

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT IDT Trans Agency dianggap di Indonesia sebagai perusahaan logistik untuk pengiriman produk. menyediakan berbagai layanan komersial, termasuk dokumentasi ekspor-impor, layanan kapal tunda dan tongkang, penyewaan alat berat, pengurusan bea cukai, dan agen pengangkutan komoditas.

Keandalan perusahaan diperkuat oleh fakta bahwa PT. IDT TRANS AGENCY mempunyai kantor cabang sendiri yang tersebar di seluruh Indonesia, masing-masing dikelola oleh manajer cabang senior dan berpengalaman. Kantor PT. IDT TRANS AGENCY berpusat di Jl. Berlian No.10, RT.8/RW.11, Bidara Cina, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Namun penelitian ini meneliti di kantor cabang Surabaya.



**Gambar4. 1 Logo PT IDT Trans Agency**  
Sumber : Google

Adapun visi PT. IDT TRANS AGENCY adalah “menjadi perusahaan pelayaran kelas dunia dengan layanan yang baik dan jujur”. Dan misi perusahaan adalah “mengembangkan dan menawarkan solusi pengiriman kepada semua pelanggan dengan standar kualitas internasional dan menggunakan sistem operasi terpadu untuk menjadi perusahaan pelayaran kelas dunia dengan layanan yang baik dan jujur, semua yang kami lakukan semata-mata untuk mencapai kepuasan pelanggan”

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut hasil kesimpulan dari jawaban responden yang dikelompokkan sesuai jenis kelamin :

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
<b>Pria</b>	61	63,5%
<b>Wanita</b>	35	36,5%
<b>Total</b>	96	100%

Sumber : Data Diolah Sendiri, 2024

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pengisi kuisisioner berjenis kelamin pria adalah 61 responden (63,5%) dan pengisi kuisisioner berjenis kelamin wanita adalah 35 responden (36,5%). Maka mayoritas responden pada penelitian ini adalah pria.

### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut hasil kesimpulan dari jawaban responden yang dikelompokkan sesuai usia :

**Tabel 4.2 Karakteristik Usia Berdasarkan Usia**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
<b>20 -28 thn</b>	13	13,5%
<b>29 – 37 thn</b>	46	47,9%
<b>38 – 45 thn</b>	32	33,3%
<b>&gt;46 thn</b>	5	5,3%
<b>Total</b>	96	100%

Sumber : Data Diolah Sendiri, 2024

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pengisi kuisisioner berusia 20-28 tahun adalah 13 responden (13,5%), untuk yang berusia 29-37 tahun adalah 46 responden (47,9%), untuk yang berusia 38-45 tahun adalah 32 responden (33,3%) dan untuk yang berusia lebih dari 46 tahun adalah 5 responden (5,3%). Maka mayoritas responden pada penelitian ini berusia 29-37 tahun.

### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

#### 1. Deskripsi Variabel Prosedur Kerja

**Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Prosedur Kerja**

No.	X1	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	PT. IDT Trans Agency Surabaya memiliki prosedur kerja pelayanan	52	32	9	2	1	96
	Presentase	53%	33%	9%	2%	1%	100%
2	Karyawan PT. IDT Trans Agency Surabaya merepkan prosedur kerja yang ada	28	42	21	5	0	96
	Presentase	29%	43%	21%	5%	0%	100%
3	Saya memahami prosedur kerja pelayanan di PT. IDT Trans Agency Surabaya	45	41	10	0	0	96
	Presentase	46%	42%	10%	0%	0%	100%
4	Prosedur kerja di di PT. IDT Trans Agency Surabaya mempermudah pelayanan kerja	44	41	8	1	1	96
	Presentase	45%	42%	8%	1%	1%	100%
5	Pelayanan kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya sesuai dengan prosedur kerja	32	39	20	6	1	96
	Presentase	33%	40%	20%	6%	1%	100%
6	Saya lebih mudah memahami alur kerja pelayanan di PT. IDT Trans Agency Surabaya dengan adanya prosedur kerja yang tertulis	29	42	15	8	2	98
	Presentase	30%	43%	15%	8%	2%	100%
7	Karyawan bekerja sesuai dengan prosedur kerja yang sudah ditetapkan	36	48	10	2	0	96
	Presentase	37%	49%	10%	2%	0%	100%

