

## **BAB IV**

### **ANALIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Data Umum Perusahaan**

Perusahaan PT Sumekar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dimana perusahaan ini memiliki kapal yang berfungsi untuk mengangkut penumpang dan memuat barang yang akan dikirim dari Pelabuhan Kalianget menuju pelabuhan yang dituju, adapun rute yang dituju adalah dari Pelabuhan Kalianget - Kangean - Sapeken PP. Perusahaan BUMD berfungsi untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah yang merupakan langkah dari pemerintah. Berikut merupakan data umum perusahaan:

Kantor Pusat PT. Sumekar Di Kota Sumenep:

Nama Instansi : PT SUMEKAR (PERSERODA)

Alamat : Jl. Raya Trunojoyo, Bangselok, Kota sumenep, Kabupaten  
Sumenep, Jawa Timur 69416, Indonesia

Email : pt.sumekar@gmail.com

No Telpon : 082332920307

Kantor Pelayanan Di Pelabuhan Kalianget Kabupaten Sumenep:

Alamat : Jl. Raya Pelabuhan No. 06 Kalianget

Email : PTPelindoKalianget@gmail.com

Telepon : +62 32 866 2447

#### **4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi dari perusahaan PT sumekar adalah menjadi perusahaan pelayaran yang handal dan professional, realibel dan ikut berperan dalam pertumbuhan ekonomi daerah Kabupaten Sumenep. Dalam mencapai visi tersebut, PT Sumekar mendefinisikan misinya sebagai berikut:

1. Keselamatan berlayar dan kelestarian lingkungan laut
2. Kesejahteraan anggota-anggota organisasi perusahaanya
3. Mutu dan jasa angkutan yang diberikan (kesusutan muatan dan ketetapan jadwal)
4. Menjaga hubungan harmonis dengan pelanggan atau pemakai jasa

## 4.2 Deskripsi Karakter Responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. 1** karakteristik berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki Laki	52	52%
2	Perempuan	48	48%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, didapatkan data responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 52 orang (52%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 48 orang (48%).

### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui pada tabel berikut :

**Tabel 4. 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Rata – rata umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18 s.d 25 Tahun	46	46%
2	26 s.d 40 Tahun	21	21%
3	41 s.d 65 Tahun	33	33%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan data bahwa responden dengan rata-rata umur 18 s.d 25 Tahun berjumlah 46 orang (46%), responden dengan rata-rata umur 26 s.d 40 Tahun berjumlah 21 orang (21%), dan responden dengan rata-rata umur 41 s.d 65 Tahun berjumlah 33 orang (33%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi laut Perusahaan PT Sumekar Sumenep lebih banyak dengan rata-rata umur 18

s.d 25 Tahun dibandingkan dengan rata- rata umur 26 s.d 40 Tahun dan 41 s.d 65 Tahun.

### 4.3 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil tanggapan 100 responden tentang Pengaruh Service Orientation Terhadap Citra Perusahaan Dimediasi Kepuasan Penumpang. Lalu peneliti akan menguraikan secara rinci, terkait jawaban responden dengan mengklasifikasikannya dalam kategori skor dengan menggunakan skala sebagai berikut. (Husein Umar dalam Hidayat, 2021).

#### 4.3.1 Data Variabel Service Orientation

Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Koresponden terhadap Service Orientation (X1)

Pertanyaan	SKOR					Total	Presentase					Total
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	
X1.1	1	0	12	43	44	100	1%	0%	12%	43%	44%	100%
X1.2	0	0	7	41	52	100	0%	0%	7%	41%	52%	100%
X1.3	0	0	9	34	57	100	0%	0%	9%	34%	57%	100%
X1.4	0	1	8	37	54	100	0%	1%	8%	37%	54%	100%
X1.5	0	0	7	48	45	100	0%	0%	7%	48%	45%	100%
X1.6	0	0	9	36	55	100	0%	0%	9%	36%	55%	100%
X1.7	1	1	12	40	46	100	1%	0%	12%	40%	46%	100%
X1.8	0	5	20	31	44	100	0%	0%	20%	31%	44%	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang menanggapi pernyataan pengguna jasa transportasi laut PT Sumekar memberikan nilai Service Orientation yang baik dan sesuai. Responden menilai pernyataan pertama yang diberikan sebesar 44%

dengan frekuensi 44 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan kedua yang diberikan sebesar 52% dengan frekuensi 52 responden memberikan jawaban Sangat Setuju.

