

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. TransJogja

TransJogja Istimewa atau lebih dikenal dengan TransJogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputaran kota Yogyakarta. TransJogja merupakan salah satu program penerapan *Bus Rapid Transit* yang dicanangkan oleh Departemen Perhubungan Republik Indonesia. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan DIY.

Sistem yang menggunakan bus berukuran sedang ini menerapkan sistem tertutup, artinya penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti halnya dengan TransJakarta. Ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang TransJogja, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*), dan tiket umum berlangganan. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan asalkan masih berada didalam halte *transit*.

Pengelola TransJogja adalah PT Jogja Tugu Trans Sebagai perwujudan konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, Kobutri, dan Puskopkar), Perum DAMRI dan PT Anindya Mitra Internasional.

2. Karakteristik Responden Penelitian

Dari penelitian ini didapatkan responden sejumlah 158 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	77	49%
2	Wanita	81	51%
Total		158	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, diketahui jumlah responden berjenis kelamin Pria sebanyak 77 orang atau sebesar 49% dari keseluruhan. Dan jumlah responden Wanita adalah 81 orang atau sebesar 51% dari keseluruhan. Sehingga dapat disimpulkan pengguna layanan TransJogja kebanyakan adalah Wanita.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Tabel 4.2, mayoritas pengguna layanan TransJogja mempunyai rentang umur antara 19 – 28 tahun sebanyak 109 orang atau 69%, disusul dengan pelanggan dengan rentang umur 29 – 38 tahun sebanyak 30 orang atau 19%, pelanggan dengan rentang umur < 18 tahun sebanyak 15 orang atau 9%, pelanggan dengan rentang umur

39-48 tahun sebanyak 3 orang atau 2%, dan pelanggan dengan rentang umur > 49 tahun sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	<18 Tahun	15	9%
2	19 – 28 Tahun	109	69%
3	29 – 38 Tahun	19	19%
4	39 – 48 Tahun	3	2%
5	> 49 Tahun	1	1%
Total		158	100%

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	91	58%
2	Pegawai Swasta	38	24%
3	Pegawai Negri	8	5%
4	Wiraswasta	17	11%
5	Lainnya	4	2%
Total		158	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, dapat dilihat mayoritas pengguna layanan TransJogja merupakan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 91 orang atau 58% dari keseluruhan. Pegawai Swasta sebanyak 38 orang atau 24% dari keseluruhan, Wiraswasta sebanyak 17 orang atau 11% dari

keseluruhan, Pegawai Negri 8 orang atau 5% dari keseluruhan, dan pekerja Lainnya sebanyak 4 orang atau 2% dari keseluruhan.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA	77	49%
2	Diploma	13	8%
3	S1	52	33%
4	S2	6	4%
5	Lainnya	10	6%
Total		158	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat dilihat mayoritas pengguna layanan TransJogja merupakan masyarakat dengan pendidikan terakhir yaitu SMA atau setingkatnya dengan jumlah 77 orang atau 49% dari keseluruhan, S1 dengan jumlah 52 orang atau 33% dari keseluruhan, Diploma dengan jumlah 13 orang atau 8% dari keseluruhan, pendidikan lainnya dengan jumlah 10 orang atau 6% dari keseluruhan, dan S2 dengan jumlah 6 orang atau 4% dari keseluruhan.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan TransJogja

Berikut karakteristik responden berdasarkan jumlah menggunakan TransJogja dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan TransJogja

No	Menggunakan TransJogja	Jumlah	Presentase
1	< 3 Kali	31	20%
2	4 – 6 Kali	45	28%
3	> 6 Kali	82	52%
Total		158	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat mayoritas responden sudah menggunakan jasa layanan TransJogja > 6 kali yaitu sebanyak 82 orang atau 52% dari jumlah responden yang ada, 4 – 6 kali sebanyak 45 orang atau 28% dari jumlah keseluruhan responden, dan < 3 kali sebanyak 31 orang atau 20% dari jumlah keseluruhan responden.

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Uji kualitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian sudah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Dalam penelitian ini instrumen penelitian terdiri dari 51 daftar pernyataan yang mewakili setiap 3 variabel dengan jumlah responden 158 dan diolah menggunakan aplikasi SPSS.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian sesuai dan berkaitan dengan variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan valid apabila angka Sig. (2-tailed) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Hasil pengujian validitas disajikan dalam Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Butir	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Ket
1	Kualitas Layanan	KL1	0,615	0,000	Valid
		KL2	0,607	0,000	Valid
		KL3	0,606	0,000	Valid
		KL4	0,523	0,000	Valid
		KL5	0,535	0,000	Valid
		KL6	0,600	0,000	Valid
		KL7	0,809	0,000	Valid
		KL8	0,839	0,000	Valid
		KL9	0,760	0,000	Valid
		KL10	0,785	0,000	Valid
		KL11	0,759	0,000	Valid
		KL12	0,694	0,000	Valid
		KL13	0,748	0,000	Valid
		KL14	0,843	0,000	Valid
		KL15	0,645	0,000	Valid
		KL16	0,735	0,000	Valid
		KL17	0,744	0,000	Valid
		KL18	0,784	0,000	Valid
		KL19	0,721	0,000	Valid
2	Kepuasan Pelanggan	KP1	0,653	0,000	Valid
		KP2	0,639	0,000	Valid

No	Variabel	Butir	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Ket
		KP3	0,654	0,000	Valid
		KP4	0,620	0,000	Valid
		KP5	0,636	0,000	Valid
		KP6	0,616	0,000	Valid
		KP7	0,807	0,000	Valid
		KP8	0,726	0,000	Valid
		KP9	0,825	0,000	Valid
		KP10	0,831	0,000	Valid
		KP11	0,812	0,000	Valid
		KP12	0,854	0,000	Valid
		KP13	0,884	0,000	Valid
		KP14	0,791	0,000	Valid
		KP15	0,748	0,000	Valid
		KP16	0,794	0,000	Valid
		KP17	0,825	0,000	Valid
		KP18	0,768	0,000	Valid
		KP19	0,825	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 38 item pertanyaan yang terdapat pada 2 variabel yang diteliti semuanya memiliki nilai signifikan dibawah $\alpha = 0,05$, sehingga hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pertanyaan yang mewakili 2 variabel dinyatakan valid. Oleh karena itu, seluruh data yang didapatkan dapat digunakan ke tahapan selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$

(Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, 2011). Hasil pengujian reliabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabel

No	Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket
1	Kualitas Layanan	19	0,942	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	19	0,957	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan angka sebesar 0,942 pada variabel Kualitas Layanan, dan angka sebesar 0,957 pada variabel Kepuasan Pelanggan. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian tersebut reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* dari setiap variabel adalah $> 0,7$ dan hal itu berarti seluruh instrumen tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

C. Statistik Deskriptif

Tujuan dari statistik deskriptif terhadap variabel penelitian adalah untuk mengetahui rata-rata jawaban responden dari masing-masing indikator yang diuji. Sebelum melakukan statistik deskriptif, maka harus ditetapkan dahulu kategori untuk menentukan hasil penyebaran data jawaban responden, yaitu:

1. Menentukan Interval

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas interval}}$$

$$\text{interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

2. Menentukan Batasan Kategori

Setelah menentukan nilai interval yakni sebesar 0,8 maka selanjutnya menentukan batasan kategori dari nilai 1 sampai dengan 5 pada tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.8
Batas Kategori

Interval	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
2,60 – 3,39	Sedang
3,40 – 4,19	Tinggi
4.20 – 5,00	Sangat Tinggi

3. Indikator Kategori

Setelah menentukan batasan kategori dari setiap nilai-nilai kelas interval maka selanjutnya akan dihitung *mean* atau rata-rata dari setiap indikator pada setiap variabel dalam penelitian ini dengan hasil sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Tabel 4.9
Indikator Kualitas Layanan

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
KL1	Kondisi bus TransJogja dalam keadaan baik	3,97	Tinggi
KL2	Kondisi halte TransJogja dalam keadaan baik	3,40	Tinggi
KL3	Peralatan di dalam bus TransJogja lengkap	3,66	Tinggi

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
KL4	Peralatan di dalam halte TransJogja lengkap	3,34	Sedang
KL5	Informasi dan petunjuk di dalam bus TransJogja lengkap	3,62	Tinggi
KL6	Informasi dan petunjuk di dalam halte TransJogja lengkap	3,50	Tinggi
KL7	Petugas TransJogja peduli akan kebutuhan konsumen	3,75	Tinggi
KL8	Petugas cepat dalam menanggapi keluhan konsumen	3,57	Tinggi
KL9	Petugas dapat menjaga hubungan baik dengan konsumen	3,76	Tinggi
KL10	Petugas cepat mengambil tindakan dalam mengatasi masalah dan keluhan konsumen	3,63	Tinggi
KL11	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	3,78	Tinggi
KL12	Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen	3,70	Tinggi
KL13	Petugas dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan saat menggunakan jasa TransJogja	3,73	Tinggi
KL14	Petugas dapat memberikan pelayanan secara akurat	3,65	Tinggi
KL15	Petugas dapat menjaga pelayanan secara konsisten (sesuai jadwal yang sudah ditentukan)	3,55	Tinggi
KL16	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya	3,76	Tinggi
KL17	Petugas dapat diandalkan	3,67	Tinggi
KL18	Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)	3,42	Tinggi
KL19	Petugas memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis)	3,66	Tinggi
Grand Mean		3,64	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil deskriptif jawaban dari responden terhadap variabel Kualitas Layanan. Pada tabel tersebut memperlihatkan rata-rata jawaban responden terhadap item

pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan berjumlah 3,64 dengan skor minimum 1 dan maksimum 5 sehingga dengan jumlah total rata-rata tersebut, variabel Kualitas Layanan dikategorikan Tinggi. Dari tabel tersebut juga dapat diambil informasi bahwa item rata-rata jawaban tertinggi ada pada item pertanyaan dengan kode KL1 dengan jumlah 3,97 atau dalam kategori Tinggi. Ini berarti responden yang ada pada penelitian ini beranggapan bahwa kondisi bus TransJogja selalu dalam kondisi baik. Untuk rata-rata jawaban terendah ada pada item pertanyaan dengan kode KL4 dengan jumlah 3,34 atau dalam kategori sedang. Ini berarti responden pada penelitian ini menilai bahwa peralatan didalam halte TransJogja masih perlu ditingkatkan untuk membantu pelanggan dalam menggunakan layanan TransJogja.

b. Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.10
Indikator Kepuasan Pelanggan

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
KP1	Saya merasa puas dengan kebersihan bus TransJogja	3,94	Tinggi
KP2	Saya merasa puas dengan kebersihan halte TransJogja	3,45	Tinggi
KP3	Saya merasa puas dengan kelengkapan peralatan sarana dan prasarana di bus TransJogja	3,62	Tinggi
KP4	Saya merasa puas dengan kelengkapan peralatan sarana dan prasarana di halte TransJogja	3,37	Sedang
KP5	Saya merasa puas dengan materi informasi dan petunjuk di bus TransJogja	3,51	Tinggi
KP6	Saya merasa puas dengan materi informasi dan petunjuk di halte TransJogja	3,55	Tinggi
KP7	Saya merasa puas dengan kepedulian	3,60	Tinggi

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
	petugas TransJogja		
KP8	Saya merasa puas dengan petugas TransJogja yang cepat menanggapi keluhan konsumen	3,52	Tinggi
KP9	Saya merasa puas terhadap petugas TransJogja yang menjaga baik hubungan dengan konsumen	3,56	Tinggi
KP10	Saya merasa puas terhadap kecepatan pengambilan keputusan petugas TransJogja dalam mengatasi masalah dan keluhan konsumen	3,50	Tinggi
KP11	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas TransJogja dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	3,53	Tinggi
KP12	Saya merasa puas terhadap petugas TransJogja yang dapat bekerja sama dengan konsumen	3,65	Tinggi
KP13	Saya merasa puas terhadap kemampuan pelayanan petugas TransJogja yang dapat dipercaya (menjaga keselamatan konsumen saat menggunakan jasa TransJogja)	3,64	Tinggi
KP14	Saya merasa puas terhadap keakuratan petugas TransJogja dalam melakukan pelayanan jasanya	3,63	Tinggi
KP15	Saya merasa puas terhadap Petugas yang dapat menjaga pelayanan secara konsisten (sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan)	3,63	Tinggi
KP16	Saya merasa puas terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas TransJogja dalam menjalankan tugasnya	3,76	Tinggi
KP17	Saya merasa puas terhadap petugas TransJogja yang dapat diandalkan	3,75	Tinggi
KP18	Saya merasa puas terhadap petugas yang dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)	3,52	Tinggi
KP19	Saya merasa puas terhadap petugas yang memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis)	3,70	Tinggi
Grand Mean		3,60	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil deskriptif jawaban dari responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Pada tabel tersebut memperlihatkan rata-rata jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan berjumlah 3,60 dengan skor minimum 1 dan maksimum 5 sehingga dengan jumlah total rata-rata tersebut, variabel Kualitas Layanan dikategorikan Tinggi. Dari tabel tersebut juga dapat diambil informasi bahwa item rata-rata jawaban tertinggi ada pada item pertanyaan dengan kode KP1 dengan jumlah 3,94 atau dalam kategori tinggi. Ini berarti responden yang ada pada penelitian ini merasa puas akan kebersihan bus TransJogja. Untuk rata-rata jawaban terendah ada pada item pertanyaan dengan kode KP4 dengan jumlah 3,37 atau dalam kategori Sedang. Ini berarti responden pada penelitian ini merasa kurang puas akan kelengkapan sarana dan prasarana di halte TransJogja.

c. Teknologi

Tabel 4.11
Indikator Teknologi

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
T1	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi mengenai jalur bus TransJogja	3,99	Tinggi
T2	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi mengenai halte TransJogja terdekat	4,03	Tinggi
T3	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi terbaru mengenai TransJogja	4,08	Tinggi
T4	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi mengenai	4,00	Tinggi

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
	penggunaan TransJogja		
T5	Teknologi informasi akan dapat mengurangi kebingungan informasi dalam penggunaan TransJogja	4,03	Tinggi
T6	Dengan teknologi informasi saya dapat menentukan waktu perjalanan Bus TransJogja	3,75	Tinggi
T7	Dengan teknologi informasi saya merasa tenang dengan waktu perjalanan Bus TransJogja	3,94	Tinggi
T8	Dengan teknologi informasi saya merasa tenang dengan jalur perjalanan Bus TransJogja yang akan saya ambil	3,93	Tinggi
T9	Dengan teknologi informasi saya mendapatkan informasi yang tepat mengenai Bus TransJogja	4,02	Tinggi
T10	Dengan teknologi informasi saya dapat mengetahui secara jelas pelayanan Bus TransJogja	4,00	Tinggi
T11	Dengan teknologi informasi saya akan terbantu menggunakan jasa Bus TransJogja	4,08	Tinggi
T12	Saya merasa teknologi informasi untuk TransJogja perlu	4,33	Sangat Tinggi
T13	Saya terbiasa dengan penggunaan teknologi sehari-hari	4,03	Tinggi
Grand Mean		4,02	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil deskriptif jawaban dari responden terhadap variabel Teknologi. Pada tabel tersebut memperlihatkan rata-rata jawaban responden terhadap item pertanyaan pada variabel Teknologi berjumlah 4,02 dengan skor minimum 1 dan maksimum 5 sehingga dengan jumlah total rata-rata tersebut, variabel Teknologi dikategorikan Tinggi. Dari tabel tersebut juga dapat diambil informasi bahwa item rata-rata jawaban tertinggi ada pada item pertanyaan dengan kode T12 dengan jumlah 4,33 atau dalam kategori Sangat Tinggi. Ini berarti responden yang ada pada penelitian ini

beranggapan bahwa TransJogja sangat perlu untuk menciptakan sebuah teknologi yang dapat membantu pelanggan dalam penggunaan TransJogja sehari-hari. Untuk rata-rata jawaban terendah ada pada item pertanyaan dengan kode T6 dengan jumlah 3,75 atau dalam kategori Tinggi. Walaupun menjadi item pertanyaan terendah, pertanyaan T6 masih dikategorikan tinggi artinya dengan adanya teknologi, pelanggan juga dapat menentukan waktu perjalanan mereka.

D. Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis

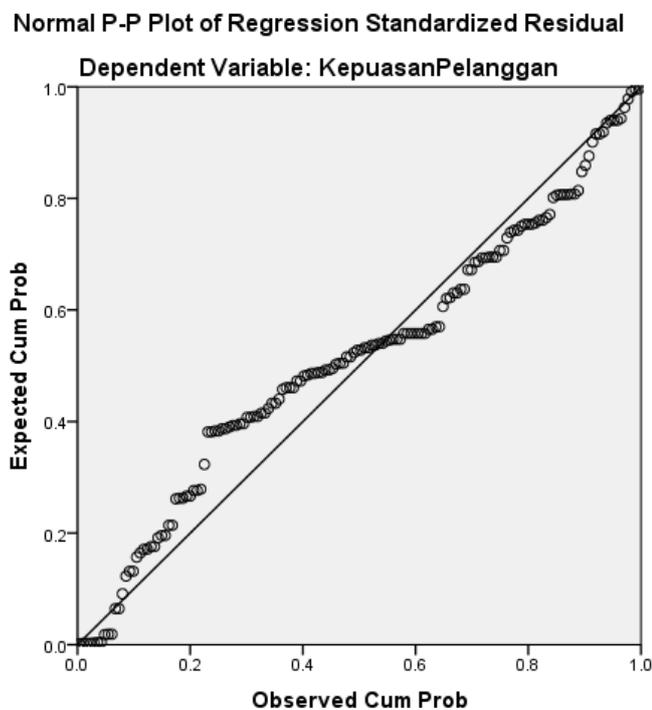
1. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dari asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah model penelitian sudah memenuhi syarat-syarat asumsi klasik regresi (Widowati & Kristanto, 2013). Uji asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Untuk menguji normalitas data dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *Normal Probability Plot*. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalita.



Gambar 4.1 Grafik Normalitas

Berdasarkan grafik di atas, hasil uji signifikansi normalitas menggunakan *normal probability plots* menunjukkan bahwa penyebaran data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dari hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

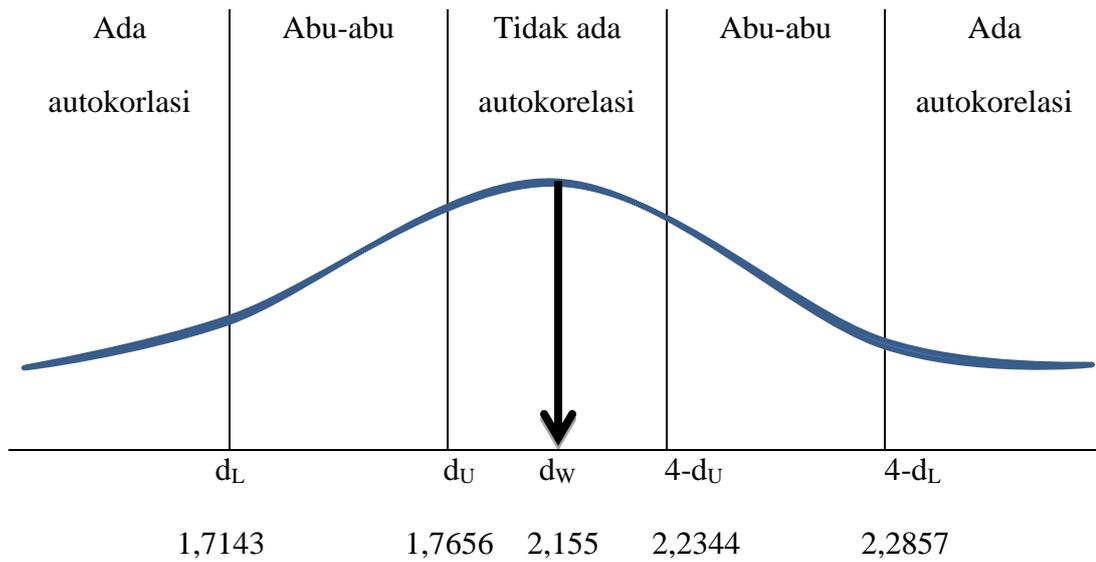
Uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t - 1$ (sebelumnya) (Rahmawati., 2016). Berikut adalah tabel hasil uji autokorelasi

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson
2,155

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai $d_w = 2,155$, selanjutnya yaitu mencari d_L dan d_U pada tabel Durbin Watson $\alpha = 5\%$ dengan melihat terlebih dahulu jumlah variabel independen dan jumlah sampel. Dalam penelitian ini variabel independen atau k berjumlah 2 dan sampel atau n berjumlah 158 sehingga didapat $d_L = 1,7143$ dan $d_U = 1,7656$. Syarat untuk mengetahui model regresi bebas dari autokorelasi yaitu $d_u < d_w < 4 - d_u$ yang mana substitusi dari persamaan tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 4.2 Distribusi Durbin-Watson

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa nilai Durbin-Watson berada di wilayah tidak ada autokorelasi sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi pada penelitian ini bebas dari autokorelasi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Rahmawati., 2016). Jika variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap, maka disebut *homoskedastisitas*. Namun jika variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik tidak memperlihatkan gejala *heteroskedastisitas*.

Dalam penelitian ini akan menggunakan uji *Glejser*, salah satu dari pengujian *heteroskedastisitas* yang mana penentuan ada atau tidak terjadinya gejala *heterokedastisitas* dapat dilihat pada tingkat signifikansinya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan meregresikan nilai *absolute residuali* dengan variabel independennya (Ghozali, 2011).

Jika tingkat signifikansinya $> \alpha = 0,05$, maka data terbebas dari *heterokedastisitas* (Ghozali, 2011). Hasil uji tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. 4.13
Hasil Uji *Glejser*

Model	Sig.
Kualitas Layanan	0,341

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Dapat dilihat bahwa semua variabel independen mempunyai tingkat signifikansi $> \alpha = 0,05$, yang berarti model regresi pada penelitian ini tidak menunjukkan gejala *heteroskedastisitas*.

2. Analisis Regresi Linier

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk menguji pengaruh teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan jumlah lebih dari satu yang diantaranya:

Teknologi, dan Kualitas Layanan yang akan dikenakan kepada variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Hasil perhitungan regresi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier

Model	Standardized Coefficients Beta	Adjusted R Square
Kualitas Layanan	0,896	0,802

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada tabel 4.15, juga dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* yang merupakan koefisien determinasi (R^2), pada intinya koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Rahmawati., 2016). Berdasarkan tabel, *Adjusted R²* adalah 0,802. Angka tersebut mengandung arti bahwa Kualitas Layanan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 80,2%. Sedangkan sisanya ($100\% - 80,2\% = 19,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

b. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah hipotesis dapat diterima, dapat dilihat dari perbandingan nilai Signifikansi harus lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Tabel 4.16 menunjukkan nilai Signifikansi hasil regresi yang telah dilakukan:

Tabel 4.15
Uji Hipotesis

Model	Standardized Coefficients Beta	Sig.
Kualitas Layanan	0,896	0,000

Sumber: Data Primer diolah pada 2019

Sehingga hasil persamaan regresi linier berdasarkan data-data diatas dapat dianalisis sebagai berikut:

1) Hasil Uji Hipotesis 1 (H1)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat hasil perhitungan pada Kualitas Layanan diperoleh nilai Signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien β bernilai positif. Sehingga hasil tersebut menunjukkan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka ditarik kesimpulan bahwa Hipotesis 1 (H1) **Diterima.**

5. Pembahasan

Berdasarkan berbagai analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda pada aplikasi SPSS menunjukkan hasil-hasil sebagai berikut:

a. Terdapat pengaruh diantara Kualitas Layanan dengan Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Layanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima. Artinya

indikator-indikator kualitas layanan yaitu Wujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan TransJogja. Hasil dari penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hatane Samuel dan Nadya Wijawa (2009). Dalam penelitiannya dikatakan bahwa kualitas layanan dan nilai yang diberikan akan dapat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan kemudian berdampak terhadap kepercayaan. Selain itu, kepuasan konsumen juga akan dapat menimbulkan loyalitas konsumen itu sendiri.

b. Tanggapan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan TransJogja yang sudah ada

Berdasarkan indikator pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan TransJogja sudah tergolong tinggi. Semua pertanyaan yang merujuk pada wujud fisik TransJogja (*Tangible*) sudah berada pada kategori tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL1, KL2, KL3, KL4, KL5 dan KL6. Artinya pelanggan menilai bahwa kebersihan dan kelengkapan halte dan bus TransJogja sudah baik. Kemudian pertanyaan yang merujuk kepada kehandalan karyawan TransJogja (*Reliability*) juga sudah berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL12, KL14, KL16, dan KL17. Artinya pelanggan menilai bahwa karyawan TransJogja dapat diandalkan dalam pelayanannya. Lalu pertanyaan yang

merujuk kepada ketanggapan karyawan TransJogja (*Responsiviness*) berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL8, KL10, KL11, dan KL19. Artinya karyawan TransJogja memiliki ketanggapan yang baik dimata pelanggan. Kemudian pertanyaan yang merujuk kepada jaminan TransJogja (*Assurance*) juga berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL13, KL15, dan KL18. Artinya pelanggan percaya bahwa TransJogja dapat memberikan jaminan terhadap keselamatan dan ketepatan waktu dalam pelayanannya. Dan yang terakhir pertanyaan yang merujuk kepada empati karyawan TransJogja (*Emphaty*) juga sudah berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL7 dan KL9. Artinya menurut pelanggan karyawan TransJogja mempunyai empati yang tinggi terhadap pelanggan.

Berdasarkan indikator pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan TransJogja sudah tergolong tinggi. Semua pertanyaan yang merujuk pada wujud fisik TransJogja (*Tangible*) sudah berada pada kategori tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL1, KL2, KL3, KL4, KL5 dan KL6. Artinya pelanggan menilai bahwa kebersihan dan kelengkapan halte dan bus TransJogja sudah baik. Kemudian pertanyaan yang merujuk kepada kehandalan karyawan TransJogja (*Reliabelity*) juga sudah berada pada kategori yang

tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL12, KL14, KL16, dan KL17. Artinya pelanggan menilai bahwa karyawan TransJogja dapat diandalkan dalam pelayanannya. Lalu pertanyaan yang merujuk kepada ketanggapan karyawan TransJogja (*Responsiviness*) berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL8, KL10, KL11, dan KL19. Artinya karyawan TransJogja memiliki ketanggapan yang baik dimata pelanggan. Kemudian pertanyaan yang merujuk kepada jaminan TransJogja (*Assurance*) juga berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL13, KL15, dan KL18. Artinya pelanggan percaya bahwa TransJogja dapat memberikan jaminan terhadap keselamatan dan ketepatan waktu dalam pelayanannya. Dan yang terakhir pertanyaan yang merujuk kepada empati karyawan TransJogja (*Emphaty*) juga sudah berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KL7 dan KL9. Artinya menurut pelanggan karyawan TransJogja mempunyai empati yang tinggi terhadap pelanggan.

Kemudian pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua indikator kepuasan pelanggan sudah tergolong tinggi. Kepuasan pelanggan dipengaruhi kepada layanan yang diterima oleh pelanggan, tinggi rendahnya sebuah pelayanan yang diberikan sebuah penyedia jasa maka akan mempengaruhi juga nilai kepuasan pelanggan yang didapatkan oleh seorang pelanggan.

Semua pertanyaan yang merujuk pada wujud fisik TransJogja (*Tangible*) sudah berada pada kategori tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KP1, KP2, KP3, KP4, KP5 dan KP6. Artinya pelanggan merasa puas akan kebersihan dan kelengkapan halte dan bus TransJogja yang sudah ada. Kemudian pertanyaan yang merujuk kepada kehandalan karyawan TransJogja (*Reliability*) juga sudah berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KP12, KP14, KP16, dan KP17. Artinya pelanggan merasa puas akan kehandalan karyawan TransJogja dalam pelayanannya selama ini. Lalu pertanyaan yang merujuk kepada ketanggapan karyawan TransJogja (*Responsiviness*) berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KP8, KP10, KP11, dan KP19. Artinya pelanggan merasa puas akan ketanggapan karyawan TransJogja dalam menangani permasalahan pelanggan selama ini. Kemudian pertanyaan yang merujuk kepada jaminan TransJogja (*Assurance*) juga berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KP13, KP15, dan KP18. Artinya jaminan akan keselamatan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh TransJogja selama ini sudah memenuhi harapan pelanggan. Dan yang terakhir pertanyaan yang merujuk kepada empati karyawan TransJogja (*Emphaty*) juga sudah berada pada kategori yang tinggi seperti yang ditunjukkan pada item pertanyaan KP7 dan

KP9. Artinya empati yang diberikan karyawan TransJogja sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

c. Tanggapan pengguna TransJogja akan peran teknologi jika dikembangkan

Dari tabel 4.9 dan 4.10 menunjukkan bahwa TransJogja sebagai penyedia jasa sudah sangat baik dalam pelayanannya sehingga tingkat kepuasan pelanggan juga ikut membaik. Akan tetapi kategori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang masih berada pada kategori tinggi ini masih dapat ditingkatkan menjadi sangat tinggi. Melihat dari perkembangan bisnis yang sudah mulai beralih kepada penggunaan teknologi dalam perbaikan kualitas pelayanan mereka menjadi TransJogja perlu untuk mempertimbangkan dalam pengembangan teknologi.

Berdasarkan indikator teknologi pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa indikator teknologi dikategorikan tinggi. Rata rata jawaban tertinggi ada pada item pertanyaan T12 sebesar 4,33 atau dikategorikan sangat tinggi. Item pertanyaan ini menjelaskan bahwa menurut pelanggan TransJogja teknologi perlu untuk dikembangkan agar mempermudah pelanggan dalam menggunakan layanannya. Kemudian pada item pertanyaan T13 menunjukkan bahwa pengguna TransJogja sudah terbiasa akan penggunaan teknologi sehari-hari. Dari kedua item pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan teknologi bagi pengguna

TransJogja menunjukkan respon yang positif. Kemanfaatan teknologi yang diharapkan oleh pengguna TransJogja adalah ketika penyedia jasa dapat memberikan bermacam-macam informasi yang dapat membantu pelanggan dalam menggunakan jasa TransJogja sehari-hari seperti yang dijelaskan pada item pertanyaan T1, T2, T3, T4, dan T5 dimana kemanfaatan seperti informasi mengenai jalur bus TransJogja, informasi mengenai halte TransJogja terdekat, dan juga memberikan informasi terbaru mengenai TransJogja menjadi penting bagi pelanggan lama TransJogja. Selain itu informasi mengenai penggunaan TransJogja akan mengurangi kebingungan bagi pelanggan TransJogja yang baru mencoba menggunakan layanan TransJogja. Selain kemanfaatan, kemudahan juga menjadi penilaian bagi pengguna untuk menentukan kelayakan dari teknologi tersebut. Seperti yang dijelaskan pada item pertanyaan T6, T7, T8, T9, T10, dan T11 menunjukkan bahwa dengan adanya teknologi pelanggan dapat dengan mudah menentukan waktu perjalanan, mengetahui bus yang tepat sesuai tujuan dan dapat mengetahui dengan jelas mengenai pelayanan TransJogja sehingga pelanggan dapat tenang dengan waktu perjalanan dan jalur perjalanan yang diambil.

Berdasarkan tabel 4.11 pada item pertanyaan T12 yang dikategorikan sangat tinggi menunjukkan bahwa pengguna TransJogja menyambut baik penerapan teknologi dalam pelayanan

TransJogja dan juga pada item pertanyaan T13 menunjukkan bahwa pengguna TransJogja kebanyakan sudah terbiasa dalam penggunaan teknologi sehari-hari.