

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil CV. Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”

Nama Perusahaan	:	CV. Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”
Alamat Kantor	:	Jl. Ciracas, No. 53 Depan Kampus UPI Serang, Kota Serang – Banten
Nomor Telepon	:	(0254) 8487406 Hp. 0812-1055-1260 / 0878- 0914-4071
E-Mail	:	Kuriramanahmulia@gmail.com
Nama Pimpinan	:	MOH UJANG KURNIA
Bidang Usaha	:	Perdagangan dan Jasa
Akta Notaris	:	Nomor : 10/Notaris Netty Nur’aini, S.H/18 September 2015
Tanda Daftar Perusahaan	:	Nomor : 300734603371

NPWP	:	74.057.444.7-401.000	:
SITU	:	Nomor 503/03371/X/SITU/BPTPM/201 5	:
SIUP	:	Nomor 3007/03371/X/PK/BPTPM/2015	:

Sumber Data : Kantor pimpinan CV.Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”

2. Sejarah Singkat CV.Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”

Tidak hanya di ibu kota Jakarta, jasa transportasi berbasis online juga telah merambat di daerah. Salah satunya adalah ojek amanah yang hadir di tengah masyarakat kota Serang, Banten. Ojek Amanah merupakan jasa transportasi online yang baru berdiri pada 05 Oktober 2015 lalu oleh seorang pendiri bernama Mujang Kurnia, Dirut CV. Kurir Amanah Mulia. Berbeda dari penyedia jasa transportasi berbasis online lainnya, ojek amanah hanya melayani penumpang kaum wanita saja.

Adanya penyedia jasa layanan transportasi berbasis online khusus wanita ini, berawal dari kondisi yang tengah dihadapi kaum wanita dalam berkendara, khususnya yang dialami oleh kaum wanita untuk mendapatkan jasa transportasi yang aman, nyaman dan sesuai dengan syariat islam.¹

Kehadiran transportasi *online* ojek khusus wanita di kota serang, menjadi solusi bagi para wanita ingin merasakan kenyamanan saat berkendara ke tempat tujuan. Selain itu, tidak harus keluar rumah untuk mendapatkan tumpangan, karena ojek yang dipesan melalui aplikasi langsung mendatangi alamat. Selain melayani transportasi khusus wanita, ojek amanah juga melayani antar jemput anak sekolah. Dengan memiliki driver resi yang masuk daftar kemitraan, untuk nejadi driver syaratnya harus memperlihatkan KTP, SIM, STNK, dan mengisi formulir, driver yang terdaftar akan

¹ <http://video.tempo.co/read/2015/10/3731/Ojek-Online-Khusus-Wanita-Kini-Rambah-Ke-Daerah./13/08/2016>

diberi fasilitas berupa helm, jas hujan, dan jaket serta asuransi kecelakaan.

3. Visi

Menjadi layanan transportasi terpercaya dan terpadan dalam memberikan kemudahan akses

4. Misi

- a. Memberikan akses pelayanan yang mudah dengan penyediaan aplikasi yang dapat di download oleh setiap orang. Selain itu, dapat pula dihubungi melalui seluruh media sosial yang digunakan oleh masyarakat.
- b. Mengutamakan keselamatan dan keamanan pelanggan dengan menyediakan pengemudi yang terampil dan terlatih.
- c. Memberikan manfaat kepada semua pihak, dengan penyediaan layanan cepat dan tanggap, sehingga setiap pengguna jasa dan penyedia jasa dapat saling diuntungkan.

5. Layanan / Produk

- a. Ojek wanita, yaitu jasa layanan ojek khusus wanita dengan pengendara wanita.
- b. Jasa antar jemput anak, merupakan jasa layanan antar jemput anak sekolah dengan sistem langganan atau harian untuk anak sekolah dengan menggunakan motor atau mobil.
- c. Jasa kurir amanah, merupakan layanan antar jemput barang dan dokumen, layanan membelikan makanan, titip belanja atau jemput belanjaan, antar ASI dengan box khusus, membelikan atau menebus obat di apotik, dan lain sebagainya.

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari:

1. Jenis kelamin

Tabel 3.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentasi
1	Perempuan	45	75%
2	Laki-laki	15	25%

Berdasarkan keterangan pada Tabel 3.1 diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin pelanggan jasa antar jemput ojek amanah yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu pelanggan perempuan 45 orang atau 75% dan laki-laki 15 atau 25%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan jasa antar jemput ojek amanah yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Tingkat Pekerjaan

Adapun data dan persentase mengenai tingkat pekerjaan pelanggan jasa antar jemput ojek amanah yang

diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Jenis Pekerjaan

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PRESENTASI
1	MAHASISWA	40	67%
2	WIRASWASTA	20	33%
TOTAL		60	100%

Berdasarkan keterangan pada Tabel 3.2 diatas dapat diketahui tentang Jenis Pekerjaan pelanggan jasa antar jemput ojek amanah yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa mahasiswa 40 orang atau 67 %, dan Wiraswasta 20 orang atau 33 %. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan jasa antar jemput ojek amanah yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas yang telah disearkan menunjukkan tingkat valid instrumen penelitian, artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Keputusan pada sebuah butir / *item* pertanyaan dapat dianggap valid apabila hasilnya melebihi 0,258 dan bersifat positif. (data output SPSS terlampir).

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas

Variabel Aplikasi Online (X)

S	Item	r hitung	r table	Keterangan
u	1	0,796	0,258	Valid
	2	0,739	0,258	Valid
m	3	0,734	0,258	Valid
	4	0,542	0,258	Valid
b	5	0,747	0,258	Valid
	6	0,412	0,258	Valid
e	7	0,754	0,258	Valid
	8	0,406	0,258	Valid
r	9	0,534	0,258	Valid
	10	0,713	0,258	Valid

: Hasil Olah Data SPSS 20.0

Berdasarkan tabel diatas hasil tersebut menunjukkan masing-masing *item* penyusun konstruk variabel menunjukkan nilai *Corrected Item – Total Correlation* yang berada diatas nilai r_{tabel} untuk $n = 60$ yaitu 0,258. Hasil tersebut didapat dengan jumlah data $n = 60$, berdasarkan rumus $(df) = n-2$ maka $df = 60-2 = 58$ maka didapatkan r_{tabel} sebesar 0,258. Dengan demikian, *item-item* pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik, terlihat bahwa $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, jadi semua sisi butir pernyataan tersebut adalah valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,766	0,258	Valid
2	0,821	0,258	Valid
3	0,834	0,258	Valid
4	0,709	0,258	Valid
5	0,801	0,258	Valid
6	0,881	0,258	Valid
7	0,732	0,258	Valid
8	0,714	0,258	Valid
9	0,751	0,258	Valid
10	0,427	0,258	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20.0

Berdasarkan tabel diatas hasil tersebut menunjukkan masing-masing *item* penyusun kontruk variabel menunjukkan nilai *Corrected Item Correlation* yang berada diatas nilai r_{tabel} untuk $n = 60$ yaitu 0,258. Hasil tersebut didapat dengan jumlah data (n) =30, berdasarkan rumus (df) = $n-2$ maka $df = 60 - 2 = 58$ maka didapatkan r_{tabel} sebesar 0,258. Dengan demikian, *item-item* pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik, terlihat bahwa

semua $r_{hitung} > r_{tabel}$, jadi semua sisi butir pernyataan tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabelitas

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabelitas

Variabel Aplikasi Online (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	10

Dari tabel output SPSS 20.0 diatas, dapat kita lihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,841. Karena nilai diatas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabelitas

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	10

Dari tabel output SPSS 20.0 diatas, dapat kita lihat bahwa hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,901. Karena nilai diatas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Untuk mendeteksi normalitas data suatu model regresi dapat diidentifikasi dari tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Apabila signifikansi lebih dari 0,05 maka model regresi berdistribusi normal. Atau apabila signifikansi kurang dari 0,05 maka model regresi tidak normal.

Tabel 4.5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		APLIKASI ONLINE	KEPUASAN PELANGGAN
N		60	60
Normal Parameters ^a	Mean	32.83	33.57
	Std. Deviation	6.233	6.949
	Most Extreme Differences		
	Absolute	.144	.121
	Positive	.092	.052
	Negative	-.144	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.115	.934
Asymp. Sig. (2-tailed)		.166	.348

a. Test distribution is Normal.

Dalam tabel diatas, pada kolom *One-Sample Komolgorov-Smirnov Z* terlihat bahwa nilai signifikansi dari aplikasi online adalah 1,115 dan nilai signifikansi dari nilai kepuasan pelanggan 0,934. Keduanya berdistribusi normal karena nilainya lebih besar dari 0,05.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dari hasil analisis yang menggunakan SPSS 20.0 dapat diketahui bahwa analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1523.302	1	1523.302	66.659	.000 ^a
	Residual	1325.432	58	22.852		
	Total	2848.733	59			

a. Predictors: (Constant), APLIKASI

ONLINE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Dari hasil Output di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 66.659 kemudian bandingkan dengan F tabel.

Untuk menentukan nilai F tabel adalah (k; n-k).

Keterangan :

k = Jumlah Variabel Independen (Bebas)

n = Jumlah Responden atau Sampel

Data diatas menunjukkan bahwa k = 1 (X1 Aplikasi Online), dan n = 60. (1; 60-1) = (1; 59). Maka diketahui nilai F tabel sebesar 4.00. Karena nilai F hitung 66.659 lebih besar dari F tabel 4.00 maka dapat ditarik

kesimpulan bahwa variabel aplikasi online berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.7

Hasil Uji Regresi Sederhana dan Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.802	3.336		2.039	.046		
	APLIKASI ONLINE	.815	.100	.731	8.164	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,802 + (0,815)X$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Aplikasi Online

Konstanta (a) = sebesar 6,802 artinya jika Aplikasi Online (X) nilainya adalah 0, maka tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) nilainya 6,802, koefisien regresi variabel Aplikasi Online (X) sebesar 0,815 artinya jika Aplikasi Online mengalami peningkatan 1% maka tingkat kepuasan mengalami peningkatan sebesar 0,815, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara Aplikasi Online dengan Kepuasan Pelanggan.

Hasil Uji t. Dari tabel diatas didapat nilai t_{hitung} sebesar 8,164 yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang didapat dari tabel distribusi t dicari signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) = n-k atau (df) = 60-2 = 5 maka t_{tabel} didapat sebesar 1,672 hasil didapat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka 8,164 > 1,672 dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat

pengaruh signifikan antara aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput.

5. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4.8

Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 ^a	.535	.527	4.780	2.006

a. Predictors: (Constant), APLIKASI ONLINE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Dari tabel diatas didapat nilai korelasi (R) sebesar 0,731 atau 73,1%. karena nilai korelasi berada diantara 0.71 – 0.90 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.9
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 ^a	.535	.527	4.780	2.006

a. Predictors: (Constant), APLIKASI ONLINE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Nilai R^2 (koefisien determinasi) dilakukan untuk melihat seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 – 1. Nilai R makin mendekati 0 maka pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen makin kecil. Sebaliknya nilai R^2 makin mendekati 1 maka pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen makin besar.

Pada analisis koefisien determinasi diperoleh $R^2 = 0,535$ artinya 53,5% peningkatan kepuasan pelanggan jasa antar jemput dipengaruhi oleh aplikasi online dan sisanya sebesar 46,5% dapat di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam

penelitian ini yaitu kualitas pelayanan baik itu dari driver ojek amanah maupun sistem kerja perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini, ojek amanah hanya melayani penumpang kaum wanita saja dengan driver wanita. Adanya penyedia jasa layanan transportasi berbasis online khusus wanita ini, berawal dari kondisi yang tengah dihadapi kaum wanita dalam berkendara, khususnya yang dialami oleh kaum wanita unntuk mendapatkan jasa transportasi yang aman, nyaman dan sesuai dengan syariat islam.