No.	X1	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
8	Prosedur kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya menyesuaikan keinginan pelanggan	39	49	7	1	0	96
	Presentase	40%	50%	7%	1%	0%	100%
9	Prosedur kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya sesuai dengan hukum	35	49	11	0	1	96
	Presentase	36%	50%	11%	0%	1%	100%
10	Prosedur kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya tidak melanggar hukum	42	48	6	0	0	96
	Presentase	43%	49%	6%	0%	0%	100%

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dari tabel deskripsi variabel prosedur kerja diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju pada pertanyaan yang diberikan. Pada pernyataan pertama kebanyakan responden menjawab sangat setuju yang berjumlah 52 orang (53%). Pada pernyataan kedua kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 42 orang (43%). Pada pernyataan ketiga kebanyakan responden menjawab sangat setuju yang berjumlah 45 orang (45%). Pada pernyataan keempat kebanyakan responden menjawab sangat setuju yang berjumlah 44 orang (45%). Pada pernyataan kelima kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 39 orang (40%). Pada pernyataan keenam kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 42 orang (43%). Pada pernyataan ketujuh kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 48 orang (49%). Pada pernyataan kedelapan kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 49 orang (50%). Pada pernyataan kesembilan kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 49 orang (50%). Dan pada pernyataan kesepuluh kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 48 orang (49%).

## 2. Deskripsi Variabel Waktu

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Waktu

No.	X2	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	Karyawan di PT. IDT Trans Agency Surabaya tepat waktu dalam melakukan pelayanan jasanya dalam mengatur jadwal pengiriman barang	39	49	8	0	0	96
	Presentase	40%	50%	8%	0%	0%	100%
2	pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan	35	49	11	0	1	96
	Presentase	36%	50%	11%	0%	1%	100%
3	pegawai tepat waktu dalam menangani penyelesaian keluhan yang disampaikan penumpang	42	48	6	0	0	96
	Presentase	43%	49%	6%	0%	0%	100%
4	Informasi yang berkaitan dengan pengiriman barang di PT IDT Trans Agency Surabaya diinformasikan tepat waktu.	29	42	15	10	0	96
	Presentase	30%	43%	15%	10%	0%	100%
5	Lama perjalanan menggunakan di PT IDT Trans Agency Surabaya tepat waktu sesuai jadwal	36	48	10	2	0	96
	Presentase	37%	49%	10%	2%	0%	100%

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dari tabel deskripsi variabel waktu diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju pada pertanyaan yang diberikan. Pada pernyataan pertama kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 49 orang (50%). Pada pernyataan kedua kebanyakan

responden menjawab setuju yang berjumlah 49 orang (50%). Pada pernyataan ketiga kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 48 orang (49%). Pada pernyataan keempat kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 42 orang (43%). Dan pada pernyataan kelima kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 48 orang (49%).

### 3. Deskripsi Variabel Tenaga Kerja

**Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Tenaga Kerja**

No.	X3	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	Tenaga kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya cukup mempunyai	35	49	11	1	0	96
	Presentase	36%	50%	11%	1%	0%	100%
2	Tenaga Kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya memiliki skill yang sangat baik	42	48	5	1	0	96
	Presentase	43%	49%	5%	1%	0%	100%
3	Mayoritas tenaga kerja di PT. IDT Trans Agency Surabaya lakilaki	29	42	15	8	2	96
	Presentase	30%	43%	15%	8%	2%	100%
4	Tak ada yang di spesialkan dari perbedaan jenis kelamin di PT. IDT Trans Agency Surabaya	36	48	10	2	0	96
	Presentase	37%	49%	10%	2%	0%	100%

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dari tabel deskripsi variabel tenaga kerja diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju pada pertanyaan yang diberikan. Pada pernyataan pertama kebanyakan responden menjawab sangat setuju yang berjumlah 49 orang (50%). Pada pernyataan kedua kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 48 orang (49%). Pada pernyataan ketiga kebanyakan responden menjawab setuju yang

berjumlah 42 orang (43%). Dan pada pernyataan keempat kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 48 orang (49%).

#### 4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan**

No.	Y	SS	S	CS	TS	STS	TOTAL
1	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PT. IDT Trans Agency Surabaya	44	41	8	2	1	96
	Presentase	45%	42%	8%	2%	1%	100%
2	Saya akan selalu menggunakan jasa PT. IDT Trans Agency Surabaya karena barang yang dikirim tepat waktu.	32	39	20	4	1	96
	Presentase	33%	40%	21%	4%	1%	100%
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan PT. IDT Trans Agency Surabaya	29	42	15	8	2	96
	Presentase	30%	43%	15%	8%	2%	100%

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dari tabel deskripsi variabel kepuasan pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju pada pertanyaan yang diberikan. Pada pernyataan pertama kebanyakan responden menjawab sangat setuju yang berjumlah 44 orang (55%). Pada pernyataan kedua kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 39 orang (40%). Pada pernyataan ketiga kebanyakan responden menjawab setuju yang berjumlah 42 orang (43%).

### 4.3 Uji Validitas dan Realibilitas

#### 4.3.1 Uji validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menguji valid atau tidak instrument penelitian. Data instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai r-hitung lebih dari r-tabel. Berikut hasil uji validitas :

##### 1. Uji Validitas Prosedur Kerja

**Tabel 4.7 Uji Validitas Prosedur Kerja**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Prosedur Kerja	1	0,732	0,1689	Valid
	2	0,851	0,1689	Valid
	3	0,728	0,1689	Valid
	4	0,815	0,1689	Valid
	5	0,831	0,1689	Valid
	6	0,891	0,1689	Valid
	7	0,738	0,1689	Valid
	8	0,796	0,1689	Valid
	9	0,800	0,1689	Valid
	10	0,842	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel prosedur kerja yang terdiri dari 10 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kerja valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

##### 2. Uji Validitas Waktu

**Tabel 4.8 Uji Validitas Waktu**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Waktu	1	0,894	0,1689	Valid
	2	0,917	0,1689	Valid
	3	0,939	0,1689	Valid
	4	0,652	0,1689	Valid
	5	0,557	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel waktu yang terdiri dari 5 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel waktu valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

### 3. Uji Validitas Tenaga Kerja

**Tabel 4.9 Uji Validitas Tenaga Kerja**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tenaga Kerja	1	0,839	0,1689	Valid
	2	0,857	0,1689	Valid
	3	0,870	0,1689	Valid
	4	0,817	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel tenaga kerja yang terdiri dari 4 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tenaga kerja valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

### 4. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4 10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	1	0,900	0,1689	Valid
	2	0,926	0,1689	Valid
	3	0,937	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 3 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

### 4.3.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui adanya sifat reliable atau kestabilan responden dalam menjawab isi kuiaioner. Data dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berikut hasil uji reliablitas :

**Tabel 4.11 Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Prosedur Kerja (X1)	0,937	0,6	Reliabel
Waktu (X2)	0,886	0,6	Reliabel
Tenaga Kerja (X3)	0,860	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,909	0,6	Reliabel

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji reliablitas pada variabel prosedur kerja, waktu, tenaga kerja dan kepuasan pelanggan yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kerja, waktu, tenaga kerja dan kepuasan pelanggan bersifat reliable dan digunakan sebagai instrument penelitian.

## 4.4 Uji Asumsi Klasik

### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan yang normal antara variabel bebas dengan variabel terikat. Data yang baik adalah data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilihat dari nilai *Kolmogorov Smirnov Test*. Data dikatakan normal apabila nilai sig > 0,05. Berikut hasil uji normalitas

Tabel 4.12 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,91713335
Most Extreme Differences	Absolute	,165
	Positive	,221
	Negative	-,265
Test Statistic		,465
Asymp. Sig. (2-tailed)		,057 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov Test* dapat dilihat bahwa nilai sig  $0,57 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

#### 4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui keragaman pada data penelitian. Data yang memiliki kesamaan disebut homoskedastisitas sedangkan data yang beragam disebut heteroskedastisitas. Data yang dikatakan baik apabila bebas dari gejala heteroskedastisitas yang menggunakan uji glesjer dengan syarat nilai sig  $> 0,05$ . Berikut hasil uji heteroskedastisitas :

Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Syarat
Prosedur Kerja (X1)	0,152	0,05
Waktu (X2)	0,386	0,05
Tenaga Kerja (X3)	0,092	0,05

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji heteroskedastisitas dengan uji glesjer dapat dilihat bahwa semua nilai sig diatas 0,05. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi bebas dari gejala heteroskedastisitas.