Responden menilai pernyataan ketiga yang diberikan sebesar 57% dengan frekuensi 57 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan keempat yang diberikan sebesar 54% dengan frekuensi 54 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan kelima yang diberikan sebesar 48% dengan frekuensi 48 responden memberikan jawaban Setuju.

Pada pernyataan keenam diberikan nilai sebesar 55% sangat setuju dengan frekuensi responden 55. Pada pernyataan ketujuh diberikan nilai sebesar 46% sangat setuju dengan frekuensi 46. Pada pernyataan kedelapan mendapatkan nilai 44% sangat setuju dengan frekuensi responden 44. Pada pernyataan kedelapan mendapatkan nilai 44% sangat setuju dengan frekuensi responden 44.

### 4.3.2 Data Variabel Citra Perusahaan (Y1)

Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Koresponden terhadap citra perusahaan (Y1)

Pertanyaan	SKOR					Total	Presentase					Total
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	
X1.1	0	0	12	43	44	100	0%	0%	12%	43%	44%	100%
X1.2	0	0	7	41	52	100	0%	0%	7%	41%	52%	100%
X1.3	0	0	9	34	57	100	0%	0%	9%	34%	57%	100%
X1.4	0	1	8	37	54	100	0%	1%	8%	37%	54%	100%
X1.5	0	0	7	48	45	100	0%	0%	7%	48%	45%	100%
X1.6	0	0	9	36	55	100	0%	0%	9%	36%	55%	100%
X1.7	1	1	12	40	46	100	1%	0%	12%	40%	46%	100%
X1.8	0	5	20	31	44	100	0%	0%	20%	31%	44%	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang menanggapi pernyataan pengguna jasa transportasi laut PT Sumekar memberikan nilai citra perusahaan yang baik dan sesuai. Responden menilai pernyataan pertama yang diberikan sebesar 44% dengan frekuensi 44 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan kedua yang diberikan sebesar 52% dengan frekuensi 52 responden memberikan jawaban Sangat Setuju.

Responden menilai pernyataan ketiga yang diberikan sebesar 57% dengan frekuensi 57 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan keempat yang diberikan sebesar 54% dengan frekuensi 54 responden memberikan jawaban Sangat Setuju.

Responden menilai pernyataan kelima yang diberikan sebesar 48% dengan frekuensi 48 responden memberikan jawaban Setuju.

Pada pernyataan keenam diberikan nilai sebesar 55% sangat setuju dengan frekuensi responden 55. Pada pernyataan ketujuh diberikan nilai sebesar 46% sangat setuju dengan frekuensi 46. Pada pernyataan kedelapan mendapatkan nilai 44% sangat setuju dengan frekuensi responden 44. Pada pernyataan kedelapan mendapatkan nilai 44% sangat setuju dengan frekuensi responden 44.

### 4.3.3 Data Variabel Mediasi Kepuasan Penumpang (Z1)

Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Koresponden terhadap Kepuasan penumpang (Z1)

Pertanyaan	SKOR					Total	Presentase					Total
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	
Z1.1	2	2	20	37	39	100	2%	2%	20%	37%	39%	100%
Z1.2	2	3	17	37	41	100	2%	3%	17%	37%	41%	100%
Z1.3	2	4	14	37	43	100	2%	4%	14%	37%	43%	100%
Z1.4	2	1	23	38	36	100	2%	1%	23%	38%	36%	100%
Z1.5	3	5	22	37	33	100	3%	5%	22%	37%	33%	100%
Z1.6	2	1	25	34	38	100	2%	1%	25%	34%	38%	100%

