

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan digunakan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Sementara variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna jasa. Dari variabel bebas tersebut dapat diukur, variabel mana yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian yang dilakukan yaitu dengan questioner kepada pengguna jasa terkait variabel-variabel yang menjadi landasan dalam penelitian. Variabel tersebut kemudian diolah guna untuk mendapatkan hasil dan mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

##### 5.1.1. Deskripsi Responden

###### 5.1.1.1. Segmentasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Segmentasi ini menjelaskan gambaran responden berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh dari responden pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Gambaran responden disajikan dalam bentuk tabel 5.1 yang dibedakan dalam dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan.

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan pada tabel 5.1 telah diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 55 orang

(55%) dan sisanya adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 45 orang (45%).

#### 5.1.1.2. Segmentasi Berdasarkan Usia

Gambaran segmentasi berdasarkan usia dari responden pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember disajikan dalam bentuk tabel 5.2.

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
15 – 20 tahun	7	7
21 – 30 tahun	63	63
31 – 40 tahun	17	17
41 – 50 tahun	6	6
>50 tahun	7	7
Total	100	100

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 5.2 telah diketahui bahwa sebagian responden pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember adalah pengguna jasa berusia 15 – 20 tahun dengan jumlah sebanyak 7 orang (7%), sedangkan untuk pengguna jasa yang berusia 21 – 30 tahun dengan jumlah sebanyak 63 orang (63%), untuk pengguna jasa berusia 31 – 40 tahun dengan jumlah sebanyak 17 orang (17%), untuk pengguna jasa berusia 41-50 tahun dengan jumlah sebanyak 6 orang (6%), dan untuk pengguna jasa berusia lebih dari >50 tahun dengan jumlah sebanyak 7 orang (7%).

#### 5.1.1.3. Segmentasi Berdasarkan Profesi

Gambaran segmentasi berdasarkan profesi dari responden pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember disajikan dalam bentuk tabel 5.3.

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi**

<b>Profesi Responden</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tenaga Pendidikan	40	40
Dosen	4	4
Mahasiswa	43	43
Pemerintah	2	2
Lainnya	11	11
Total	100	100

Sumber : data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 5.3 telah diketahui bahwa sebagian responden pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember adalah Tenaga Pendidikan dengan jumlah sebanyak 40 orang (40%), sedangkan untuk pengguna jasa dari profesi Dosen dengan jumlah sebanyak 4 orang (4%), untuk responden Mahasiswa dengan jumlah sebanyak 43 orang (43%), untuk pengguna jasa dari Pemerintah dengan jumlah sebanyak 2 orang (2%), dan untuk pengguna jasa dari profesi lainnya dengan jumlah sebanyak 11 orang (11%).

### 5.1.2. Jawaban Responden Penelitian

Gambaran jawaban responden didapat dari besarnya interval kelas mean, dengan cara dibuat rentang skala, sehingga dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden terhadap setiap variabel yang dipertanyakan. Contoh rentang skala mean tersebut ditunjukkan sebagai berikut:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan hasil interval kelas 0,8, maka dapat disimpulkan kriteria rata-rata jawaban responden adalah:

- a. 1.00 - < 1.80 = Sangat Tidak Puas
- b. 1.81 - < 2.60 = Tidak Puas
- c. 2.61 - < 3.40 = Netral
- d. 3.41 - < 4.20 = Puas
- e. 4.21 - < 5.00 = Sangat Puas

Skala mean tersebut digunakan untuk menilai jawaban pertanyaan yang ada pada kuesioner.

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi operasional variabel, variabel-variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ), dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) serta kepuasan pengguna jasa ( $Y$ ) yang ditunjukkan sebagai berikut:

#### 5.1.2.1. Bukti Fisik/*tangible* ( $X_1$ )

**Tabel 5.4**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik/*tangible* ( $X_1$ )**

No.	Indikator	Descriptive Statistics	
		Mean	Std. Dev
1.	Penampilan protokoler yang bersih rapi	4.37	0.544
2.	Ruang layanan yang memadai	4.01	0.732
3.	Perlengkapan standar protokol yang lengkap (bendera, tiang bendera, <i>handy talky</i> , dan perlengkapan pendukung lainnya)	3.96	0.710
<b>Mean Bukti Fisik/<i>tangible</i> (<math>X_1</math>)</b>		4.11	0.662

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas terhadap pernyataan "Penampilan protokoler yang bersih rapi" dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.37, sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan "Perlengkapan standar protokol yang lengkap (bendera, tiang bendera, *handy talky*, dan perlengkapan pendukung lainnya)" dengan nilai mean sebesar 3.96, yang berarti responden memberikan penilaian puas. *Standard deviation* yang paling besar adalah pernyataan "Ruang layanan yang memadai" sebesar 0.732, yang artinya memiliki penyebaran jawaban paling tinggi dibandingkan pernyataan yang lainnya, sedangkan pernyataan "Penampilan protokoler yang bersih rapi" memiliki *standard*

*deviation* paling kecil sebesar 0.544, yang artinya jawaban responden terhadap pernyataan ini lebih bersifat homogen dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya dalam variabel ini.

#### 5.1.2.2. Keandalan/*reliability* ( $X_2$ )

**Tabel 5.5**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan/*reliability***  
**( $X_2$ )**

No	Indikator	Descriptive Statistics	
		Mean	Std. Dev
1.	Protokoler mampu menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang sudah dijanjikan	3.96	0.665
2.	Protokoler jujur dalam memberikan layanan	4.11	0.650
3.	Protokoler sigap dalam melayani pengguna jasa setiap waktu	4.20	0.651
<b>Mean Keandalan/<i>reliability</i> (<math>X_2</math>)</b>		4.09	0.655

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian puas pada pernyataan "Protokoler sigap dalam melayani pengguna jasa setiap waktu" dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.20, sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan "Protokoler mampu menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang sudah dijanjikan" dengan nilai mean sebesar 3.96, yang berarti responden juga memberikan penilaian puas. *Standard deviation* yang paling besar adalah pernyataan "Protokoler mampu menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang sudah dijanjikan" sebesar 0.665, yang artinya memiliki penyebaran jawaban paling tinggi dibandingkan pernyataan yang lainnya, sedangkan pernyataan "Protokoler jujur dalam memberikan layanan" memiliki *standard deviation* paling kecil sebesar 0.650, yang artinya jawaban responden terhadap pernyataan ini lebih bersifat homogen dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya dalam variabel ini.

### 5.1.2.3. Daya Tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ )

**Tabel 5.6**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel**  
**Daya Tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ )**

No.	Indikator	Descriptive Statistics	
		Mean	Std. Dev
1.	Protokoler selalu tanggap memberikan bantuan kepada pengguna jasa meskipun tanpa diminta	3.72	0.683
2.	Protokoler memiliki komunikasi yang baik dengan pengguna jasa	4.08	0.580
3.	Protokoler mampu memberikan layanan secara cepat	3.99	0.732
<b>Mean Daya Tanggap/<i>responsiveness</i></b>		3.93	0.665

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian puas pada pernyataan "Protokoler memiliki komunikasi yang baik dengan pengguna jasa" dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.08, sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan "Protokoler selalu tanggap memberikan bantuan kepada pengguna jasa meskipun tanpa diminta" dengan nilai mean sebesar 3.72, yang berarti responden juga memberikan penilaian puas. *Standard deviation* yang paling besar adalah pernyataan "Protokoler mampu memberikan layanan secara cepat" sebesar 0.732, yang artinya memiliki penyebaran jawaban paling tinggi dibandingkan pernyataan yang lainnya, sedangkan pernyataan "Protokoler memiliki komunikasi yang baik dengan pengguna jasa" memiliki *standard deviation* paling kecil sebesar 0.580, yang artinya jawaban responden terhadap pernyataan ini lebih bersifat homogen dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya dalam variabel ini.

#### 5.1.2.4. Jaminan/*assurance* (X4)

**Tabel 5.7**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel**  
**Jaminan/*assurance* (X4)**

No.	Indikator	Descriptive Statistics	
		Mean	Std. Dev
1.	Protokoler bersifat ramah dalam memberikan layanan	4.24	0.653
2.	Protokoler mampu memberikan informasi yang jelas dalam layanan	4.04	0.650
3.	Protokoler memiliki pengetahuan yang memadai tentang keprotokoleran	4.00	0.636
<b>Mean Jaminan/<i>assurance</i> (X4)</b>		4.09	0.646

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.7 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas pada pernyataan "Protokoler bersifat ramah dalam memberikan layanan" dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.24, sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan "Protokoler memiliki pengetahuan yang memadai tentang keprotokoleran" dengan nilai mean sebesar 4.00, yang berarti responden memberikan penilaian puas. *Standard deviation* yang paling besar adalah pernyataan "Protokoler bersifat ramah dalam memberikan layanan" sebesar 0,653, yang artinya memiliki penyebaran jawaban paling tinggi dibandingkan pernyataan yang lainnya, sedangkan pernyataan "Protokoler memiliki pengetahuan yang memadai tentang keprotokoleran" memiliki *standard deviation* paling kecil sebesar 0.636, yang artinya jawaban responden terhadap pernyataan ini lebih bersifat homogen dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya dalam variabel ini.

### 5.1.2.5. Empati/*empathy* (X5)

**Tabel 5.8**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel**  
**Empati/*empathy* (X5)**

No.	Indikator	Descriptive Statistics	
		Mean	Std. Dev
1.	Protokoler bersifat terbuka dalam memberikan layanan	4.08	0.646
2.	Protokoler mampu memberikan rasa nyaman karena acara ditangani dengan benar dan teliti	4.11	0.665
3.	Protokoler selalu memahami kebutuhan pengguna jasa memadai tentang keprotokoleran	4.03	0.703
<b>Mean Empati/<i>empathy</i> (X5)</b>		4.07	0.671

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.8 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian puas pada pernyataan "Protokoler mampu memberikan rasa nyaman karena acara ditangani dengan benar dan teliti" dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.11, sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan "Protokoler selalu memahami kebutuhan pengguna jasa memadai tentang keprotokoleran" dengan nilai mean sebesar 4.03, yang berarti responden juga memberikan penilaian puas. *Standard deviation* yang paling besar adalah pernyataan "Protokoler selalu memahami kebutuhan pengguna jasa memadai tentang keprotokoleran" sebesar 0,703, yang artinya memiliki penyebaran jawaban paling tinggi dibandingkan pernyataan yang lainnya, sedangkan pernyataan "Protokoler bersifat terbuka dalam memberikan layanan" memiliki *standard deviation* paling kecil sebesar 0.646, yang artinya jawaban responden terhadap pernyataan ini lebih bersifat homogen dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya dalam variabel ini.



### 5.1.2.6. Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

**Tabel 5.9**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

No.	Indikator	Descriptive Statistics	
		Mean	Std. Dev
1.	Saya puas terhadap kondisi ruang layanan yang nyaman	3.99	0.703
2.	Saya puas terhadap standar protokoler yang lengkap	3.97	0.745
3.	Saya puas terhadap kemampuan protokoler dalam menangani acara	4.04	0.680
4.	Saya puas terhadap kecepatan merespon protokoler dalam menangani acara	4.00	0.667
5.	Saya puas terhadap kemampuan protokoler dalam memberikan perhatian yang tulus sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dalam layanan yang diberikan	3.99	0.689
<b>Mean Kepuasan Pengguna Jasa (Y)</b>		4.00	0.697

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.9 , mayoritas responden memberikan penilaian puas pada pernyataan "Saya puas terhadap kemampuan protokoler dalam menangani acara" dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.04, sedangkan untuk nilai mean terendah terdapat pada pernyataan "Saya puas terhadap standar protokoler yang lengkap" dengan nilai mean sebesar 3.97, yang berarti responden juga memberikan penilaian puas. *Standard deviation* yang paling besar adalah pernyataan "Saya puas terhadap standar protokoler yang lengkap" sebesar 0,745 yang artinya memiliki penyebaran jawaban paling tinggi dibandingkan pernyataan yang lainnya, sedangkan pernyataan " Saya puas terhadap kecepatan merespon protokoler dalam menangani acara" memiliki *standard deviation* paling kecil sebesar 0.667, yang artinya jawaban responden terhadap pernyataan ini lebih bersifat homogen dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya dalam variabel ini.

## 5.2. Instrumen Penelitian

### 5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Berikut hasil pengujian validitas dengan perhitungan koefisien korelasi *Pearson Product Moment*.

**Tabel 5.10**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Simpulan
Bukti Fisik/ <i>tangible</i> (X1)	X <sub>1.1</sub>	0.636	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0.874	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0.807	Valid
Keandalan/ <i>reliability</i> (X2)	X <sub>2.1</sub>	0.738	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0.756	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0.831	Valid
Daya tanggap/ <i>responsiveness</i> (X3)	X3.1	0.782	Valid
	X3.2	0.819	Valid
	X3.3	0.846	Valid
Jaminan/ <i>assurance</i> (X4)	X4.1	0.797	Valid
	X4.2	0.875	Valid
	X4.3	0.797	Valid
Empati/ <i>empathy</i> (X5)	X5.1	0.829	Valid
	X5.2	0.861	Valid
	X5.3	0.871	Valid
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	Y <sub>.1</sub>	0.636	Valid
	Y <sub>.2</sub>	0.764	Valid
	Y <sub>.3</sub>	0.762	Valid
	Y <sub>.4</sub>	0.760	Valid
	Y <sub>.5</sub>	0.769	Valid

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

### 5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan atau konsistensi instrumen (kuesioner) yang digunakan. Berikut hasil ujian Reliabilitas.

