer Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dapat ditunjukkan nilai t-hitung sebesar $4,492 > t\text{-tabel } 2,012$ dengan tingkat signifikan $0,025 < \alpha 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Sujana & Pandu, 2018) dan (Salim, 2022) yang hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa *customer*

expectation atau perasaan ekspektasi pelanggan terhadap kepuasan peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan (X3) terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Pernyataan H3 dapat diterima karena variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dapat ditunjukkan nilai t-hitung sebesar $2,597 > t\text{-tabel } 2,012$ dengan tingkat signifikan $0,018 < \alpha 0,05$.

Hasil dari pernyataan ini didukung oleh pernyataan dari (Purnama & Hidayah, 2019), dan (Prasetyanto, 2018) yang menyimpulkan pernyataan bahwa hasil dari variabel citra perusahaan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) *Customer Expectation* (X2) dan Citra Perusahaan (X3) terhadap Kepuasan Peserta (Y)

Hasil uji F membuktikan nilai f-hitung sebesar $3,517 > f\text{-tabel } 2,79$ dengan tingkat signifikan $0,024 < 0,05$. Hasil uji F membuktikan (H4) diterima karena kualitas pelayanan (X1), *customer expectation* (X2) dan citra Perusahaan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hal tersebut didukung dengan nilai koefisien determinasi berganda R square sebesar 0,034 yang membuktikan proporsi pengaruh kualitas pelayanan (X1), *customer expectation* (X2) dan citra Perusahaan (X3) dengan kepuasan peserta (Y) sebesar 3,4%. Berdasarkan koefisien regresi tiap variabel independen dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan, *customer expectation* dan citra perusahaan keduanya berpengaruh.

Penelitian dari variabel ini sejalan dengan penelitian dari (Hotimah, 2022) dan (Prastyorni, 2022) yang menyatakan bahwa penelitian dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan, *customer expectation*, dan citra perusahaan sama sama menghasilkan penelitian yang simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta.