Bab 4

Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan

JG Motor adalah dealer resmi YAMAHA dengan badan hukum PT Jayamandiri Gemasejati**.** Bergerak di bidang penjualan retail kendaraan otomotif khususnya motor dengan merk YAMAHA. Didirikan pada tanggal 29 Oktober 1994, secara operasional menjalankan bisnis retail otomotif YAMAHA pada bulan September 2001 dengan menggunakan nama JG Motor Group. Nama JG itu sendiri berasal dari penyingkatan nama Jayamandiri Gemasejati. Cabang pertama yang dibuka adalah JG Cibeureum yang berlokasi di Jl. Raya Cibeureum No. 70 Cimahi- Bandung dengan status dealer 1S, dimana hanya melayani penjualan unit saja tanpa bengkel dan spareparts. Jumlah karyawan pada saat itu hanya berjumlah 8 orang saja. Hingga tahun 2008 JG Motor Group telah memiliki 26 cabang dengan status 3S (Sales, Service & Spareparts) yang tersebar di wilayah DKI dan Jawa Barat.

Motto JG Motor yang terkenal adalah "JG Jagonya Yamaha, Yamaha Jagonya Motor" diciptakan pada tahun 2006 merupakan cerminan langsung dari visi perusahaan untuk membawa JG Motor Group menjadi yang terkemuka dalam bisnis retail otomotif khususnya motor merk YAMAHA. Sampai saat ini kami terus berusaha mengembangkan pelayanan kami untuk penjualan dan servis sepeda motor

YAMAHA. Baik dalam hal penjualan, maupun dalam hal layanan purna jual. Guna memberikan layanan yang terbaik bagi konsumennya, dari waktu ke waktu. Dari waktu ke waktu, senantiasa ada tantangan yang harus kami lalui. Terutama memasuki tahun 2010 ini, ada banyak tantangan yang terbentang didepan. Namun, apapun tantangan yang akan dihadapi, adalah tetap menjadi komitmen kami untuk bisa

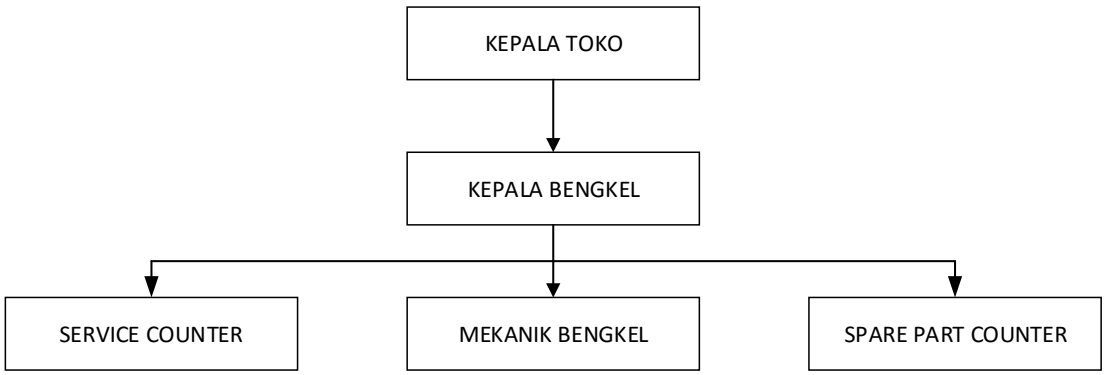
memberikan layanan yang terbaik. Dan tentunya, semuanya itu tidak terlepas dari suatu upaya pembinaan yang dilakukan secara kontinu dan konsisten, hingga didapat suatu hal yang lebih baik dari waktu ke waktu. Hal ini terbukti dengan perolehan penghargaan The Best Mechanic Contest 2008 - DDS I. Tidak berhenti sampai disana, salah satu cabang kami, JG Cibeureum juga mendapat penghargaan sebagai **The Best National 3S Dealer 2008** dari Yamaha Motor Kencana Indonesia (YMKI). Adapun Visi dan Misi JG Cibeureum sebagai berikut:

Visi dan Misi PT Jaya Mandiri GemaSejati

- Visi: Kami senantiasa mengembangkan diri dan memberikan yang terbaik buat pelanggan dan konsumenya. Dan kami akan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya, semuanya itu tidak terlepas dari suatu upaya pembinaan yang dilakukan secara kontinu dan konsisten, hingga didapat suatu hal yang lebih baik dari waktu ke waktu
- Misi: JG Motor dealer yang selalu memberikan pelayanan yang tebaik buat semua pelanggan dan konsumen, dan keinginan konsumen akan dapat tercapai sesuai harapan konsumen.

4.1.2 Struktur Organisasi

Dalam organisasi perusahaan agar dapat berjalan lebih baik perusahaan memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan aktivitas perusahaan. Struktur organisasi dapat tampak jelas dan tegas, biasanya perusahaan menyusun suatu bagan organisasi yang menggambarkan fungsi- fungsi departemen atau jabatan dalam organisasi dan menunjukkan hubungan mereka dengan yang lain. Tiap- tiap bagan dalam organisasi mempunyai tugas dan tanggung jawab pada bidangnya masing- masing. JG Motor yamaha mempunyai struktur organisasi yang berbentuk garis dan staf . Adapun struktur organisasinya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1. STRUKTUR ORGANISASI BENGKEL JG CIWASTRA

4.1.3 *Job Description*

1. Jabatan: Branch ManagerAtasan: Area Marketing Manager

   Uraian Tugas Branch Manager:

   a) Mengevaluasi pencapaian target harian, mingguan, dan bulanan.
   b) Membina dan menjaga hubungan baik dengan relasi perusahaan.
   c) Memfasilitasi pertemuan KPP di toko.
   d) Membuat rencana kerja secara berkala.
   e) Melaksanakan training kepada stafnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing.
   f) Mengendalikan A/R toko agar tertagih tepat waktu.
   g) Mengendalikan dan memonitor realisasi biaya operasional toko.
   h) Bertanggung jawab mengontrol proses permohonan faktur STNK, pembuatan STNK dan BPKB serta distribusinya.
   i) Mengevaluasi prestasi kerja jajaran stafnya dan mengusulkan promosi, degradasi, dan mutasi karyawan.
   j) Memeriksa kas kecil, voucher dan dokumen pendukungnya setiap hari.
   k) Bertanggung jawab atas aktifitas yang dilakukan oleh cabang.
   l) Memeriksa laporan bulanan.

m) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
n) Mengawasi dan melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan
o) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
p) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
q) Membina jajaran stafnya untuk mencapai standar kualifikasi jabatannya.

2. Jabatan: Sales Supervisor Atasan: Branch Manager

Uraian Tugas Sales Supervisor:

a) Mengontrol laporan kunjungan harian Salesman.
b) Mengontrol dan menindaklanjuti buku tamu setiap hari.
c) Melakukan briefing harian terhadap sales *force.*
d) Mengontrol sales *force* dalam penyelesaian transaksi uang muka dan kelengkapan dokumen yang diperlukan.
e) Mengevaluasi hasil kerja sales force setiap minggu.
f) Melaksanakan training product knowledge dan sales skill.
g) Mendiskusikan ide-ide atau kendala yang terjadi di lapangan setiap minggu dengan atasan maupun bawahannya.
h) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program marketing.
i) Membuat rencana kerja marketing.
j) Memastikan bahwa PO asli dari leasing sudah diterima maximum 24 jam sejak aplikasi disetujui.
k) Mengontrol proses permohonan faktur STNK, pembuatan STNK dan BPKB.
l) Membuat pengajuan tertulis setiap rencana aktifitas toko untuk mendapatkan persetujuan atasannya.
m) Menyetujui transaksi penjualan dalam batasan wewenangnya.
n) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.
o) Bertanggung jawab terhadap penanganan pertama atas keluhan konsumen.

p) Sanggup mengikuti training yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal.
q) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
r) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
s) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
t) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
u) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
v) Membina stafnya untuk mencapai standar kualifikasi jabatannya.

3. Jabatan: Kepala Gudang Atasan: Branch Manager

Uraian Tugas Kepala Gudang:

a) Mencapai target penjualan jasa service dan spare parts.
b) Menjaga kualitas hasil kerja mekanik sesuai standar.
c) Berpenampilan bersih dan rapi.
d) Menindaklanjuti problem teknik yang timbul.
e) Melayani dan melakukan cek awal dan akhir terhadap sepeda motor konsumen
f) Sanggup mengikuti training yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal.
g) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.
h) Mengevaluasi hasil kerja bengkel setiap hari.
i) Memeriksa order pembelian spare part yg dibuat oleh bag.gudang untuk disetujui oleh shop head
j) Membuat laporan claim dan market information sesuai standar principal.
k) Mencapai target claim ratio dan market information sesuai standar principal
l) Bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara peralatan bengkel serta kebersihan lingkungan.
m) Bertanggung jawab atas kualitas PDI yang dilaksanakan oleh mekanik.

n) Mengevaluasi prestasi dan kondite jajaran stafnya.
o) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
p) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
q) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
r) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
s) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
t) Membina stafnya untuk mencapai standar kualifikasi jabatannya.

4. Jabatan: Service & Spareparts CounterAtasan: Branch Manager
   Uraian Tugas Service & Spareparts Counter:
   a) Menerima dan melayani dengan baik setiap tamu yang berkunjung.
   b) Berpenampilan bersih dan rapi.
   c) Menyiapkan SPK/SPB untuk setiap spd mtr sebelum dikerjakan oleh mekanik
   d) Membuat repair order.
   e) Membuat laporan bulanan bengkel, minta persetujuan dari ka beng, menyampaikannya kepada shophead dan mengirimkannya setiap tanggal 1 bulan berikutnya ke Accounting.
   f) Mengisi KSG dg lengkap dan membuat perhitungan tagihan ksg sesuai standar principal dan mengirimkan laporan tersebut paling lambat tgl 25 setiap bulannya (ke DDS dan accounting)
   g) Membantu ka bengkel dalam hal administrasi warranty claim
   h) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
   i) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
   j) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.

k) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
l) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
m) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

5. Jabatan: Gudang SparepartsAtasan: Branch Manager

Uraian Tugas Gudang Spareparts:

a) Menerima dan memeriksa barang sesuai dengan surat jalan baik kuantitas maupun kualitasnya.
b) Menjaga kebersihan lingkungan gudang spare parts
c) Mengeluarkan barang berdasarkan SPK/SPB dan menyimpan arsip spk copy
d) Mencatat penerimaan dan pengeluaran barang di program dan kartu stock (baik harga maupun kuantitasnya)
e) Membuat laporan bulanan spare parts, menyampaikannya kepada shophead dan mengirimkannya setiap tanggal 1 bulan berikutnya ke Accounting.
f) Membuat surat pesanan dg form standar POD dgn dibantu oleh ka bengkel dan disetujui oleh shop head
g) Melakukan stock opname setiap bln secara rutin
h) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
i) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
j) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
k) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
l) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
m) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

6. Jabatan: CCS Atasan: Branch Manager

   Uraian Tugas CCS:

   a) Memberikan informasi kepada konsumen perihal program marketing, produk terbaru, STNK, BPKB, dll.
   b) Mengelola database konsumen dalam rangka memelihara loyalitas konsumen dan menggali potensi repeat order.
   c) Berkoordinasi dengan bagian yang terkait dalam menuntaskan keluhan konsumen.
   d) Sanggup mengikuti training yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal.
   e) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
   f) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
   g) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
   h) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
   i) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
   j) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

7. Jabatan: Mekanik Atasan: Kepala Gudang

   Uraian Tugas Mekanik:

   a) Bertanggung jawab atas kualitas hasil kerjanya sesuai dengan standar mutu pelayanan.
   b) Bertanggung jawab terhadap problem teknik yang timbul.
   c) Mencapai target penjualan jasa service dan spare parts.
   d) Sanggup mengikuti training yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal.
   e) Bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara peralatan bengkel.
   f) Membersihkan dan menjaga kebersihan lingkungan bengkel.
   g) Melaksanakan PDI motor baru.

h) Berpenampilan bersih dan rapi.
i) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
j) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
k) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
l) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
m) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
n) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

8. Jabatan: Sales Counter Atasan: Sales Supervisor

Uraian Tugas Sales Counter:

a) Menerima dan melayani dengan baik setiap tamu yang berkunjung.
b) Mempresentasikan rencana dan hasil kerja kepada atasannya.
c) Bertanggung jawab atas pengiriman motor ke konsumen termasuk perlengkapannya dan dokumen2nya.
d) Membuat pengajuan faktur STNK max 24 jam setelah barang diterima oleh konsumen
e) Bertugas sebagai operator telepon.
f) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan lingkungan toko serta display motor.
g) Menerima motor dari gudang intern /pabrik, mengecek jumlah, kondisi dan perlengkapannya serta menandatangani tanda terimanya.
h) Memperkenalkan konsumen kepada shop head dan ka bengkel pada saat penyerahan kendaraan.
i) Membuat laporan penjualan untuk dikirim ke Accounting maksimal tanggal 1 bulan berikutnya.

j) Sanggup mengikuti training yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal.
k) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
l) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
m) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
n) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
o) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
p) Membina stafnya untuk mencapai standar kualifikasi jabatannya.
q) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

9. Jabatan: Salesman Atasan: Sales Supervisor

Uraian Tugas Salesman:

a) Mencari prospek konsumen di luar showroom.
b) Membuat rencana kunjungan harian serta melaporkannya setiap hari.
c) Membuat rencana kunjungan mingguan serta melaporkannya.
d) Menyiapkan Surat Pesanan Konsumen dan data-data untuk leasing maupun STNK.
e) Bertanggung jawab terhadap SPK yang diterimanya dan melaporkannya setiap hari.
f) Melakukan transaksi dengan konsumen langsung (*direct sales*).
g) Membuat esek-esek nomor rangka dan mesin motor yang akan dikirimkan ke konsumen.
h) Bertanggung jawab terhadap penyelesaian transaksi uang muka dan kelengkapan dokumen yang diperlukan.
i) Menyetorkan seluruh penerimaan uang pada hari yang sama ke kas perusahaan.

j) Sanggup mengikuti training yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal.
k) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
l) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
m) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.
n) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
o) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
p) Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

10. Jabatan: Ekspedisis TokoAtasan: Sales Counter

Uraian Tugas Ekspedisi Toko:

a) Bertanggung jawab atas kendaraan dan kelengkapan surat- suratnya.
b) Mengantarkan motor beserta perlengkapannya sampai ke tujuan sesuai dengan yang tercantum pada Surat Jalan.
c) Bertanggung jawab atas keutuhan dan kelengkapan barang bawaan/titipan baik dari toko maupun dari konsumen.
d) Memberikan penjelasan kepada konsumen atas kendaraan yang dikirimkan.
e) Membawa kembali Surat Jalan (asli) yang sudah ditandatangani oleh konsumen berikut nama jelas penerima.
f) Dilarang memberikan tumpangan kepada orang yang bukan karyawan JG Motor Group.
g) Menghadiri pertemuan KPP secara tertib dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan.
h) Menjaga kerahasiaan data, kerapihan, dan keamanan penyimpanan dokumen-dokumen yang ada di bagiannya.
i) Melaksanakan Standard Operation Procedures perusahaan.

j) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan kedinasan.
k) Mencapai standar kualifikasi jabatannya.
l) 12. Menjaga hubungan baik dengan semua relasi perusahaan.

4.2. Pengumpulan Data

4.2.1 Profil Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	195	65
Wanita	105	35
Total	**300**	**100**

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden adalah pria sebanyak 195 orang atau 65%. Dan yang paling sedikit adalah wanita sebanyak 105 orang atau 35%. Dalam bengkel motor yamaha memang rata-rata di peruntukan untuk laki-laki karena lebih mengerti tentang mesin.

Tabel 4.2 Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17 - 20 tahun	41	14
20 - 25 tahun	45	15
25 - 30 tahun	39	13
30 -35 tahun	40	13
> 35 tahun	135	45
Total	**300**	**100**

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden berusia 35 > tahun sebanyak 135 orang atau 45%. Dan yang paling sedikit berusia 25-30 tahun sebanyak 39 orang

atau 13%. Dari hasil kuesioner ternyata untuk umur 35 > lebih dominan, karena di usia tersebut lebih mengerti tentang mesin.

Tabel 4.3 Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
KARYAWAN	162	54%
DOKTER	1	0%
WIRAUSAHA	47	16%
MAHASISWA	27	9%
SISWA	23	8%
IBU RUMAH TANGGA	40	13%
Total	**300**	**100**

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden bekerja sebagai karyawan sebanyak 162 orang atau 54%. Dan yang paling sedikit bekerja sebagai dokter sebanyak 1 orang atau 0%. Hal tersebut diakibatkan karena rata-rata yang datang ke bengkel motor yamaha adalah pria pegawai.

Tabel 4.4 Status Pendidikan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
SD	5	2%
SMP	47	16%
SMA	180	60%
SMK	32	11%
MAN	2	1%
D1	4	1%
D3	5	2%
S1	23	8%
S2	1	0%
S3	1	0%
Total	**300**	**100**

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden status pendidikan sebagai SMA sebanyak 180 orang atau 60%. Dan yang paling sedikit status pendidikan S2-S3 sebagai sebanyak 1 orang atau 0%. Hal tersebut diakibatkan karena rata-rata yang datang ke bengkel yang berwaktu luang.

Tabel 4.5 Lama Berlangganan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1-2	295	98%
3-4	5	2%
5 >	0	0%
Total	**300**	**100**

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden yang telah berlangganan 1-2 tahun sebanyak 295 orang atau 98 %. Dan yang paling sedikit lama berlangganan sebanyak 0 orang atau 0%. Hal tersebut diakibatkan karena rata-rata pemilik motor memiliki motor baru.

Berdasarkan komentar dan saran terbuka untuk karyawan penerimaan konsumen di yamaha JG ciwastra sendiri, karena perusahaan meminta langsung memberi saran untuk karyawannya maka kesioner dibuat langsung tidak menggunakan skala

nilai. rata-rata konsumen memberikan penilaian dan saran yang positif berarti tidak ada pengaruh yang di sebabkan oleh karyawan penerimaan konsumen.

4.2.2 Penyusunan Kuisioner

Penyusunan kuisioner yang dilakukan berdsarkan hasil diskusi dengan pihak perusahaan, agar perusahaan mengetahui atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan atribut yang harus diprioritaskan. Dalam pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner metode *path analysis***,** kuisioner metode *path analysis* berisikan daftar pertanyaan tertulis dengan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang diantaranya adalah :

1. Dimensi *Reliability* : Kemampuan Bengkel yamaha JG CIWASTRA untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Dimensi *Responsiveness* : Kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
3. Dimensi *Assurance* : Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada Bengkel JG CIWASTRA.
4. Dimensi *Emphaty* : Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan.
5. Dimensi *Tangible* : Fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi**.**

Kepada YTH :
Pemilik Kendaraan Sepeda Motor
Di Tempat

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldi Tia Rahmat
Status : Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia
N.I.M : 10312023

Dengan ini dalam syarat kelulusan, saat ini saya dalam tahap penyelesaian Skripsi. Topik penelitian yang saya ambil adalah mengenai kualitas pelayanan terhadap jumlah konsumen yang datang ke *service* Yamaha JG CIWASTRA dengan menggunakan kuesioner.

Untuk itu saya mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner tersebut. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada penilaian benar atau salah, Bapak/Ibu/Saudara diberi kebebasan penuh untuk memberikan penilaian sesuai dengan pendapat masing-masing.

Identitas responden dijamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penilitian.

Atas kesediaan, partisipasi dan waktu yang diberikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Aldi Tia Rahmat

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JUMLAH KONSUMEN SERVICE YAMAHA JG CIWASTRA

I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :
- Jenis kelamin : a. Laki-Laki
  b. Perempuan
- Umur :
- Pekerjaan :
- Pendidikan Terakhir : a. SD b. SLTP
  c. SLTA d. Sarjana
  e. Lain-lain……

- Lamanya menjadi pelanggan bengkel *service* yamaha JG CIWASTRA :
  □ 1 s/d 2 Tahun □ 3 s/d 4 Tahun
  □ > 5 Tahun

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Bacalah daftar pertanyaan yang kami buat kemudian memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang serta tingkat kepentingan dari para pelanggan dalam memperoleh layanan jasa Perbaikan Sepeda Motor.
2. Jawaban dilakukan dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang dipilih.

Ket : **STS = Sangat Tidak Setuju (1)**
TS = Tidak Setuju (2)
RR = Ragu – Ragu (3)
S = Setuju (4)
SS = Sangat Setuju (5) ***(R. A. Likert, 2000)***

II. Kualitas Pelayanan (Variabel X) : Berbagai aktifitas (dimensi kualitas) yang dilakukan Bengkel JG CIWASTRA dalam memberikan pelayanan Perbaikan Sepeda Motor kepada pelanggannya.

No	Pertanyaan	Penilaian Kepuasan				
Dimensi *Reliability* : Kemampuan Bengkel yamaha JG CIWASTRA untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.						
1.	Kemampuan Mekanik Bengkel JG CIWASTRA dalam memberikan pelayanan dengan segera, dan akurat.	1	2	3	4	5
2.	Pelayanan perbaikan sepeda motor selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
3.	Kehandalan mekanik handal dalam menyelesaikan pekerjaannya.	1	2	3	4	5
4.	Mekanik Bengkel Yamaha JG CIWASTRA memiliki disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. (jadwal buka bengkel tepat waktu)	1	2	3	4	5
5.	Pelayanan perbaikan sepeda motor yang dilaksanakan oleh Bengkel Yamaha JG CIWASTRA ditangani oleh mekanik-mekanik yang ahli dibidangnya sehingga hasil pekerjaannya dapat dipercaya. (adanya informasi tentang mekaniknya)	1	2	3	4	5
Dimensi *Responsiveness* : Kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.						
6.	Pelayanan yang diberikan Bengkel JG CIWASTRA tepat waktu.	1	2	3	4	5
7.	Cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan	1	2	3	4	5
8.	Pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat.	1	2	3	4	5
9.	Ketanggapan Mekanik dalam memberikan informasi yang benar dan jelas untuk *service* berikutnya.	1	2	3	4	5
Dimensi *Assurance* : Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada Bengkel JG CIWASTRA.						

10.	Mekanik Bengkel JG CIWASTRA ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	1	2	3	4	5
11.	Mekanik cukup teliti dalam melakukan perbaikan sepeda motor.	1	2	3	4	5
12.	Bengkel JG CIWASTRA memberikan garansi yang sesuai dengan yang ditetapkan apa bila terjadi kesalahan.	1	2	3	4	5
Dimensi *Emphaty* : Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan.						
13.	Tersedianya media komunikasi dengan mekanik Bengkel JG CIWASTRA.	1	2	3	4	5
14.	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi/petunjuk penggunaan dan perawatan kendaraan sepeda motor dengan jelas.	1	2	3	4	5
15.	Mekanik Bengkel JG CIWASTRA memberikan layanan tanpa memandang status social pelanggan.	1	2	3	4	5
16.	Mekanik Bengkel JG CIWASTRA dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan..	1	2	3	4	5
Dimensi *Tangible* : Fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.						
17.	Bengkel JG CIWASTRA dengan adanya ruang tunggu dan tv membuat nyaman.	1	2	3	4	5
18.	Bengkel JG CIWASTRA dengan diberikanya air minum membuat waktu menunggu lebih nyaman.	1	2	3	4	5
19.	Bengkel JG CIWASTRA memiliki lokasi pelayanan yang strategis.	1	2	3	4	5
20.	Karyawan dan Mekanik Bengkel JG CIWASTRA berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan sopan.	1	2	3	4	5

“ Komentar dan Saran Terbuka Terhadap Karyawan Penerimaan Konsumen “

KOMENTAR :

……

……

……

……

……

……

……

SARAN :

……

……

……

……

……

……

……

4.3 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah penyusunan kuisioner, dari data konsumen yang datang ke bengkel yamaha JG ciwastra sebanyak 5 data perhari, 30 responden perminggu dan 300 data selama 10 minggu.

Jumlah kuisioner yang harus disebarkan kepada responden sebanyak 30 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *aksidential sampling*, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja responden yang secara kebetulan datang di minggu pertama akan di jadikan sample.

Setelah menentukan jumlah responden, kuisioner disebarkan dan didapat data mentah pada tabel dibawah ini. Dibawah ini adalah tabel pengisian kuisioner dari 300 responden, hasil pengisian kuisioner yang masih berbentuk data ordinal dan di jadi kan data interval. Agar nilai tiap dimensi sejajar atau sama.

Langkah selanjutnya sebelum memasuki perhitungan yaitu uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan *Software SPSS 16.0.* Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Uji Validitas

NO	VARIABEL	ALPHA	NILAI BATAS	KETERANGAN
1	*Reliability*	0,377	0,659	VALID
2	*Responsiveness*	0,377	0,692	VALID
3	*Assurance*	0,377	0,568	VALID
4	*Emphaty*	0,377	0,450	VALID
5	*Tangible*	0,377	0,450	VALID

Dari hasil tersebut terlihat nilai tingkat signifikansi jika nilai *spearman correlation* < nilai yang di lihat dari table rho spearman untuk 30 data maka semua variabel kuisioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	6

Maka di peroleh nilai alpha 0,731 > 0,364 nilai dari rho spearman maka data di kata kan *reliabel*

Langkah selanjutnya yaitu menjumlahkan nilai dari semua data dari 300 responden lalu ditotalkan perminggunya dan di dapat nilai total dari tiap dimensi kualitasnya lalu nilai total konsumen yang datang setiap minggunya dilihat pada Tabel 4.20.

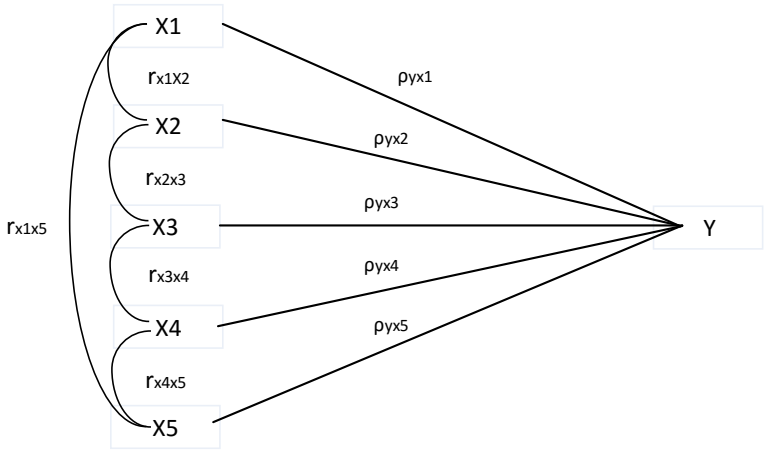
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Responden dan Total Konsumen

minggu	TOTAL SCORE PER DIMENSI					DATA PERUSAHAAN
	Reliability (X1)	*Responsiveness* (X2)	*Assurance* (X3)	*Emphaty* (X4)	*Tangible* (X5)	Y
1	2.818	2.523	2.455	2.169	2.300	346
2	2.799	2.523	2.455	2.179	2.290	290
3	2.899	2.523	2.455	2.168	2.300	294
4	2.857	2.544	2.513	2.252	2.309	340
5	2.85	2.54	2.48	2.28	2.34	271
6	2.964	2.584	2.469	2.270	2.311	304
7	3.033	2.605	2.495	2.270	2.343	345
8	3.172	2.755	2.610	2.302	2.408	189
9	2.885	2.523	2.468	2.209	2.310	195
10	3.045	2.628	2.526	2.259	2.364	326

4.3.1 Hasil Analisis jalur *(Path analysis)*

4.3.1.1 Diagram jalur

pada saat akan melakukan perhitungan analisis jalur terlebih dahulu menggambarkan secara diagramatik struktur hubungan antara kausal antara variabel penyebab atau yang dinamakan variabel exogenous dan variabel akibat.yang dinamakan variabel endogenous. dilihat di gambar 4.5



Gambar 4.4 Digaram jalur

Dilihat dari gambar 4.5 menunjukan bahwa diagram jalur tersebut terdapat 5 buah variabel eksogenus, yaitu X1,X2,X3,X4, DAN X5 sebuah varibel endogenus (Y). pada diagram diatas juga menunjukan bahwa ada pengaruh antara varibelnya seperti x1 dan x2, x2 dan x3, x3,dan x4, x4 dan x5 juga x5 dan x1 masing masing disebut hubungan korelasional dan hubungan langsung dari masing masing varibel X1,X2,X3,X4, DAN X5 terhadap Y di sebut hubungan kasual.Bentuk sktukturalnya adalah :

$$Y = \rho yx1X1 + \rho yx2X2 + \rho yx3X3 + \rho yx4X4 + \rho yx5X5$$

Keterangan :

X1 = *Reliability*

X2 = *Responsiveness*

X3 = *Assurance*

X4 = *Emphaty*

X5 = *Tangible*

ρyx1 = Koefisien jalur antara variabel *Reliability* – X1 terhdap Y

ρyx2 = Koefisien jalur antara variabel *Responsiveness* – X2 terhdap Y

ρyx3 = Koefisien jalur antara variabel *Assurance* – X3 terhdap Y

ρyx4 = Koefisien jalur antara variabel *Emphaty* – X4 terhdap Y

ρyx5 = Koefisien jalur antara variabel *Tangible* – X5 terhdap Y

rx1x2 = Koefisien korelasi variabel *Reliability* – X1 dengan *Responsiveness* X2

rx2x3 = Koefisien korelasi variabel *Responsiveness* – X2 dengan *Assurance* X3

rx3x4 = Koefisien korelasi variabel *Assurance* – X3 dengan *Emphaty* X4

rx4x5 = Koefisien korelasi variabel *Emphaty* – X4 dengan *Tangible* X5

rx1x5 = Koefisien korelasi variabel *Reliability* – X1 dengan *Tangible* X5

Y = Jumlah konsumen

4.3.1.2. Koefisien Jalur Menggunakan SPSS

Dalam perhitungan koefisien jalur dilakukan 2 langkah perhitungan :

1. Langkah awal adalah menghitung nilai korelasi antar variabel yang di peroleh dari perhitungan *SPSS 16.0*. Dilihar dari Tabel 4.8.

Tabel 4.8 *Correlations*

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	*Pearson Correlation*	1	.942**	.825**	.688*	.884**	-.298
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.028	.001	.402
	N	10	10	10	10	10	10
X2	*Pearson Correlation*	.942**	1	.927**	.715*	.928**	-.354
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.020	.000	.315
	N	10	10	10	10	10	10
X3	*Pearson Correlation*	.825**	.927**	1	.713*	.912**	-.382
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.021	.000	.277
	N	10	10	10	10	10	10
X4	*Pearson Correlation*	.688*	.715*	.713*	1	.771**	-.193
	Sig. (2-tailed)	.028	.020	.021		.009	.594
	N	10	10	10	10	10	10
X5	*Pearson Correlation*	.884**	.928**	.912**	.771**	1	-.388
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.009		.268
	N	10	10	10	10	10	10
Y	*Pearson Correlation*	-.298	-.354	-.382	-.193	-.388	1
	Sig. (2-tailed)	.402	.315	.277	.594	.268	
	N	10	10	10	10	10	10

a. rx1x2 nilai di dapat dari perhitungan matrik korelasi adalah = 0,942
b. rx2x3 nilai di dapat dari perhitungan matrik korelasi adalah = 0,927
c. rx3x4 nilai di dapat dari perhitungan matrik korelasi adalah = 0,713
d. rx4x5 nilai di dapat dari perhitungan matrik korelasi adalah = 0,771
e. rx1x5 nilai di dapat dari perhitungan matrik korelasi adalah = 0,884

2. Langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan koefisien jalur antar variabel dengan menggunakan *SPSS 16.0* demikinan hasil yang di peroleh, dilihat dari Tabel 4.9.

Tabel 4.9 *Coefficients*

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	*t*	*Sig.*
		B	*Std. Error*	*Beta*		
1	(Constant)	2061.947	2499.688		.825	.456
	Reliability	124.267	722.560	.258	.172	.872
	Responsiveness	-67.339	1716.954	-.087	-.039	.971
	Assurance	-199.404	1723.922	-.167	-.116	.913
	Emphaty	302.101	813.817	.263	.371	.729
	Tangible	-920.017	2257.634	-.585	-.408	.704

Dependent Variable: Y

a. Koefisien jalur antara X1 ke Y atau ρ yx1 = 0,258
b. Koefisien jalur antara X2 ke Y atau ρ yx2 = -0,087
c. Koefisien jalur antara X3 ke Y atau ρ yx3 = -0,167
d. Koefisien jalur antara X4 ke Y atau ρ yx4 = 0,263
e. Koefisien jalur antara X5 ke Y atau ρ yx5 = -0,585

Setelah didapatkan nilai korelasi dan koefisien antar variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* dan *Tangible* nilai tersebut adalah nilai awal untuk melakukan perhitungan atau pembukti pengaruh langsung dan tidak langsung dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA.

4.3.1.3. Menguji Besarnya Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen

Menghitung besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara tiap variabel dimensi kualitas jasa terhadap jumah konsumen JG CIWASTRA. Dengan nilai korelasi dan koefisien yang telah didapat, dilihat dari Tabel 4.10 :

Tabel 4.10 Nilai korelasi dan koefisien jalur

KORELASI	KOEFISIEN
rx1x2 = 0,942	ρ yx1 = 0,258
rx2x3 = 0,927	ρ yx2 = -0,087
rx3x4 = 0,713	ρ yx3 = -0,167
rx4x5 = 0,771	ρ yx4 = 0,263
rx5x1 = 0,884	ρ yx5 = -0,585

Berdasarkan hasil tersebut, pengaruh sendiri-sendiri variabel eksogenus terhadap variabel endogenus dapat dihitung seperti berikut :

a. Untuk jalur *Reliability* (X1) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y):
   - Besarnya pengaruh langsung variabel X1 terhadap variabel Y = ρ yx1 x ρyx1 = 0,258 X 0,258 = 0,04 (4%)
   - Besarnya pengaruh tidak langsung variabel X1 terhadap variabel Y melalui variabel X2 = ρ yx1 X rx1x2 X ρyx2 = 0,258 X 0,942 X -0,087 = -0,01 (-1)
   - Besarnya pengaruh total variabel X1 terhadap Y = [ρyx1 x ρyx1] + [ρyx1 X rx1x2 X ρyx2] = 0,04 + (-0,01) = 0,03 (3%)

Kesimpulan :

Dengan demikian pengaruh *Reliability* (X1) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) atau jumlah konsumen ditentukan oleh *Reliability* adalah sebesar = 0,03 (3%)

b. Untuk jalur *Responsiveness* (X2) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) :

- Besarnya pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel Y = ρyx2 X ρyx2 = -0,087 X -0,087 = 0,00 (0%)
- Besarnya pengaruh tidak langsung variabel X2 terhadap variabel Y melalui variabel X3 = ρyx2 X rx2x3 X ρyx3 = -0,087 X 0,927 X -0,167 = 0,01 (1%)
- Besarnya pengaruh total variabel X2 terhadap Y = [ρyx2 x ρyx2] + [ρyx2 X rx2x3 X ρyx3] = 0,00 + 0,01 = 0,01 (1%)

Kesimpulan :

Dengan demikian pengaruh *Responsiveness* (X2) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) atau jumlah konsumen ditentukan oleh *Responsiveness* adalah sebesar = 0,01 (1%)

c. Untuk jalur *Assurance* (X3) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) :

- Besarnya pengaruh langsung variabel X3 terhadap variabel Y = ρyx3 X ρyx3 = -0,167 X -0,167= 0,05 (5%)
- Besarnya pengaruh tidak langsung variabel X3 terhadap variabel Y melalui variabel X4 = ρyx3 X rx3x4 X ρyx4 = -0,167 X 0,723 X 0,713 = -0,04 (-4%)
- Besarnya pengaruh total variabel X3 terhadap Y = [ρyx3 x ρyx3] + [ρyx3 X rx3x4 X ρyx4] = 0,05 + (-0,04) = 0,01 (1%)

Kesimpulan :

Dengan demikian pengaruh *Assurance* (X3) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) atau jumlah konsumen ditentukan oleh *Assurance* adalah sebesar = 0,01 (1%)

d. Untuk jalur *Emphaty* X4 terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) :

- Besarnya pengaruh langsung variabel X4 terhadap variabel Y = ρyx4 x ρyx4 = 0,263 x 0,263 = 0,01 (1%)

- Besarnya pengaruh tidak langsung variabel X4 terhadap variabel Y melalui variabel X5 = ρyx4 X rx4x5 X ρyx5 = 0,263 X 0,771 X -0,585= -0,13 (-13%)
- Besarnya pengaruh total variabel X4 terhadap Y = [Pyx4 x Pyx4] + [ρyx4 X rx4x5 X ρyx5] = 0,01 + (-0,13) = -0,05 (-5,07%)

Kesimpulan :

Dengan demikian pengaruh *Emphaty* (X4) terhadap jumlah konsumen (Y) atau jumlah konsumen ditentukan oleh *Emphaty* adalah sebesar = -0,05 (-5,07%)

e. Untuk jalur *Tangible* (X5) terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA (Y) :
   - Besarnya pengaruh langsung variabel X5 terhadap variabel Y = ρyx5 X ρyx5 = -0,585 X -0,585= 0,28 (28%)
   - Besarnya pengaruh tidak langsung variabel X1 terhadap variabel Y melalui variabel X2 = ρyx1 X rx1x5 X ρyx5 = -0,585 X 0,884 X 0,258 = -0,10 (-10%)
   - Besarnya pengaruh total variabel X5 terhadap Y = [ρyx5 x ρyx5] + [ρyx1 X rx1x5 X ρyx5] = 0,28 + (-0,10) = 0,19 (19%)

Kesimpulan :

Dengan demikian pengaruh *Tangible* (X5) terhadap jumlah konsumen (Y) atau jumlah konsumen ditentukan oleh *Tangible* adalah sebesar = 0,19 (19%)

Demikian dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA dan pengaruh total atau pengaruh bersama dari semua variabel tersebut terhadap jumlah konsumennya. Dilihat di tabel 4.11.

Tabel 4.11 Nilai besar pengaruh langsung dan tidak langsung

Variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung	Pengaruh total
Reliability	0.04	-0.01	0.03
Responsiveness	0.00	0.01	0.01
Assurance	0.05	-0.04	0.01
Emphaty	0.08	-0.13	-0.05
Tangible	0.28	-0.10	0.19
TOTAL	0,47	-0,27	0,19

Selanjutnya adalah perhitungan pengaruh total atau pengaruh bersama dari semua variabel tersebut terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA mengunakan perhitungan *SPSS 16.0*. dapat dilihat dari nilai ***R Square*** atau Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Model *Summary*

Model	R	***R Square***	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.440[a]	.194	-.813	77.43213

a. *Predictors: (Constant),* X5, X4, X1, X3, X2

Berdasarkan perhitungan secara manual atau dengan mengunakan *SPSS 16.0* tampak besarnya koefisien determinasi adalah **0,44**, serta besarnya pengaruh total atau pengaruh bersama-sama antara variabel dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA adalah **0,19**. kesimpulannya pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah konsumen yamaha JG CIWASTRA adalah **19,40%**

4.3.1.4. Menguji Keberartian Koefisien Jalur Melalui SPSS

Pengajian koefisien jalur melalui SPSS kriteria yang di gunakan adalah nilai **ρ** lebih besar dari (>) nilai **ᵅ** tertentu maka H0 diterima. Sebaliknya apa bila nilai **ρ** lebih kecil dari (<) nilai **ᵅ** tertentu maka H0 di tolak.

H_0 : terdapat perngaruh yang berarti antara variabel eksogen terhadap variabel endogen

H_1 : tidak terdapat pengaruh yang berarti andara variabel eksogen terhadap variabel endogen

Pengujian pengaruh secara parsial variabel eksogenus terhadap endogenus melalui *SPSS 16.0* dapat dilihat pada output ***coefficients***. Sementara pengaruh bersama sama dapat di lihat pada output **ANOVA**. Dilihat dari Tabel 4.11 dan 4.12

Tabel 4.13 ANOVA

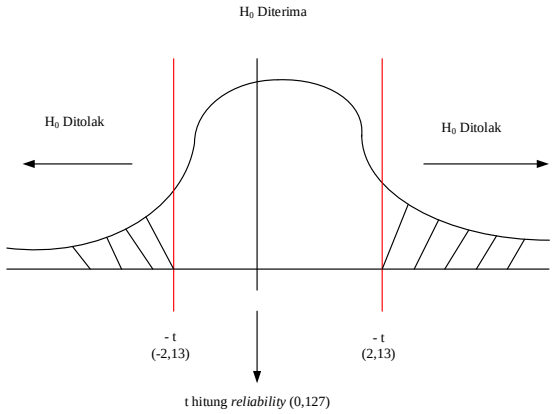
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5773.060	5	1154.612	.193	.950[a]
	Residual	23982.940	4	5995.735		
	Total	29756.000	9			

Berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 16.0* di atas, dengan uji F terlihat bahwa nilai F hitung lebih kecil dari F tabel atau 0,193 < 6,39 sehingga nilai F hitung terletak didaerah penerimaan H_0 dengan demikian pernyataan " terdapat pengaruh terhadap jumlah konsumen"

Tabel 4.14 *Coefficients*

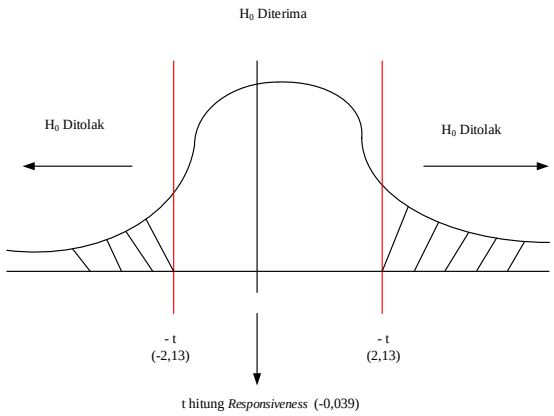
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	*t*	*Sig.*
		B	*Std. Error*	*Beta*		
1	(Constant)	2061.947	2499.688		.825	.456
	Reliability	124.267	722.560	.258	.172	.872
	Responsiveness	-67.339	1716.954	-.087	-.039	.971
	Assurance	-199.404	1723.922	-.167	-.116	.913
	Emphaty	302.101	813.817	.263	.371	.729
	Tangible	-920.017	2257.634	-.585	-.408	.704

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.12 tampak nilai signifikansi untuk variabel X1 = 0.872 >= 0.05 dan nilai t hitung = 0.172 <= 2.13 t tabel artinya H_0 diterima maka terdapat pengaruh yang berarti antara variabel *Reliability* terhadap jumlah kosumen. dapat di lihat dari gambar 4.10.



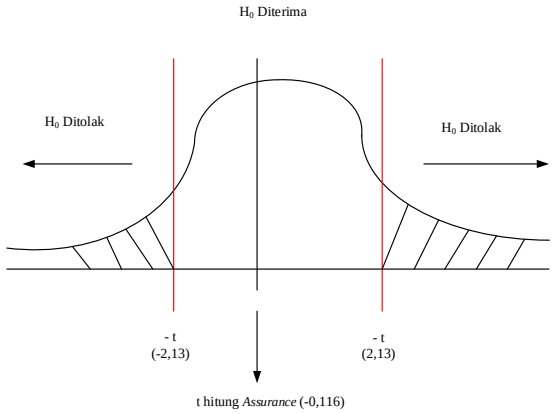
Gambar 4.5 Grafik Hipotesis X1

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.12 tampak nilai signifikansi untuk variabel X2 = 0,971 >= 0.05 dan nilai t hitung = -0,039 <= 2.13 t tabel artinya H0 diterima maka terdapat pengaruh yang berarti antara variabel *Responsiveness* terhadap jumlah kosumen. dapat di lihat dari gambar 4.11.



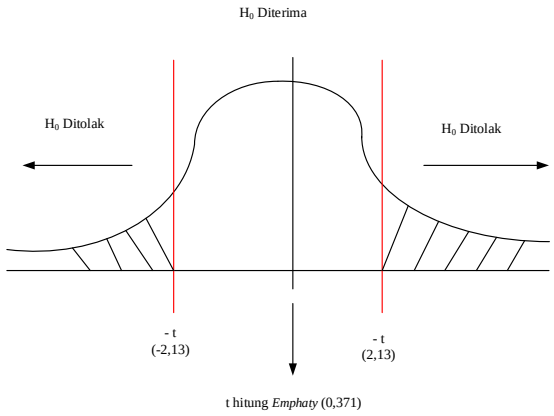
Gambar 4.6. Grafik Hipotesis X2

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.12 tampak nilai signifikansi untuk variabel X3 = 0.913 >= 0.05 dan nilai t hitung = -0.116 <= 2.13 t tabel artinya H0 diterima maka terdapat pengaruh yang berarti antara variabel *Assurance* terhadap jumlah kosumen. dapat di lihat dari gambar 4.12.



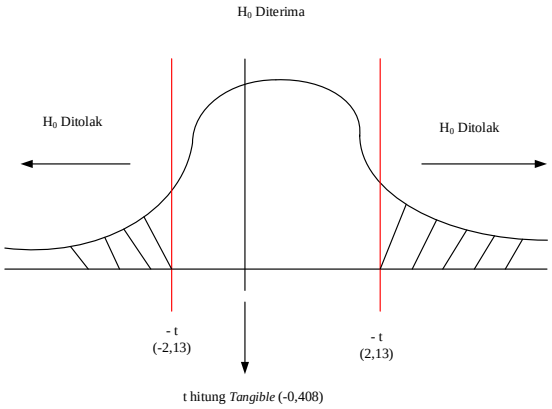
Gambar 4.7. Grafik Hipotesis X3

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.12 tampak nilai signifikansi untuk variabel X4 = 0.729 >= 0.05 dan nilai t hitung = 0,371 <= 2.13 t tabel artinya H0 diterima maka terdapat pengaruh yang berarti antara variabel *Emphaty* terhadap jumlah kosumen. dapat di lihat dari gambar 4.13.



Gambar 4.8. Grafik Hipotesis X4

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.12 tampak nilai signifikansi untuk variabel X5 = 0.704 >= 0.05 dan nilai t hitung = -0,408 <= 2.13 artinya H0 diterima maka terdapat pengaruh yang berarti antara variabel *Tangible* terhadap jumlah konsumen. dapat di lihat dari gambar 4.13.



Gambar 4.9. Grafik Hipotesis X5

maka kesimpulannya dilihat dari semua variabel eksogen terhadap variabel endogen semua H_0 diterima artinya semua variabel terdapat pengaruh terhadap jumlah konsumen.