#### 4.4.3 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui tidak adanya kolerasi antara variabel bebas dengan terikat. Syarat pada uji multikolonieritas adalah nilai  $VIF < 10$  dan  $tolerance > 0,1$ . Berikut hasil uji multikolonieritas :

**Tabel 4.14 Uji Multikolonieritas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PROSEDUR KERJA	,457	9,658
	WAKTU	,322	4,962
	TENAGA KERJA	,656	7,825
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN			

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji multikolonieritas dapat dilihat bahwa semua nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi tidak mengalami multikolonieritas pada variabel bebas.

#### 4.4.4 Uji Linieritas

Fungsi dari pengujian linieritas yakni guna mendapati wujud ikatan diantara variabel independen dengan dependen. Asas pengambilan keputusan dari pengujian linieritas ialah bila skor sig. Deviation from linearity melebihi angka 0,05 maka ditemukan ikatan yang linier diantara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil pengujian linieritas, yaitu:

**Tabel 4.15 Uji Linieritas**

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
$X_1 - Y$	0,062	Terdapat hubungan yang linier antara prosedur kerja dengan kepuasan pelanggan
$X_2 - Y$	0,060	Terdapat hubungan yang linier antara

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
		waktu dengan kepuasan pelanggan
X <sub>3</sub> - Y	0,063	Terdapat hubungan yang linier antara tenaga kerja dengan kepuasan pelanggan

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Menurut hasil pengujian diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya ditemukan ikatan yang linier diantara variabel independen dengan dependen.

#### 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap terikat. Berikut hasil uji regresi linier berganda :

**Tabel 4.16 Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,442	,622		2,320	,023
	PROSEDUR KERJA	,394	,058	1,037	6,747	,000
	WAKTU	,498	,104	,390	4,791	,000
	TENAGA KERJA	,213	,140	,236	3,526	,031

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

$$Y = 1,442 + 0,394X_1 + 0,498X_2 + 0,213 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa :

1. Konstanta 1,442 menunjukkan bahwa pada saat prosedur kerja (X<sub>1</sub>), waktu (X<sub>2</sub>) , dan tenaga kerja (X<sub>3</sub>) = 0 atau tidak sama sekali, maka kepuasan pelanggan (Y) adalah 1,442.
2. Koefisien regresi untuk variabel prosedur kerja (X<sub>1</sub>) adalah 0,394. Koefisien positif maka variabel prosedur kerja (X<sub>1</sub>) berhubungan langsung dengan kinerja pegawai (Y). Artinya, setiap kenaikan satu prosedur kerja (X<sub>1</sub>), maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 0,394
3. Koefisien regresi untuk variabel waktu (X<sub>2</sub>) sebesar 0,498. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel waktu (X<sub>2</sub>) memiliki hubungan searah dengan

kepuasan pelanggan (Y). Artinya, setiap kenaikan satu waktu (X2), maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 0,498.

4. koefisien regresi untuk variabel tenaga kerja (X3) adalah 0,213. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel tenaga kerja (X3) berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya, setiap kenaikan satu tenaga kerja (X3), maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 0,213.

## 4.6 Uji Hipotesis

### 4.6.1 Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap terikat. Variabel bebas dikatakan berpengaruh apabila nilai t-hitung > t-tabel dengan sig < 0,05. Berikut hasil uji T :

**Tabel 4.17 Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,442	,622		2,320	,023
	PROSEDUR KERJA	,394	,058	1,037	6,747	,000
	WAKTU	,498	,104	,390	4,791	,000
	TENAGA KERJA	,213	,140	,236	3,526	,031

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Untuk mengetahui hasil dari uji t, diperlukan nilai t-tabel. Berikut perhitungan t-tabel :

$$t\text{-tabel} = a/2 ; n-k-1$$

Keterangan:

a = 0,05 (5%)

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

Jadi, t-tabel

$$= 0,05/2 ; 96-3- 1$$

$$= 0,025 ; 92$$

$$= 1.986$$

Dilihat dari hasil uji t (parsial) nilai t-tabel adalah 1,986. Sehingga bisa diketahui bahwa :

1. Pada variabel prosedur kerja (X1) memiliki nilai t-hitung  $6,747 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga bisa dikatakan bahwa prosedur kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
2. Pada variabel waktu (X2) memiliki nilai t-hitung  $4,791 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga bisa dikatakan bahwa waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
3. Pada variabel tenaga kerja (X3) memiliki nilai t-hitung  $3,526 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,031 < 0,05$ . Sehingga bisa dikatakan bahwa tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