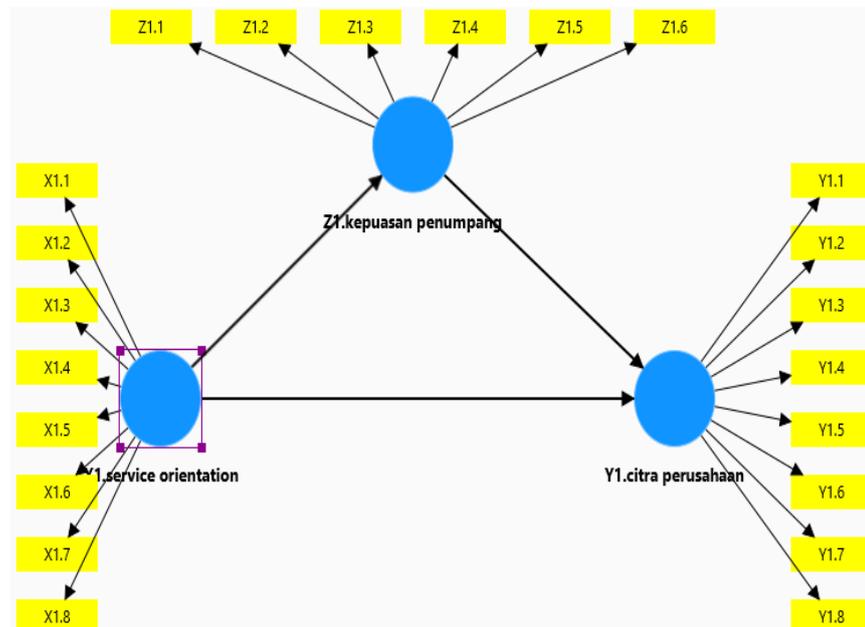
Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang menanggapi pernyataan pengguna jasa transportasi laut PT Sumekar memberikan nilai pada Kepuasan Penumpang yang baik dan sesuai. Responden menilai pernyataan pertama yang diberikan sebesar 39% dengan frekuensi 39 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan kedua yang diberikan sebesar 41% dengan

frekuensi 41 responden memberikan jawaban Sangat Setuju. Responden menilai pernyataan ketiga yang diberikan sebesar 37% dengan frekuensi 37 responden memberikan jawaban Setuju. Responden menilai pernyataan keempat yang diberikan sebesar 38% dengan frekuensi 38 responden memberikan jawaban Setuju. Responden menilai pernyataan kelima yang diberikan sebesar 37% dengan frekuensi 37 responden memberikan jawaban Setuju. Pada pernyataan keenam diberikan nilai sebesar 38% sangat setuju dengan frekuensi responden 38.

