

BAB V

HASIL DAN ANALISIS

5.1 Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa teknis, kualitas jasa fungsional dan citra perusahaan terhadap intensi penggunaan kembali oleh pelanggan. Untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan di perusahaan PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra yang kantornya berada di Depok. Hasil penelitian yang diambil dengan menggunakan kuesioner mendapatkan data kualitatif yang diukur berdasarkan skala *Likert*. Terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Jasa Teknis, Kualitas Jasa Fungsional dan Citra Perusahaan serta Intensi penggunaan kembali oleh pelanggan.

5.2 Analisis Karakteristik Responden

Pada penelitian ini penulis melakukan analisis terhadap responden dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kuesioner. Untuk tahap awal bahwa penulis mulai melakukan penyebaran kuesioner, yaitu kuesioner disebar kepada responden yang merupakan pelanggan yang pernah menggunakan jasa penyelaman paling tidak satu kali di perusahaan PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dari kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan kepada peneliti di perusahaan PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra serta dianalisa dengan

menggunakan metode Deskriptif Frekuensi menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS.

Bab ini membahas hasil penelitian yang meliputi deskripsi data variabel penelitian, pengujian persyaratan analisis, pengujian hipotesis, pembahasan dan keterbatasan penelitian.

Sebelum membahas hasil penelitian terlebih dahulu dilakukan *pre-test* (ujicoba) kuesioner terhadap 30 responden diluar sampel pada masing-masing variabel.

5.3 Validitas Indikator Pengukuran

Pada tahap ini dilakukan pengujian kuesioner dengan menggunakan uji kesahihan butir, dengan analisis faktor (*factor analysis*). Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan analisa reliabilitas. Analisis faktor dilakukan pada masing-masing indikator. Seleksi indikator untuk variabel dilakukan berdasarkan nilai validitasnya. Pada bagian selanjutnya, akan dijelaskan nilai reliabilitas dari masing-masing model pengukuran.

Validitas untuk menyeleksi indikator untuk setiap variabel dilakukan berdasarkan nilai anti- image matrices diatas 0.5 dan component matrix diatas 0.7 (validitas). Hasil pengujian KMO dan Bartlett's minimal sebesar 0.5. variansi yang dapat dijelaskan minimal sebesar 60%.

Tabel 5.1
Pengukuran K-M-O

No	Variabel Penelitian	K-M-O Measure of Sampling Adequacy	Nilai Signifikasi Bartlett's Test of Sphericity	Total Variansi Dijelaskan
1.	Kualitas Teknis	0,886	0,000	63,184
2.	Kualitas Fungsional	0,786	0,000	64,453
3.	Citra Perusahaan	0,742	0,000	84,553
4.	Intensi Penggunaan Kembali oleh Pelanggan	0,500	0,000	87,071

Sumber: Data diolah, 2009

5.4 Validitas Masing – masing Variabel Penelitian

Pengukuran validitas masing-masing variabel penelitian dilakukan dengan Kaiser- Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy, Bartlett's Test of Sphericity, dan Total Variance Explained. Pengukuran kecukupan indikator dilakukan dengan KMO Measure of Sampling Adequacy untuk setiap dimensi, dimana nilai di atas 0,500 menunjukkan bahwa kecukupan indikator adalah baik. Selanjutnya, uji nilai Signifikansi Bartlett's Test of Sphericity dibawah 0,5 menunjukkan probabilitas indikator bahwa terdapat korelasi yang signifikan antar indikator di dalam indikator. Akhirnya, dilakukan pengukuran total variansi yang dapat dijelaskan (total variance explained) oleh model, dimana nilai yang diharapkan adalah minimum 60%. Dalam tabel 5.1 disajikan uji-uji tersebut untuk setiap variabel.

5.5 Validitas Indikator Penelitian

Validitas masing-masing indikator penelitian dilakukan dengan *Uji Anti-Image Matrices* dan pengukuran nilai factor loading untuk setiap indicator. Nilai anti image yang diharapkan adalah minimum 0,500 sedangkan nilai indicator loading yang diharapkan untuk *Component Matrix* adalah minimum 0,700 . Nilai validitas indikator penelitian disajikan.

Tabel 5.2

Validitas Indikator-Indikator Penelitian

No	Indikator	Anti-image correlation matrix	Factor loading
A. Kualitas Teknis			
1.	Hasil gambar/visual bawah air	0,932	0,772
2.	Job Safety Analysis (J.S.A)	0,929	0,824
3.	Diver Report	0,792	0,810
4.	Badan Sertifikasi Klas	0,889	0,825
5.	Standard Operation Procedure (S.O.P)	0,827	0,760
6.	Contract Agreement	0,920	0,732
7.	Kualifikasi Penyelam	0,842	0,744
8.	Kondisi peralatan kerja	0,874	0,870
9.	Health, Safety and Environment (H.S.E)	0,949	0,789
10.	Hasil Kualitas Pekerjaan	0,940	0,813
B. Kualitas Fungsional			
1.	Pelayanan diberikan	0,738	0,783
2.	Kemampuan penyampaian informasi	0,848	0,836
3.	Menanggapi keluhan pelanggan	0,801	0,836
4.	Komitmen staf pada pekerjaan	0,774	0,795
5.	Komunikasi staf dan pimpinan	0,928	0,863
6.	Sikap pimpinan dan staf	0,804	0,780
7.	Pelaksanaan pekerjaan sesuai jadwal	0,640	0,759
8.	Etiket baik pimpinan dan staf	0,869	0,758
9.	Tim penyelam memiliki kekompakan	0,763	0,825
10.	Diving supervisor mampu menyelesaikan pekerjaan	0,727	0,787

Lanjutan Tabel 5.2

No	Indikator	Anti-image correlation matrix	Factor loading
C. Citra Perusahaan			
1.	Reputasi perusahaan	0,769	0,911
2.	Perusahaan bawah air dikalangan industri	0,777	0,908
3.	Tanggungjawab pimpinan perusahaan	0,693	0,939
D. Intensi Penggunaan Kembali oleh Pelanggan			
1.	Menggunakan kembali jasa pekerjaan bawah air dimasa dating	0,500	0,933
2.	Pelanggan memilih perusahaan ini untuk pekerjaan bawah air	0,500	0,933

Sumber: Data diolah, 2009

5.6 Reliabilitas Indikator Penelitian

Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal dari indikator, yang menunjukkan tingkatan dimana indikator mrngidentifikasi konstruk laten (the common latent construct) Reliabilitas yang tinggi memberikan dasar bagi tingkat konfidensi bahwa masing masing indikator bersifat konsisten dalam pengukurannya. Nilai batas reliabilitas dengan menggunakan Cronbach Alpha yang biasanya dapat diterima adalah 0,600 (Maholtra, 2004).

Tabel 5.3

Ukuran Reliabilitas Variabel Penelitian

Semua Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Teknis	0,934
Kualitas Fungsional	0,936
Citra Perusahaan	0,908
Intensi Penggunaan Kembali oleh Pelanggan	0,844

Sumber: Data diolah, 2009

Berdasarkan tabel diatas nilai r Alpha masing-masing variabel $> 0,600$, maka dapat disimpulkan semua variabel datanya valid dan reliabel, sehingga layak disebar ke sampel untuk mengadakan penelitian.

5.7 Deskripsi Data Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel, yang terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

- Kualitas Teknis : X_1
- Kualitas Fungsional : X_2
- Citra Perusahaan : X_3
- Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan : Y

Daftar angket penelitian yang penulis sampaikan kepada responden sebanyak 100 orang, kemudian diteliti, diedit, dan dianalisis sesuai dengan pengolahan data sebagaimana yang telah dibahas pada bab IV.

Angket penelitian ini kemudian diberi skor sesuai dengan jawaban responden dan dijumlahkan. Proses penelitian harus dilakukan secara hati-hati agar tidak mengalami kekeliruan dalam merekapitulasi.

Hasil rekapitulasi skor untuk masing-masing variabel ini selanjutnya menggunakan alat bantu komputer program SPSS 13.0 for Windows. Rekapitulasi jumlah skor untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 5.4

Tabel 5.4

Rekapitulasi Variabel Kualitas Teknis

Indikator	Kode	Jumlah Responden yang menjawab				
		SS	S	N/B	TS	STS
Hasil gambar visual / foto	Pernyataan 1	14	55	25	5	0
Job Safety Analysis	Pernyataan 2	13	52	27	5	3
Standard Operation Procedure	Pernyataan 3	15	40	29	12	1
Diver Report	Pernyataan 4	23	44	19	31	1
Badan Sertifikasi Klas	Pernyataan 5	28	34	25	14	0
Contract Agreement	Pernyataan 6	12	45	29	13	1
Kualifikasi Penyelam	Pernyataan 7	18	33	25	19	3
Kondisi Peralatan Kerja	Pernyataan 8	15	44	24	18	0
Health, Safety & Environment	Pernyataan 9	17	47	21	11	3
Hasil Kualitas Pekerjaan	Pernyataan 10	14	45	25	11	3
Total Jumlah Responden		169	439	249	121	16
		17%	44%	25%	12%	1,6%

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa secara umum responden menyatakan setuju terhadap pernyataan yang diajukan untuk variabel kualitas tehnik. Hal ini terjadi karena mungkin kualitas tehnik masih dianggap biasa atau sama dengan kualitas yang lain. Dengan melihat hasil diatas maka yang bisa dijadikan masukan bagi perusahaan penyelaman PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra untuk lebih memperhatikan kualitas tehnik secara keseluruhan untuk pekerjaan bawah air yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 5.5
Rekapitulasi Variabel Kualitas Fungsional

Indikator	Kode	Jumlah Responden yang menjawab				
		SS	S	N/B	TS	STS
Pelayanan yang diberikan	Pernyataan 11	20	47	28	4	0
Penyampaian informasi	Pernyataan 12	22	40	31	7	0
Menanggapi keluhan pelanggan	Pernyataan 13	16	33	29	14	3
Komitmen staf pada pekerjaan	Pernyataan 14	13	41	26	18	1
Komunikasi staf dan pimpinan	Pernyataan 15	17	44	21	13	2
Sikap pimpinan dan staf	Pernyataan 16	16	36	32	9	6
Pelaksanaan pekerjaan	Pernyataan 17	14	35	35	11	5
Etiket pimpinan dan staf	Pernyataan 18	16	47	22	10	4
Kekompakan tim penyelam	Pernyataan 19	13	42	25	15	5
Kemampuan diving supervisor	Pernyataan 20	13	38	26	17	4
Total Jumlah Responden		160	403	275	118	30
		16%	41%	28%	12%	3%

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa secara umum responden menyatakan setuju terhadap pernyataan yang diajukan untuk variabel kualitas fungsional. Hal ini terjadi karena mungkin kualitas fungsional masih dianggap biasa atau sama dengan kualitas yang lain. Dengan melihat hasil diatas maka yang bisa dijadikan masukan bagi perusahaan penyelaman PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra untuk lebih memperhatikan kualitas fungsional secara keseluruhan untuk pekerjaan bawah air yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 5.6

Rekapitulasi Variabel Citra Perusahaan

Indikator	Kode	Jumlah Responden yang menjawab				
		SS	S	N/B	TS	STS
Reputasi Perusahaan	Pernyataan 21	9	51	26	9	4
Perusahaan bawah air di kalangan industri	Pernyataan 22	18	36	28	13	3
Tanggung jawab pimpinan perusahaan	Pernyataan 23	10	32	34	11	11
Total Jumlah Responden		37	119	88	33	18
		12%	40%	30%	11%	6%

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa secara umum responden menyatakan netral / biasa terhadap pernyataan yang diajukan untuk variabel citra perusahaan. Hal ini terjadi karena mungkin citra perusahaan masih dianggap biasa atau sama dengan yang lain. Dengan melihat hasil diatas maka yang bisa dijadikan masukan bagi perusahaan penyelaman PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra untuk lebih memperhatikan citra perusahaan secara keseluruhan untuk pekerjaan bawah air yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 5.7

Rekapitulasi Variabel Intensi Penggunaan Kembali

Indikator	Kode	Jumlah Responden yang menjawab				
		SS	S	N/B	TS	STS
Menggunakan kembali jasa pekerjaan bawah air	Pernyataan 24	10	43	32	13	2
Memilih perusahaan ini untuk pekerjaan bawah air	Pernyataan 25	6	32	43	16	2
Total Jumlah Responden		16	75	75	29	4
		8%	38%	38%	14%	2%

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan netral / biasa terhadap pernyataan yang diajukan untuk variabel intensi penggunaan kembali. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang pernah menggunakan jasa pekerjaan bawah air masih belum pasti untuk datang menggunakan kembali atau tidak.

Variabel Kualitas Teknis (X_1)

Data rekapitulasi jumlah skor untuk masing-masing variabel tersebut diatas diproses melalui bantuan komputer dengan program SPSS 13.0 for windows setelah dilakukan uji standar residual terhadap data yang *outlier* maka rangkuman data variabel Kualitas Teknis (X_1) dapat dilihat sebagaimana pada tabel 5.8.

Tabel 5.8

Data Statistik Variabel Kualitas Teknis

Statistics		
Kualitas Teknis		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		36.27
Median		37.00
Mode		34
Std. Deviation		6.749
Variance		45.553
Range		23
Minimum		24
Maximum		47
Sum		3627

Hasil pengolahan data untuk variabel Kualitas Teknis, memiliki :

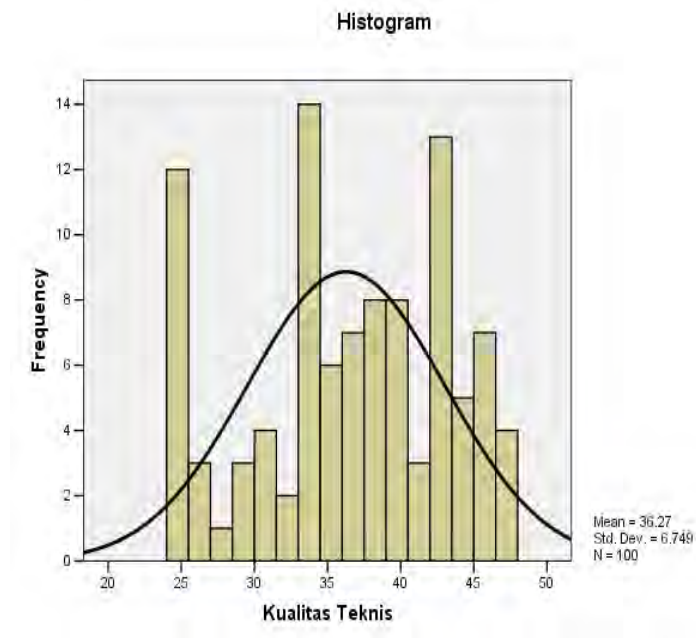
- Mean : 36,27
- Standar Deviasi : 6,749
- Range : 23
- Skor terendah : 24
- Skor tertinggi : 47

Skor frekuensi variabel Kualitas Teknis menyebar dari skor terendah 24 sampai skor tertinggi 47 dengan rentang nilai 23.

Untuk menggambarkan frekuensi hasil data penelitian variabel Kualitas Teknis (X_1), dapat disajikan dalam bentuk Grafik Histogram pada Gambar 5.1

Gambar 5.1

Histogram Frekuensi Variabel Kualitas Teknis



Variabel Kualitas Fungsional (X_2)

Data rekapitulasi jumlah skor untuk masing-masing variabel tersebut diatas diproses melalui bantuan komputer dengan program SPSS 13.0 for windows setelah dilakukan uji standar residual terhadap data yang outlier maka rangkuman data variabel Kualitas Fungsional (X_2) dapat dilihat sebagaimana pada tabel 5.9.

Tabel 5.9

Data Statistik Variabel Kualitas Fungsional

Statistics

Kualitas Fungsional

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		35.49
Median		36.00
Mode		41
Std. Deviation		7.357
Variance		54.131
Range		28
Minimum		20
Maximum		48
Sum		3549

Hasil pengolahan data untuk variabel Kualitas Fungsional, memiliki :

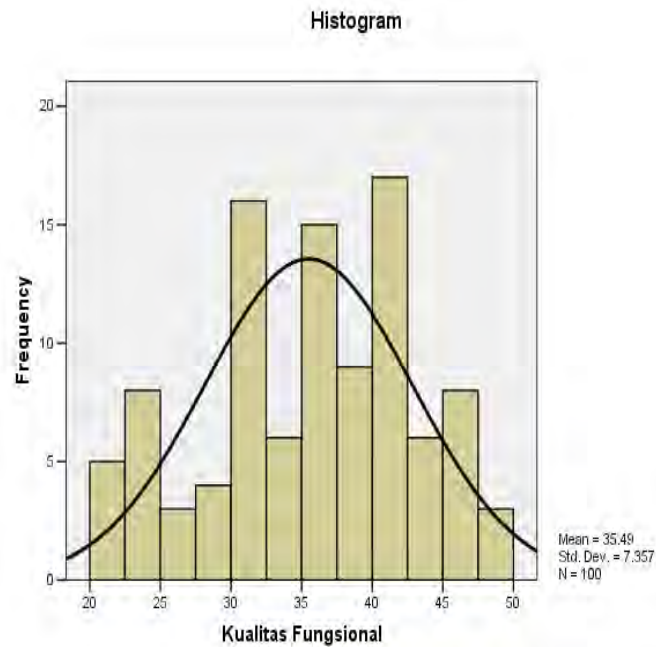
- Mean : 35,49
- Standar Deviasi : 7,357
- Range : 28
- Skor terendah : 20
- Skor tertinggi : 48

Skor frekuensi variabel Kualitas Fungsional menyebar dari skor terendah 20 sampai skor tertinggi 48 dengan rentang nilai 28.

Untuk menggambarkan frekuensi hasil data penelitian variabel Kualitas Fungsional (X_2), dapat disajikan dalam bentuk Grafik Histogram pada Gambar 5.2

Gambar 5.2

Histogram Frekuensi Variabel Kualitas Fungsional



Variabel Citra Perusahaan (X_3)

Data rekapitulasi jumlah skor untuk masing-masing variabel tersebut diatas diproses melalui bantuan computer dengan program SPSS 13.0 for windows setelah dilakukan uji standar residual terhadap data yang outlier maka rangkuman data variabel Citra Perusahaan (X_3) dapat dilihat sebagaimana pada tabel 5.10.

Tabel 5.10

Data Statistik Variabel Citra Perusahaan

Statistics		
Citra Perusahaan		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		10.23
Median		10.50
Mode		12
Std. Deviation		2.767
Variance		7.654
Range		12
Minimum		3
Maximum		15
Sum		1023

Hasil pengolahan data untuk variabel Kualitas Fungsional, memiliki :

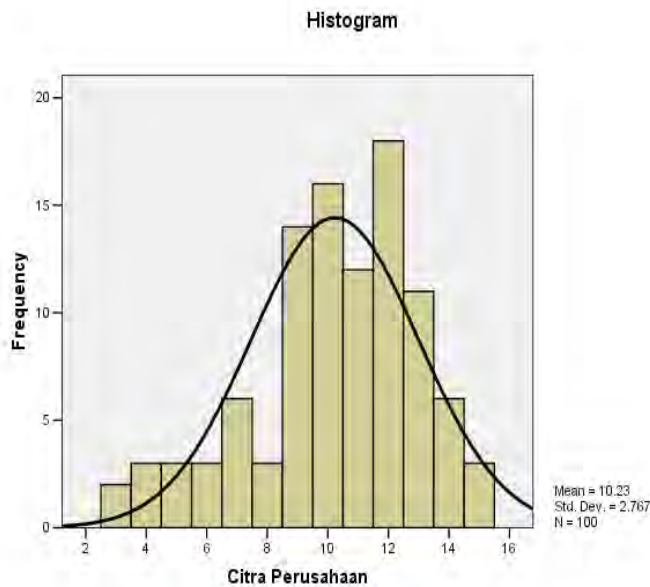
- Mean : 10,23
- Standar Deviasi : 2,767
- Range : 12
- Skor terendah : 3
- Skor tertinggi : 15

Skor frekuensi variabel Citra Perusahaan menyebar dari skor terendah 3 sampai skor tertinggi 15 dengan rentang nilai 12.

Untuk menggambarkan frekuensi hasil data penelitian variabel Citra Perusahaan (X_3), dapat disajikan dalam bentuk Grafik Histogram pada Gambar 5.3.

Gambar 5.3

Histogram Frekuensi Variabel Citra Perusahaan



Variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

Data rekapitulasi jumlah skor untuk masing-masing variabel tersebut diatas diproses melalui bantuan komputer dengan program SPSS 13.0 for windows setelah dilakukan uji standar residual terhadap data yang outlier maka rangkuman data variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) dapat dilihat sebagaimana pada tabel 5.11.

Tabel 5.11

Data Statistik Variabel Intensi Penggunaan Kembali

Statistics

Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		6.72
Median		7.00
Mode		7
Std. Deviation		1.577
Variance		2.486
Range		6
Minimum		4
Maximum		10
Sum		672

Hasil pengolahan data untuk variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan, memiliki :

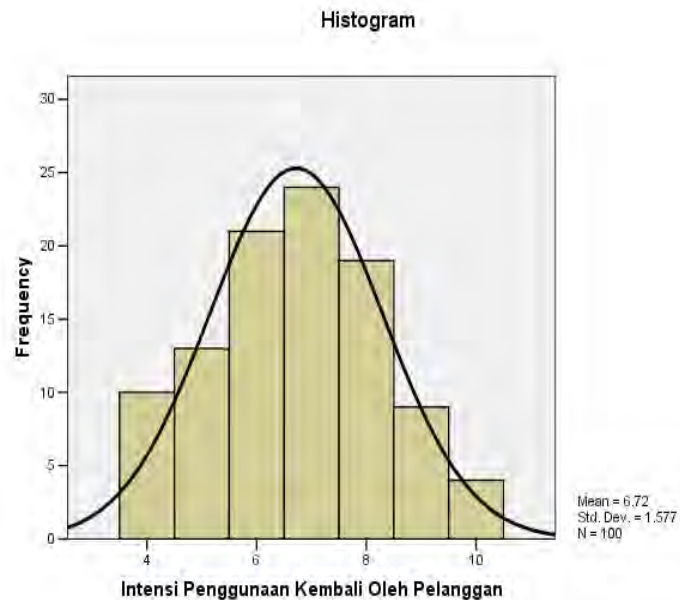
- Mean : 6,72
- Standar Deviasi : 1,577
- Range : 6
- Skor terendah : 4
- Skor tertinggi : 10

Skor frekuensi variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan menyebar dari skor terendah 4 sampai skor tertinggi 10 dengan rentang nilai 6.

Untuk menggambarkan frekuensi hasil data penelitian variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y), dapat disajikan dalam bentuk Grafik Histogram pada Gambar 5.4

Gambar 5.4

Histogram Frekuensi Variabel Intensi Penggunaan Kembali



5.8 Pengujian Persyaratan Analisis

Untuk persyaratan analisis yang dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah :

Uji Normalitas

Uji normalitas data menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Liliefors). Jika $Sig > 0,05$ maka data berdistribusi normal, jika $Sig < 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.12
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Teknis	Kualitas Fungsional	Citra Perusahaan	Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	36.27	35.49	10.23	6.72
	Std. Deviation	6.749	7.357	2.767	1.577
Most Extreme Differences	Absolute	.092	.093	.128	.130
	Positive	.086	.071	.068	.116
	Negative	-.092	-.093	-.128	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		.921	.933	1.283	1.305
Asymp. Sig. (2-tailed)		.365	.348	.074	.066

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 5.9., maka dapat disimpulkan data semua variabel berdistribusi normal karena Sig > 0,05.

5.9 Pengujian Hipotesis Penelitian

1. Pengujian Hipotesis Kualitas Teknis (X_1) Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

a. Uji Normalitas

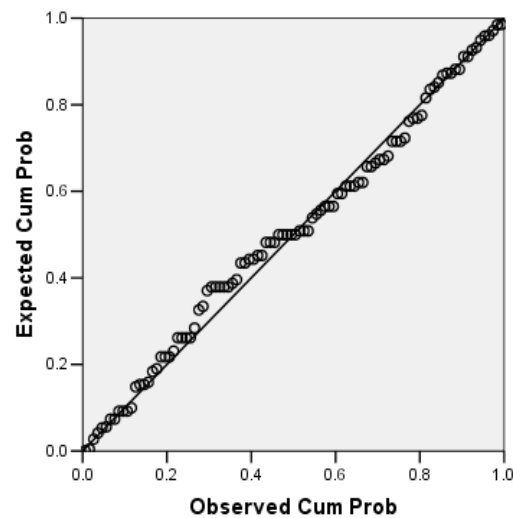
Dengan proses SPSS 13.0 *for windows* didapatkan hasil uji normalitas variabel Kualitas Teknis (X_1) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) dapat dilihat pada grafik pada gambar 4.5 bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas Teknis (X_1) berdasarkan masukan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Gambar 5.5

Grafik NPP Regresi Variabel Kualitas Teknis

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan



b. Koefisien Korelasi (R)

Dengan melakukan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 13.0 *for windows* dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,695 yang berarti hubungan variabel Kualitas Teknis (X_1) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) positif dan cukup kuat. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13

Nilai Koefisien R dan R-Square Variabel X1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.483	.478	1.139

a. Predictors: (Constant), Kualitas Teknis

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,483 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 48,3% variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) ditentukan oleh faktor variabel Kualitas Teknis (X_1) sedangkan sisanya 51,7% ditentukan faktor-faktor lain.

d. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi regresi variabel Kualitas Teknis (X_1) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

- a. $H_0 = 0$; atau koefisien regresi variabel Kualitas Teknis (X_1) tidak signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

- b. $H_a = 0$; atau koefisien regresi variabel Kualitas Teknis (X_1) signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

Dasar dari pengambilan keputusan adalah membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

- jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_0 diterima
- jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak

Dengan program SPSS 13.0 *for windows* diperoleh nilai t_{hitung} dan signifikansinya seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.14

T_{hitung} dan Signifikansi Variabel X_1

Coefficients^a

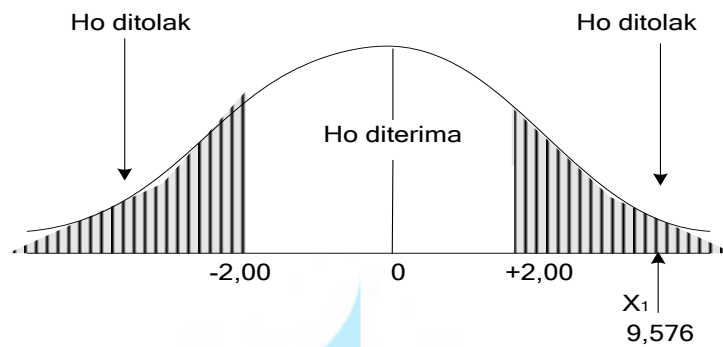
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.828	.626		1.324	.189
	Kualitas Teknis	.162	.017	.695	9.576	.000

a. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Dari perhitungan SPSS 13.0 *for windows*, t_{hitung} variabel Kualitas Teknis yang diperoleh adalah sebesar 8,169 dengan df 98 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) diperoleh t_{tabel} sebesar 2,00.

Dengan demikian t_{hitung} 9,576 > t_{tabel} (2,00), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Teknis signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.



Dari analisis diatas dengan bantuan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = f(X_1)$$

$$\hat{Y} = 0,828 + 0,162 X_1$$

Konstanta sebesar 0,828 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Teknis (X_1) maka Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) nilainya 0,828, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,162 X_1 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pada variabel Kualitas Teknis (X_1) akan meningkatkan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sebesar 0,162 kali pada konstanta 0,828.

e. Uji F atau Anova Test

Uji F bertujuan untuk menguji signifikansi model regresi Kualitas Teknis (X_1) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y). Hasil uji F seperti yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.15F_{hitung} variabel X_1 **ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.997	1	118.997	91.707	.000 ^a
	Residual	127.163	98	1.298		
	Total	246.160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Teknis

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis ini adalah;

a. $H_0 = 0$; atau model regresi tidak signifikanb. $H_a \neq 0$; atau model regresi signifikan

Dasar pengambilan keputusan adalah :

a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_0 diterimab. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 91,707 sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 98 pada $\alpha \leq (0,05)$ sebesar 3,94.

Dengan demikian $F_{hitung} (91,707) > F_{tabel} (3,94)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi

variabel Kualitas Teknis signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

2. Pengujian Hipotesis Kualitas Fungsional (X_2) Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

a. Uji Normalitas

Dengan proses SPSS 13.0 *for windows* didapatkan hasil uji normalitas variabel Kualitas Fungsional (X_2) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) dapat dilihat pada grafik pada gambar 5.6 bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas Fungsional (X_2) berdasarkan masukan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

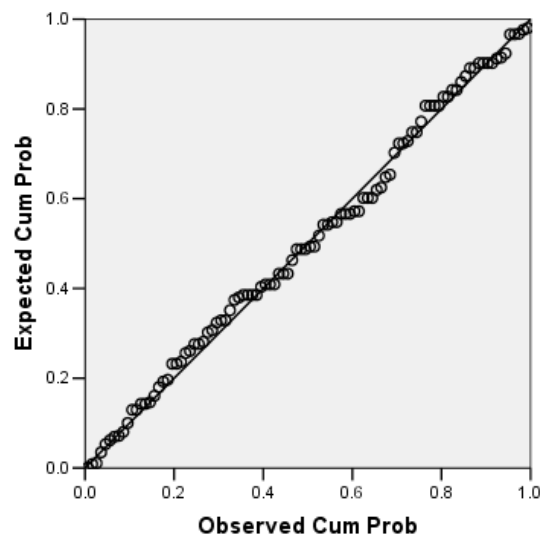
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Gambar 5.6

Grafik NPP Regresi Variabel Kualitas Fungsional

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan



b. Koefisien Korelasi (R)

Dengan melakukan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 13.0 *for windows* dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,712 yang berarti hubungan variabel Kualitas Fungsional (X_2) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) positif. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16.

Tabel 5.16

Nilai Koefisien R dan R-Square Variabel X_2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.502	1.113

a. Predictors: (Constant), Kualitas Fungsional

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,507 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 50,7% variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) ditentukan oleh faktor variabel Kualitas Fungsional (X_2) sedangkan sisanya 49,3% ditentukan faktor-faktor lain.

d. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi regresi variabel Kualitas Fungsional (X_2) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

1. $H_0 = 0$; atau koefisien regresi variabel Kualitas Fungsional (X_2) tidak signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

2. $H_a \neq 0$; atau koefisien regresi variabel Kualitas Fungsional (X_2) signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

Dasar dari pengambilan keputusan adalah membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

1. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_o diterima
2. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, H_o ditolak

Dengan program SPSS 13.0 *for windows* diperoleh nilai t_{hitung} dan signifikansinya seperti yang terdapat pada tabel 5.17.

Tabel 5.17

T_{hitung} dan Signifikansi Variabel X_2

Coefficients^a

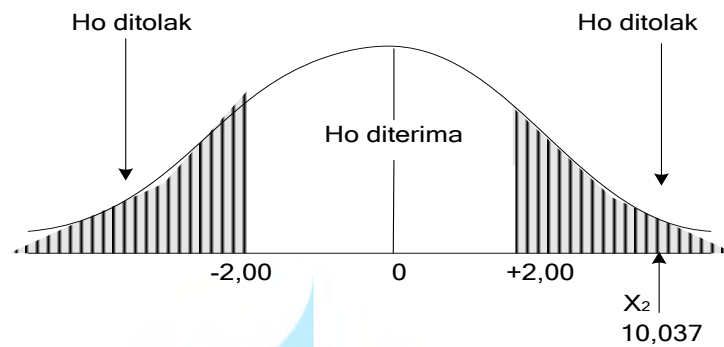
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.305	.551		2.368	.020
	Kualitas Fungsional	.153	.015	.712	10.037	.000

a. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Dari perhitungan SPSS 13.0 *for windows*, t_{hitung} variabel Kualitas Fungsional yang diperoleh adalah sebesar 10,037 dengan df 98 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) diperoleh t tabel sebesar 2,00.

Dengan demikian $t_{hitung} 10,037 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_o ditolak dan H_a diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Fungsional signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.



Dari analisis diatas dengan bantuan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = f(X_2)$$

$$\hat{Y} = 1,305 + 0,153 X_2$$

Konstanta sebesar 1,305 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Fungsional (X_2) maka Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) nilainya 1,305, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,153 X_2 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pada variabel Kualitas Fungsional (X_2) akan meningkatkan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sebesar 0,153 kali pada konstanta 1,305.

e. Uji F atau Anova Test

Uji F bertujuan untuk menguji signifikansi model regresi Kualitas Fungsional (X_2) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y). Hasil uji F seperti yang terdapat pada tabel 5.18 berikut:

Tabel 5.18

F_{hitung} variabel X_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.775	1	124.775	100.736	.000 ^a
	Residual	121.385	98	1.239		
	Total	246.160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Fungsional

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis ini adalah;

a. $H_0 = 0$; atau model regresi tidak signifikan

b. $H_a \neq 0$; atau model regresi signifikan

Dasar pengambilan keputusan adalah :

c. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_0 diterima

d. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 100,736 sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 98 pada $\alpha = (0,05)$ sebesar 3,94

Dengan demikian $F_{hitung} (100,736) > F_{tabel} (3,94)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel Kualitas Fungsional signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

3. Pengujian Hipotesis Citra Perusahaan (X_3) Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

a. Uji Normalitas

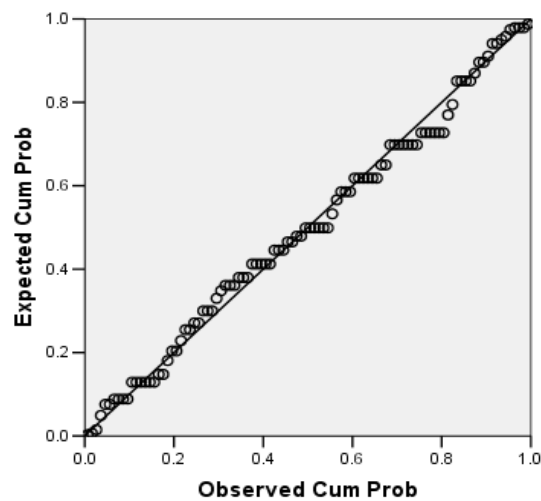
Dengan proses SPSS 13.0 *for windows* didapatkan hasil uji normalitas variabel Citra Perusahaan (X_3) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) dapat dilihat pada grafik pada gambar 5.7 bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel Citra Perusahaan (X_3) berdasarkan masukan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Gambar 5.7

Grafik NPP Regresi Variabel Citra Perusahaan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan



b. Koefisien Korelasi (R)

Dengan melakukan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 13.0 *for windows* dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,645 yang berarti hubungan variabel Citra Perusahaan (X_3) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) positif. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.19.

Tabel 5.19

Nilai Koefisien R dan R-Square Variabel X_3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 ^a	.416	.410	1.212

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,416 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 41,6% variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) ditentukan oleh faktor variabel Citra Perusahaan (X_3) sedangkan sisanya 58,4% ditentukan faktor-faktor lain.

d. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi regresi variabel Citra Perusahaan (X_3) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

1. $H_0 = 0$; atau koefisien regresi variabel Citra Perusahaan (X_3) tidak signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

2. $H_a \neq 0$; atau koefisien regresi variabel Citra Perusahaan (X_3) signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

Dasar dari pengambilan keputusan adalah membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

1. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_o diterima
2. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, H_o ditolak

Dengan program SPSS 13.0 *for windows* diperoleh nilai t_{hitung} dan signifikansinya seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.20

T_{hitung} dan Signifikansi Variabel X_3

Coefficients^a

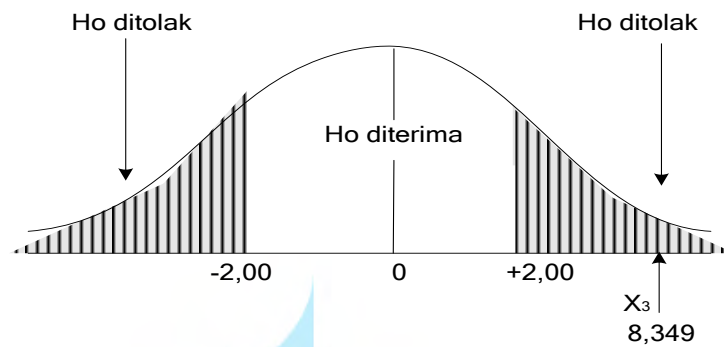
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.961	.466		6.350	.000
	Citra Perusahaan	.367	.044	.645	8.349	.000

a. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Dari perhitungan SPSS 13.0 *for windows*, t_{hitung} variabel Citra Perusahaan yang diperoleh adalah sebesar 8,349 dengan df 98 pada $\frac{1}{2}$ α (0,05) diperoleh t tabel sebesar 2,00.

Dengan demikian t_{hitung} 8,349 $>$ t_{tabel} (2,00), sehingga jelas H_o ditolak dan H_a diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Citra Perusahaan signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra



Dari analisis diatas dengan bantuan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = f(X_3)$$

$$\hat{Y} = 2,961 + 0,367 X_3$$

Konstanta sebesar 2,961 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Citra Perusahaan (X_3) maka Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) nilainya 2,961, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,367 X_3 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pada variabel Citra Perusahaan (X_3) akan meningkatkan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sebesar 0,367 kali pada konstanta 2,961.

c. Uji F atau Anova Test

Uji F bertujuan untuk menguji signifikansi model regresi Citra Perusahaan (X_3) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y). Hasil uji F seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.21

F_{hitung} variabel X_3 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.320	1	102.320	69.712	.000 ^a
	Residual	143.840	98	1.468		
	Total	246.160	99			

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis ini adalah;

d. $H_0 = 0$; atau model regresi tidak signifikane. $H_a \neq 0$; atau model regresi signifikan

Dasar pengambilan keputusan adalah :

e. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_0 diterimaf. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 69,712 sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 98 pada $\alpha = (0,05)$ sebesar 3,94.

Dengan demikian $F_{hitung} (69,712) > F_{tabel} (3,94)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel Citra Perusahaan signifikan dalam mempengaruhi variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

4. Pengujian Hipotesis Kualitas Teknis (X_1), Kualitas Fungsional (X_2) dan Citra Perusahaan (X_3) Dalam Mempengaruhi Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

a. Uji Normalitas

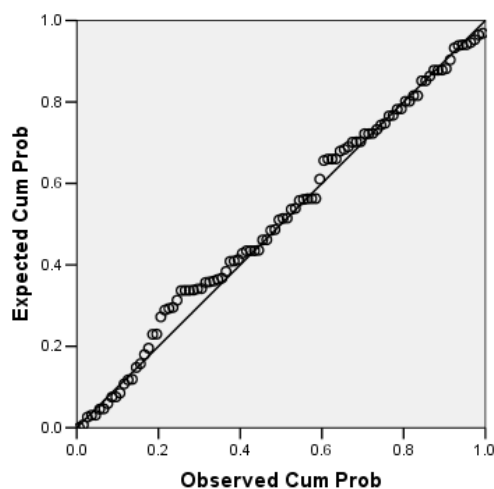
Dengan proses SPSS 13.0 *for windows* didapatkan hasil uji normalitas variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) Dalam Mempengaruhi Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) dapat dilihat pada grafik bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas Teknis (X_1) Kualitas Fungsional (X_2) dan Citra Perusahaan secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Lebih jelasnya dapat dilihat dari grafik pada gambar 5.8.

Gambar 5.8Grafik NPP Regresi Variabel X_1 , X_2 dan X_3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan



b. Koefisien Korelasi (R)

Dengan melakukan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 13.0 *for windows* dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,754 yang berarti hubungan variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) dalam mempengaruhi variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) positif. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.22.

Tabel 5.22

Nilai Koefesien R dan R-Square Variabel X_1 , X_2 dan X_3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.754 ^a	.569	.556	1.051	2.309

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,569 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 56,9% variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) ditentukan oleh faktor variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) sedangkan sisanya 43,1% ditentukan faktor-faktor lain.

d. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi regresi variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) secara bersama-sama terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y).

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

- a. $H_0 = 0$; atau koefisien regresi variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) secara bersama-sama tidak signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

- b. $H_a \neq 0$; atau koefisien regresi variabel Kualitas Teknis (X_1) variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y)

Dasar dari pengambilan keputusan adalah membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

- jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_0 diterima
- jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak

Dengan program SPSS 13.0 *for windows* diperoleh nilai t_{hitung} dan signifikansinya seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.23

T_{hitung} dan Signifikansi Variabel X_1 , X_2 dan X_3

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.593	.581		1.021	.310		
	Kualitas Teknis	.067	.028	.286	2.345	.021	.303	3.304
	Kualitas Fungsional	.065	.028	.304	2.316	.023	.261	3.830
	Citra Perusahaan	.137	.055	.240	2.467	.015	.475	2.104

a. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Dari perhitungan SPSS 13.0 *for windows*, t_{hitung} variabel Kualitas Teknis yang diperoleh adalah sebesar 2,345 dengan df 96 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) diperoleh t tabel sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 2,345 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kemudian t_{hitung} variabel Kualitas Fungsional yang diperoleh adalah sebesar 2,316 dengan df 96 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) diperoleh t tabel sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 2,316 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sedangkan t_{hitung} variabel Citra Perusahaan yang diperoleh adalah sebesar 2,467 dengan df 96 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 2,467 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Teknis, variabel Kualitas Fungsional dan variabel Citra Perusahaan signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dari analisis diatas dengan bantuan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 *for windows* diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = f(X_1, X_2, X_3)$$

$$\hat{Y} = 0,593 + 0,067 X_1 + 0,065 X_2 + 0,137 X_3$$

Konstanta sebesar 0,593 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Teknis (X_1), Kualitas Fungsional (X_2) dan Citra Perusahaan (X_3), maka Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) nilainya 0,593 sedangkan koefisien regresi sebesar 0,067 X_1 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pada variabel Kualitas Teknis (X_1) akan meningkatkan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sebesar 0,067 kali pada konstanta 0,593 dan koefisien regresi sebesar

0,065 X_2 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pada variabel Kualitas Fungsional (X_2) akan meningkatkan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sebesar 0,065 kali pada konstanta 0,593. Kemudian koefisien regresi sebesar 0,137 X_3 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pada variabel Citra Perusahaan (X_3) akan meningkatkan variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sebesar 0,137 kali pada konstanta 0,593

g. Uji F atau Anova Test

Uji F bertujuan untuk menguji signifikansi model regresi Kualitas Teknis (X_1), Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y). Hasil uji F seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.24
 F_{hitung} variabel X_1 , X_2 dan X_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140.120	3	46.707	42.285	.000 ^a
	Residual	106.040	96	1.105		
	Total	246.160	99			

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional

b. Dependent Variable: Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis ini adalah;

- a. $H_0 = 0$; atau model regresi tidak signifikan
- b. $H_a \neq 0$; atau model regresi signifikan

Dasar pengambilan keputusan adalah :

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak, H_0 diterima
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar $42,285 > F_{tabel} 2,70$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Perusahaan signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

5.10 Uji Asumsi Klasik

- Uji Multikolinieritas

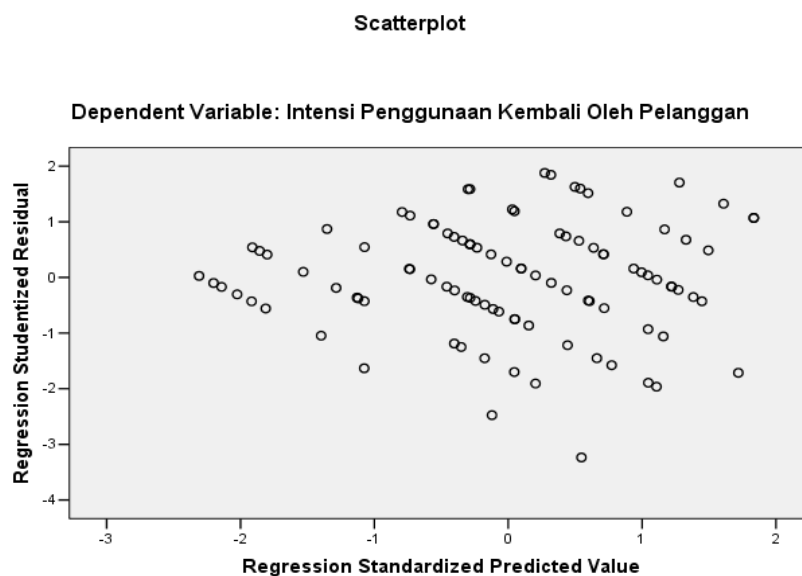
Pada uji multikolinieritas atau terjadinya korelasi diantara sesama variabel bebas. Pada uji ini dapat dilihat pada table Coefficients (tabel 5.20) dan lihat kolom *Collinearity Statistics* di model 1 yang memperlihatkan nilai $VIF < 10$, pada umumnya terjadinya multikolinieritas apabila nilai $VIF > 10$.

- Uji Heterokedastisitas

Pada uji ini dapat dilihat dari grafik scatterplot pada gambar 5.9.

Gambar 5.9

Grafik Scatterplot



Dari grafik scatter plot pada Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan tampak titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Diagram pencar diatas ternyata tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan berdasarkan masukan variabel bebas.

- Uji Autokorelasi

Pada uji ini dapat dilihat pada tabel *Model Summary* di model 1 (Tabel 5.19) yang nilai DWnya menunjukkan 2,309. yang berarti Terima Ho, tidak ada korelasi serial karena DW berada diantara 1,54 dan 2,46

Berdasarkan aturan berikut ini :

Ho : tidak ada korelasi serial

H₁ : ada korelasi serial

Tabel 5.25

Autokorelasi Uji Durbin Watson

Tabel untuk menentukan ada tidaknya autokorelasi dengan uji Durbin Watson

Tolak H_0 , berarti ada autokorelasi positif	Tidak dapat ditentukan	Tidak menolak H_0 , berarti tidak ada autokorelasi	Tidak dapat ditentukan	Tolak H_0 , berarti ada autokorelasi negatif		
0	d_L 1,10	d_U 1,54	2	$4-d_U$ 2,46	$4-d_L$ 2,90	4

Sumber: Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews, 2007 UPP STIM YKPN

Pembahasan Hasil Penelitian

Merujuk pada hasil analisis pengaruh Kualitas Teknis Kualitas Fungsional dan Citra Perusahaan Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra, maka selanjutnya perlu dibahas eksistensi masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Teknis Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terbukti bahwa terdapat pengaruh Kualitas Teknis terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra. Keeratan hubungan antara variabel Kualitas Teknis terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan, tercermin pada besarnya nilai koefisien korelasi (r) yang dihasilkan dari perhitungan korelasi antara variabel bebas Kualitas Teknis (X_1) terhadap variabel terikat Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) yaitu sebesar 0,695.

Koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,483 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 48,3% variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) ditentukan oleh faktor variabel Kualitas Teknis (X_1) sedangkan sisanya 51,7% ditentukan faktor-faktor lain.

Dari perhitungan SPSS 13.0 *for windows*, t_{hitung} variabel Kualitas Teknis yang diperoleh adalah sebesar 9,576 dengan df 98 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) diperoleh t_{tabel} sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 9,576 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Teknis signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya bhakti Samudra.

Dengan bantuan pengolahan data berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 91,707. sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 98. pada α (0,05) sebesar 3,94.

Dengan demikian $F_{hitung} (91,707) > F_{tabel} (3,94)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel Kualitas Teknis signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Fungsional Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terbukti bahwa terdapat pengaruh Kualitas Fungsional terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra. Keeratan hubungan antara variabel Kualitas Fungsional terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan, tercermin pada besarnya nilai koefisien korelasi (r) yang dihasilkan yaitu sebesar 0,712.

Sedangkan besarnya nilai koefisien determinasi atau R^2 yang dihasilkan adalah sebesar 0,507 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 50,7% variabel Kualitas Fungsional (X_2) ditentukan oleh faktor variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sedangkan sisanya 49,3% ditentukan faktor-faktor lain.

Dengan bantuan perhitungan SPSS 13.0, t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 10,037. Dengan df 98. Pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 10,037 > t_{tabel} 2,00$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Fungsional berpengaruh signifikan terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dengan bantuan pengolahan data berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 100,736. sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 98. pada α (0,05) sebesar 3,94.

Dengan demikian $F_{hitung} (100,736) > F_{tabel} (3,94)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel

Kualitas Fungsional signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terbukti bahwa terdapat pengaruh Citra Perusahaan terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra. Keeratan hubungan antara variabel Citra Perusahaan terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan, tercermin pada besarnya nilai koefisien korelasi (r) yang dihasilkan yaitu sebesar 0,645.

Sedangkan besarnya nilai koefisien determinasi atau R^2 yang dihasilkan adalah sebesar 0,416 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 41,6% variabel Citra Perusahaan (X_2) ditentukan oleh faktor variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) sedangkan sisanya 58,4% ditentukan faktor-faktor lain.

Dengan bantuan perhitungan SPSS 13.0, t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 8,349. Dengan df 98. Pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05) sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 8,349 > t_{tabel} 2,00$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dengan bantuan pengolahan data berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 69,712. sedangkan harga kritis nilai F_{tabel}

dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 98. pada α (0,05) sebesar 3,94.

Dengan demikian F_{hitung} (69,712) > F_{tabel} (3,94), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel Citra Perusahaan signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

4. Pengaruh Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Perusahaan Secara bersama-sama Terhadap Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra

Dengan melakukan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 13.0 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (r) = 0,754 yang berarti pengaruh variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) positif.

Koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,569 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Hal ini menunjukkan 56,9% variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y) ditentukan oleh faktor variabel Kualitas Teknis (X_1), variabel Kualitas Fungsional (X_2) dan variabel Citra Perusahaan (X_3) sedangkan sisanya 43,1% ditentukan faktor-faktor lain.

Dari perhitungan SPSS 13.0 *for windows*, t_{hitung} variabel Kualitas Teknis yang diperoleh adalah sebesar 2,345 dengan df 96 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,05)

diperoleh t tabel sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 2,345 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kemudian t_{hitung} variabel Kualitas Fungsional yang diperoleh adalah sebesar 2,316 dengan df 96 pada $\frac{1}{2} \alpha (0,05)$ diperoleh t tabel sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 2,316 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sedangkan t_{hitung} variabel Citra Perusahaan yang diperoleh adalah sebesar 2,467 dengan df 96 pada $\frac{1}{2} \alpha (0,05)$ sebesar 2,00. Dengan demikian $t_{hitung} 2,467 > t_{tabel} (2,00)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Teknis, variabel Kualitas Fungsional dan variabel Citra Perusahaan signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 13.0 tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar $42,285 > F_{tabel} 2,70$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Perusahaan signifikan terhadap variabel Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan pada PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

5.11 Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan penelitian dengan melalui suatu prosedur ilmiah, ditemukan suatu hubungan yang positif antara Kualitas Teknis (X_1) dengan Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan (Y). Hal yang sama juga ditemukan pada variabel lain yaitu Kualitas Fungsional (X_2) dan Citra Perusahaan (X_3).

Dari data yang dihimpun menunjukkan bahwa hubungan antara ketiga variabel bebas baik secara parsial maupun secara ganda turut memberikan kontribusi bagi terbentuknya Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan. Dengan kata lain, makin tinggi Kualitas Teknis, makin tinggi Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan, dan makin tinggi Kualitas Fungsional, makin tinggi pula Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggan, serta makin baik Citra Perusahaan makin meningkat Intensi Penggunaan Kembali Oleh Pelanggannya.

Penelitian dilakukan dengan Teknik pengumpulan data menggunakan seperangkat kuesioner yang dirancang khusus untuk itu. Bertolak dari sejumlah instrumen yang telah digunakan, disadari tidak luput dari berbagai kelemahan yang tidak dapat dihindari, di antaranya; pertama, jawaban-jawaban yang telah diberikan mungkin belum semuanya mencerminkan tentang kenyataan yang sesungguhnya, sehingga masih patut dipertanyakan dan dicari tahu secara lebih lanjut. Kedua, di antara responden, memiliki *social setting* yang berbeda, sehingga dengan kenyataan itu sudah barang tentu responden juga memiliki intensitas pengetahuan yang berbeda, baik pada tataran pemahaman maupun dalam praksisnya yang juga otomatis berbeda. Ketiga, mengingat penelitian ini menyangkut tentang masalah sumberdaya manusia dan pemasaran, maka dalam

menjawab pertanyaan dan pernyataan kelihatannya responden sangat hati-hati, dan ada di antaranya yang tidak terungkap secara nyata, utamanya menyangkut hal-hal yang terkait dengan faktor budaya dan hal-hal yang bersifat sosial, sehingga dengan demikian masih diperlukan pengungkapan-pengungkapan faktor-faktor tersebut dalam suasana yang lebih spesifik dan transparan.

Bertolak dari beberapa pemikiran itu, sangat diperlukan adanya upaya untuk mengungkap beberapa aspek tersebut melalui suatu observasi dan atau wawancara dengan pihak perusahaan, pegawai, pimpinan secara elaboratif untuk menemukan berbagai kenyataan budaya dan sosial yang sesungguhnya. Upaya untuk itu dapat dilakukan melalui sebuah replikasi penelitian atau penelitian lanjutan dan atau penelitian yang lain, sehingga hal-hal yang belum terungkap tersebut dapat ditampilkan sebagai suatu temuan baru yang lebih baik.





UNIVERSITAS
MERCU BUANA