#### 4.6.2 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara simultan apabila nilai f-hitung  $> f_{\text{tabel}}$  dengan  $\text{sig} < 0,05$ . Berikut hasil uji F :

**Tabel 4 18 Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	569,051	3	189,684	218,388	,000 <sup>b</sup>
	Residual	79,908	92	,869		
	Total	648,958	95			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), TENAGA KERJA, WAKTU, PROSEDUR KERJA						

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Untuk mengetahui hasil dari uji f, diperlukan nilai f-tabel. Berikut perhitungan f-tabel :

$$f\text{-tabel} = k ; n - k$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

Jadi, f-tabel = 2 ; 96 – 3

= 2 ; 93

= 2,70

Setelah diketahui f-tabel, dapat dilihat bahwa f-hitung 218,388 > f-tabel 2,70 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kerja, waktu dan tenaga kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency.

#### 4.7 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap terikat. Berikut hasil analisis koefisien determinasi :

**Tabel 4.19 Analisis Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,936 <sup>a</sup>	,877	,873	,9320
a. Predictors: (Constant), TENAGA KERJA, WAKTU, PROSEDUR KERJA				

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Hal yang dapat dilihat dari tabel diatas adalah adanya nilai Adjusted R Square sebesar 0,873 atau 87,3%. Yang berarti variabel variabel prosedur kerja, waktu dan tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,873 atau 87,3% dimana sisanya 0,127 atau 12,7% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan sebagainya.

## 4.8 Pembahasan

### 1. Pengaruh prosedur kerja(X1) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Hipotesis pertama (H1) adalah Diduga prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji T dengan hasil t-hitung  $6,747 > 1,986$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Tujuan adanya prosedur kerja adalah untuk mempejelas kronologis dan sistematis dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu agar dapat memperoleh hasil yang efektif. Ketika pekerjaan terlaksana sesuai dengan prosedur kerja, maka pekerjaan tersebut akan selesai dengan lebih cepat dan lebih terarah. Terlebih jika pelanggan juga mengetahui prosedur atau alur kerja, hal tersebut membuat pelanggan merasa keinginan mereka terlaksana dengan jelas dan adanya transparansi. Sebab itu pekerjaan yang dijalankan sesuai prosedur kerja dapat mempercepat hasil kerja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Mukti, T. C. (2017) dan Tawati, R., & Darmawan, E. D. (2022) yang menyatakan bahwa prosedur kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### 2. Pengaruh waktu(X2) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Hipotesis kedua (H2) adalah Diduga waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji T dengan hasil t-hitung  $4,791 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Adanya disiplin waktu sesuai dengan kesepakatan yang dibuat atau sebelum tanggal yang disepakati dapat menimbulkan respon positif dari pelanggan. Ketepatan waktu yang

baik dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Sehingga ketepatan waktu dalam mengerjakan permintaan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Mujiatmo, R. D. (2020) dan Priambodo, Y., Vikaliana, R., & Purnaya, I. N. (2022) yang menyatakan bahwa waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **3. Pengaruh tenaga kerja(X3) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya**

Hipotesis ketiga (H3) adalah Diduga tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji T dengan hasil t-hitung  $3,526 > 1,986$  dengan signifikansi  $0,031 < 0,05$ . Tenaga kerja yang berkompeten atau memiliki skill yang baik dapat mempengaruhi hasil pekerjaan. Yang pastinya hasil pekerjaan lebih maksimal apabila dikerjakan oleh tenaga kerja yang berkompeten. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan merasa puas dengan hasil kerja yang diperoleh. Sebab itu tenaga kerja yang handal dalam menangani kebutuhan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Sodirim., Elina, M, (2018) dan Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020) yang menyatakan bahwa tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **4. Pengaruh prosedur kerja(X1), waktu(X2) dan tenaga kerja(X3) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya**

Hipotesis keempat (H4) adalah diduga prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini

telah membuktikan bahwa prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji F dengan hasil  $f\text{-hitung } 218,388 > f\text{-tabel } 2,70$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ketika perusahaan telah melakukan prosedur kerja yang benar, dapat menepati waktu kerja yang sudah ditentukan dan memiliki tenaga kerja yang berkompeten, hal-hal tersebut membuat hasil kerja yang maksimal dan membuat pelanggan merasa puas akan hal tersebut. Sehingga sistem pelayanan sesuai dengan prosedur kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas diiringi dengan tenaga kerja yang handal dalam menangani kebutuhan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.