## 4.4 Hasil Analisis Data

### 4.4.1 Uji Validitas

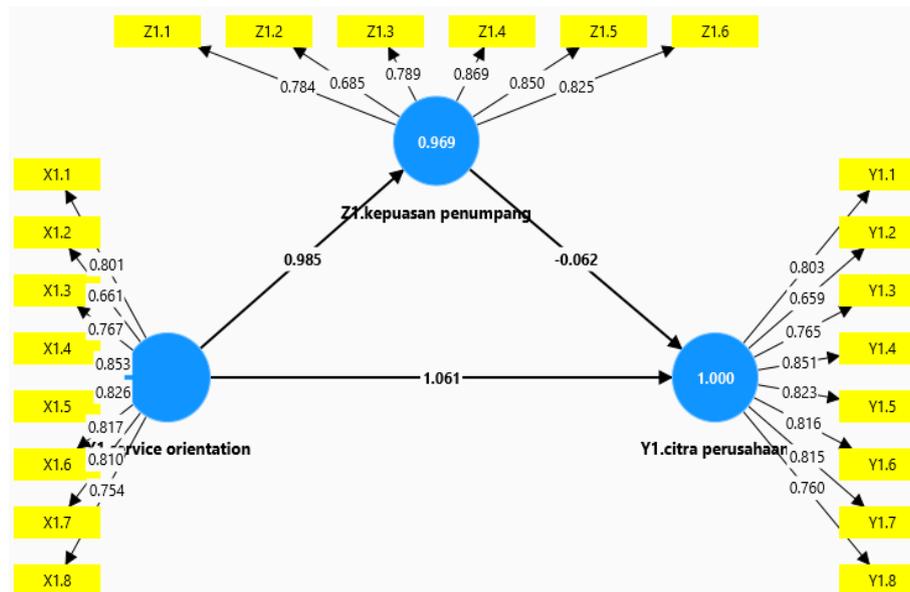


Gambar 4. 1 Model Penelitian

Sumber: Outer smartpls, 2024

Menurut Chin & Dibbern (2015) Uji Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, *validitas convergent* dengan melihat kriteria *Loading Factor* > 0.70 dan nilai *AVE* > 0.50.

Menurut Hai et Al (2019) Outer loadings merupakan tabel yang menampilkan loading factor yang menunjukkan besarnya korelasi antara indikator dengan variabel laten. Nilai loading factor harus lebih besar dari 0,70 maka dikatakan valid.



Gambar 2 Diagram jalur disertai nilai loading factor sebelum eliminasi indikator

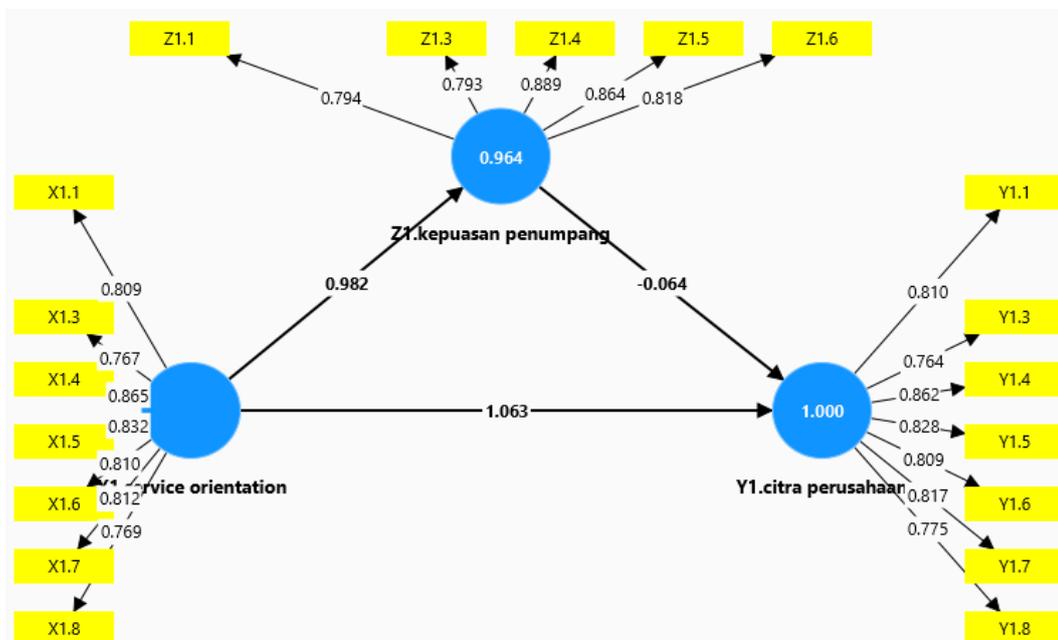
Sumber: Outer smartpls, 2024

Tabel 4. 6 Nilai Outer Loading Sebelum Eliminasi Indikator

	<b>X1.service orientation</b>	<b>Y1.citra perusahaan</b>	<b>Z1.kepuasan penumpang</b>
<b>X1.1</b>	0.801		
<b>X1.2</b>	0.661		
<b>X1.3</b>	0.767		
<b>X1.4</b>	0.853		
<b>X1.5</b>	0.826		
<b>X1.6</b>	0.817		
<b>X1.7</b>	0.810		
<b>X1.8</b>	0.754		
<b>Y1.1</b>		0.803	
<b>Y1.2</b>		0.659	
<b>Y1.3</b>		0.765	
<b>Y1.4</b>		0.851	
<b>Y1.5</b>		0.823	
<b>Y1.6</b>		0.816	
<b>Y1.7</b>		0.815	
<b>Y1.8</b>		0.760	
<b>Z1.1</b>			0.784
<b>Z1.2</b>			0.685
<b>Z1.3</b>			0.789
<b>Z1.4</b>			0.869
<b>Z1.5</b>			0.850
<b>Z1.6</b>			0.825

Sumber Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas setelah beberapa kali melakukan perhitungan pada SmartPLS didapati indicator dengan nilai outer loading  $\leq 0,70$  sehingga indicator harus dieliminasi (dihapus) untuk melakukan perhitungan kembali. Maka dari itu indicator dengan nilai outer loading yang valid ada pada indicator atau variable pada X1.1, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, X1.7, X1.8, Y1.1, Y1.3, Y1.4, Y1.5, Y1.6, Y1.7, Y1.8, Z1.1, Z1.3, Z1.4, Z1.5, Z1.6. seperti pada gambar 4.3 dan tabel 4.7 dibawah berikut ini



Gambar4 3 Diagram jalur disertai nilai loading factor setelah eliminasi indikator

Sumber: Outer smartpls, 2024

Tabel 4. 7 Nilai Outer Loading Setelah Eliminasi Indikator

	<b>X1.service orientation</b>	<b>Y1.citra perusahaan</b>	<b>Z1.kepuasan penumpang</b>
<b>X1.1</b>	0.809		
<b>X1.3</b>	0.767		
<b>X1.4</b>	0.865		
<b>X1.5</b>	0.832		
<b>X1.6</b>	0.810		
<b>X1.7</b>	0.812		
<b>X1.8</b>	0.769		
<b>Y1.1</b>		0.810	
<b>Y1.3</b>		0.764	
<b>Y1.4</b>		0.862	
<b>Y1.5</b>		0.828	
<b>Y1.6</b>		0.809	
<b>Y1.7</b>		0.817	
<b>Y1.8</b>		0.775	
<b>Z1.1</b>			0.794
<b>Z1.3</b>			0.793
<b>Z1.4</b>			0.889
<b>Z1.5</b>			0.864
<b>Z1.6</b>			0.818

Sumber Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa nilai *outer loading* semua indicator variable dinyatakan valid karena semua nilai dari indicator menunjukkan hasil yang valid diatas  $> 0.70$ . selanjutnya melihat nilai AVE pada tabel 4.8 dibawah berikut ini dinyatakan valid ketika nilai AVE  $> 0.50$ .

Tabel 4. 8 Construct Reliability dan Validity

Variabel Laten	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
service orientation	0.912	0.914	0.930	0.656
citra perusahaan	0.912	0.913	0.930	0.656
.kepuasan penumpang	0.889	0.891	0.919	0.693

Sumber Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat pada nilai AVE pada setiap Variabel dinyatakan valid karena nilai pada AVE disetiap variable menunjukkan nilai diatas  $> 0.50$ . Jadi uji validitas berdasarkan validitas convergent pada tabel diatas dapat dilihat bagian tabel 4.7 outer loading setelah eliminasi indikator menunjukkan angka *Loading Factor*  $> 0.70$  yang artinya validitas convergent berdasarkan kriteria pengujian nilai *loading factor* sudah terpenuhi. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel Construct Reliability dan Validity pada bagian AVE menunjukkan hasil nilai angka diatas  $> 0.50$  yang artinya kriteria pengujian AVE terhadap uji *validitas convergent* berdasarkan nilai sudah terpenuhi dintakan valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4. 9 Composite Reliability dan Average Variance Extracted

Variabel Laten	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
service orientation	0.912	0.930	Realibel
Citra perusahaan	0.912	0.930	Realibel
Kepuasan penumpang	0.889	0.919	Realibel

Sumber Data Primer diolah, 2024

Menurut Chin & Dibbern (2015) Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Kriteria uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*  $>0.70$ . Dapat dilihat pada tabel di atas pada bagian *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di setiap variable menunjukkan nilai di atas  $> 0.70$  yang artinya uji reliabilitas berdasarkan kriteria *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sudah terpenuhi dinyatakan reliabel.

#### 4.5 Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2015), koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki tujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam mengaplikasikan variasi variabel dependen. Pada tahapan Uji Koefisien Determinasi, data akan dikatakan Signifikan apabila nilai R-Square ( $R^2$ ) berkisar 0 sampai 1 dan dibagi menjadi 3 (tiga) kriteria penilaian:

1. Penilaian pertama, nilai R-Square ( $R^2$ ) sebesar 1-0,75 termasuk substansial / kuat.
2. Penilaian kedua, nilai R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,74-0,5 termasuk moderat / sedang.
3. Penilaian ketiga, nilai R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,49-0,25 termasuk bersifat lemah

**Tabel 4. 10 R-Square-Overview**

	<b>R-square</b>	<b>R-square adjusted</b>
<b>citra perusahaan</b>	1.000	1.000
<b>kepuasan penumpang</b>	0.969	0.969

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai variable Citra Perusahaan pada R-square menunjukkan nilai 1.000 yang artinya termasuk nilai substansial/ kuat terhadap nilai model penelitian. Sedangkan pada variable Kepuasan Penumpang dapat dilihat nilai R-square menunjukkan nilai 0.969 yang artinya termasuk nilai substansial/ kuat terhadap nilai model.

#### 4.6 Analisis Jalur

Menurut Ghazali (2015) Analisis Jalur pada Inner Model dapat dilihat dari tingkat signifikansi melalui nilai statistik dan p-value dari setiap hubungan dalam hipotesis. Data akan dikatakan signifikan jika memiliki nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 dan p-value di bawah 0,05. Selanjutnya, evaluasi model dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dengan melakukan prosedur bootstrapping untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

**Tabel 4. 11 Path Coefficients**

<b>Variabel Laten</b>	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample mean (M)</b>	<b>Standard deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<b>service orientation -&gt; kepuasan penumpang</b>	0.985	0.985	0.003	354.060	0.000
<b>kepuasan penumpang -&gt; citra perusahaan</b>	-0.062	-0.065	0.017	3.543	0.000
<b>service orientation -&gt; citra perusahaan</b>	1.061	1.064	0.017	62.663	0.000

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pernyataan sebagai berikut:

1. nilai hubungan variable Service Orientation dan Kepuasan Penumpang menunjukkan nilai t-statistic  $354.060 > 1,96$  yang artinya signifikan dan menunjukkan nilai p-value dibawah 0,05 yang artinya signifikan
2. nilai hubungan variable Kepuasan Penumpang dan Citra Perusahaan menunjukkan nilai t-statistic  $3.543 > 1,96$  yang artinya signifikan dan menunjukkan nilai p-value dibawah 0,05 yang artinya signifikan
3. nilai hubungan variable Service Orientation dan Citra Perusahaan menunjukkan nilai t-statistic  $62.663 > 1,96$  yang artinya signifikan dan menunjukkan nilai p-value dibawah 0,05 yang artinya signifikan

#### 4.7 Analisis Jalur Koefisien Tidak Langsung

Menurut Ghazali (2015) Analisis jalur koefisien tidak langsung merupakan uji inner model dengan hubungan tidak langsung yang dapat dilihat dari tingkat signifikansinya melalui t-statistics dan p-values masing-masing hubungan. Data akan dikatakan signifikan jika memiliki nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 dan p-value di bawah 0,05. Pada analisis jalur koefisien tidak langsung yang terjadi atas model ini menunjukkan bahwa masing-masing pengaruh tidak langsung dari hipotesis yaitu Pengaruh Service Orientation Terhadap Citra Perusahaan Dimediasi Kepuasan Penumpang..

**Tabel 4. 12 Specific Indirect effect**

Variabel Laten	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
service orientation - > kepuasan penumpang -> citra perusahaan	-0.061	-0.064	0.017	3.575	0.000

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat angka t-statistics > t-tabel yaitu  $3.575 > 1.96$  yang artinya signifikan dan p-value menunjukkan nilai  $0.000 < 0.05$  yang artinya signifikan. Jadi dari hasil tersebut menunjukkan variable citra perusahaan berpengaruh terhadap citra perusahaan dimediasi kepuasan penumpang.

#### 4.8 Uji Hipotesis

Sugiyono (2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah diajukan dalam bentuk pertanyaan. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah hasil hipotesis dapat diterima atau ditolak. Uji terakhir dalam analisis data Struktural Equation Model (SEM) adalah Uji Hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui hasil akhir dari suatu penelitian. Dalam uji hipotesis dapat dilihat dari nilai signifikan atau nilai t-statistik yang lebih besar dari 1,96 (t-statistik > 1,96), atau dapat dilihat dari nilai p-values yang lebih kecil dari 0,05 (p-values < 0,05).

**Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Hipotesis**

<b>Variabel Laten</b>	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample mean (M)</b>	<b>Standard deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<b>service orientation -&gt; kepuasan penumpang</b>	0.985	0.985	0.003	354.060	0.000
<b>kepuasan penumpang -&gt; citra perusahaan</b>	-0.062	-0.065	0.017	3.543	0.000
<b>service orientation -&gt; citra perusahaan</b>	1.061	1.064	0.017	62.663	0.000

Sumber Data Primer diolah, 2024

<b>Variabel Laten</b>	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample mean (M)</b>	<b>Standard deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<b>service orientation -&gt; kepuasan penumpang -&gt; citra perusahaan</b>	-0.061	-0.064	0.017	3.575	0.000

Sumber Data Primer diolah, 2024

## 1. Service Orientation Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Penumpang (Hipotesis 1)

Tabel 4. 14 Uji t Service Orientation Terhadap Kepuasan Penumpang

Variabel Laten	Koefisien Jalur	P values	Kesimpulan
service orientation - > kepuasan penumpang	354.060	0.000	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat, dari hasil path coefficients atau koefisien jalur untuk hipotesis pertama adalah 354,060 nilai tersebut menunjukkan bahwa service orientation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 354,060. Nilai P Value sebesar  $0.000 \leq 0,05$  yang artinya service orientation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Jadi hasil ini mendukung hipotesis pertama, yaitu service orientation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hipotesis pertama menunjukkan jika kualitas service orientation meningkat maka kepuasan penumpang juga meningkat.

Berdasarkan Analisa lapangan pada Perusahaan PT. Sumekar bahwa service orientation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, sehingga pihak perusahaan harus mengambil langkah baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau service orientation yang akan berdampak terhadap kepuasan penumpang.

## 2. kepuasan Penumpang Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan (Hipotesis 2)

**Tabel 4. 15** Uji t kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan

Variabel Laten	Koefisien Jalur	P values	Kesimpulan
kepuasan penumpang -> citra perusahaan	3.543	0.000	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat, dari hasil path coefficients atau koefisien jalur untuk hipotesis kedua adalah 3,543 nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan sebesar 3.543. Nilai P Value sebesar  $0.000 \leq 0,05$  yang artinya kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Jadi hasil ini mendukung hipotesis kedua, yaitu kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Hipotesis kedua menunjukkan jika kepuasan meningkat maka citra perusahaan juga meningkat.

Berdasarkan Analisa lapangan pada Perusahaan PT. Sumekar bahwa kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan, sehingga pihak perusahaan harus mengambil langkah baik untuk meningkatkan kepuasan penumpang yang akan berdampak terhadap citra perusahaan.

**3. Service Orientation Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan**  
**(Hipotesis 3)**

**Tabel 4. 16** Uji t Service Orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan

<b>Variabel Laten</b>	<b>Koefisien Jalur</b>	<b>P values</b>	<b>Kesimpulan</b>
service orientation -> citra perusahaan	62.663	0.000	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat, dari hasil path coefficients atau koefisien jalur untuk hipotesis ketiga adalah 62,663 nilai tersebut menunjukkan bahwa service orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan sebesar 62,663. Nilai P Value sebesar  $0.000 \leq 0,05$  yang artinya service orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Jadi hasil ini mendukung hipotesis ketiga, yaitu service orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Hipotesis ketiga menunjukkan jika service orientation maka citra perusahaan juga meningkat.

Berdasarkan Analisa lapangan pada Perusahaan PT. Sumekar bahwa service orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan, sehingga pihak perusahaan harus mengambil langkah baik untuk meningkatkan service orientation yang akan berdampak terhadap citra perusahaan.

**4. service orientation berpengaruh terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang (Hipotesis 4)**

**Tabel 4. 17 Uji T service orientation berpengaruh terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang**

<b>Variabel Laten</b>	<b>Koefisien Jalur</b>	<b>P values</b>	<b>Kesimpulan</b>
service orientation - > kepuasan penumpang -> citra perusahaan	3.575	0.000	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat, dari hasil specific indirect effect atau koefisien jalur tidak langsung untuk hipotesis keempat adalah 3,575 nilai tersebut menunjukkan bahwa service orientation berpengaruh terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang sebesar 3,575. Nilai P Value sebesar  $0.000 \leq 0,05$  yang artinya service orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang. Jadi hasil ini mendukung hipotesis keempat yang menunjukkan jika service orientation meningkat maka kepuasan penumpang juga meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya citra perusahaan.

Berdasarkan Analisa lapangan pada Perusahaan PT. Sumekar bahwa service orientation berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang, sehingga pihak perusahaan harus mengambil langkah baik untuk meningkatkan service orientation sehingga penumpang akan merasa puas terhadap pelayanan dan berdampak terhadap citra perusahaan.

#### 4.9 Hasil Pernyataan Keterangan Hipotesis

Tabel 4. 18 Hasil Pernyataan Keterangan Hipotesis

<b>HIPOTESIS</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>HASIL</b>	<b>KETERRANGAN</b>
PERTAMA	Service Orientation Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Penumpang	Dengan nilai koefisien jalur 354.060, dan nilai P value sebesar 0.000 yang artinya signifikan	DITERIMA
KEDUA	kepuasan Penumpang Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan	Dengan nilai koefisien jalur 3.543, dan nilai P value sebesar 0.000 yang artinya signifikan	DITERIMA
KETIGA	Service Orientation Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan	Dengan nilai koefisien jalur 62.663, dan nilai P value sebesar 0.000 yang artinya signifikan	DITERIMA
KEEMPAT	service orentation berpengaruh terhadap citra perusahaan melalui kepuasan penumpang	Dengan nilai koefisien jalur 3.575, dan nilai P value sebesar 0.000 yang artinya signifikan	DITERIMA

Sumber: Data Primer, 2024

**Tabel Hasil Pengujian Hipotesis**

<b>Variabel Laten</b>	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample mean (M)</b>	<b>Standard deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<b>service orientation -&gt; kepuasan penumpang</b>	0.985	0.985	0.003	354.060	0.000
<b>kepuasan penumpang -&gt; citra perusahaan</b>	-0.062	-0.065	0.017	3.543	0.000
<b>service orientation -&gt; citra perusahaan</b>	1.061	1.064	0.017	62.663	0.000