**Tabel 5.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Simpulan
Bukti Fisik/ <i>tangible</i> (X1)	0.676	Reliabel
Keandalan/ <i>reliability</i> (X2)	0.667	Reliabel
Daya Tanggap/ <i>responsiveness</i> (X3)	0.743	Reliabel
Jaminan/ <i>assurance</i> (X4)	0.762	Reliabel
Empati/ <i>empathy</i> (X5)	0.814	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	0.791	Reliabel

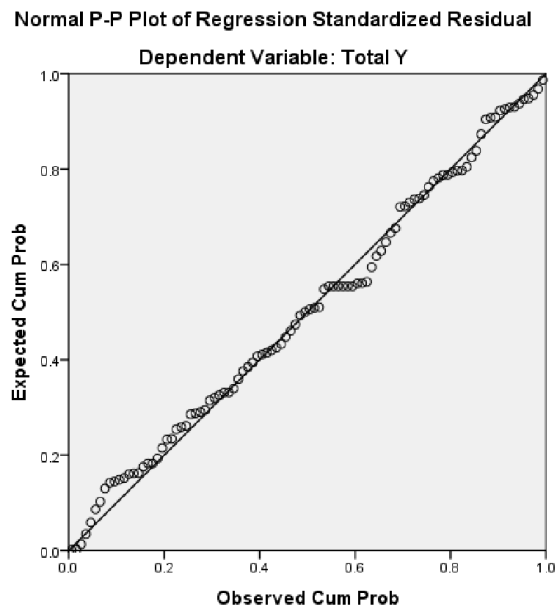
Sumber : Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.11 di atas, semua nilai alpha lebih dari 0.6 sehingga variabel-variabel penelitian dinyatakan telah reliabel.

### 5.2.3. Uji Asumsi Klasik

#### 5.2.3.1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji grafik dan hasilnya adalah sebagai berikut:



**Gambar 5.1**  
**Normal P-Plot**

Gambar 5.1 tampilan grafik *normal plot* terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebaran mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### 5.2.3.2. Uji Multikolinieritas

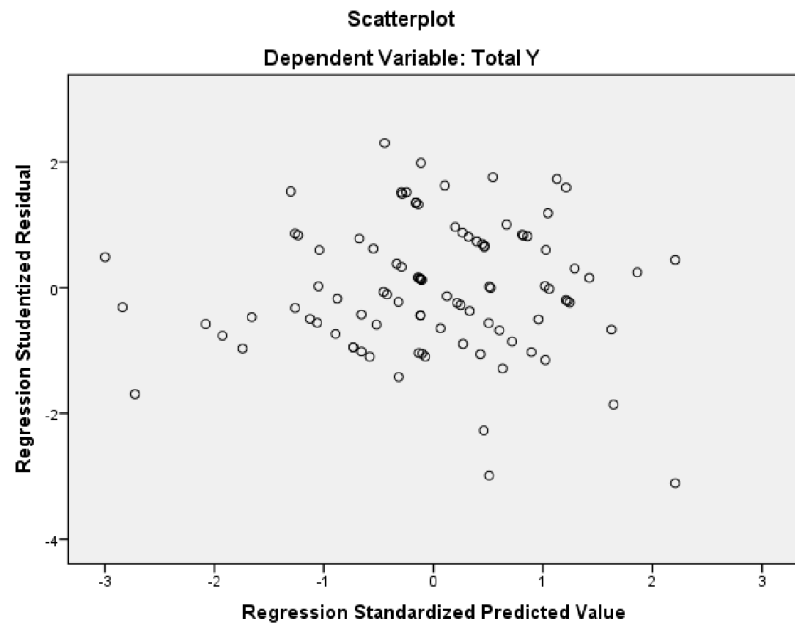
Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila *tolerance* lebih dari 10% dan VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 5.12**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Total X1	.753	1.328
	Total X2	.443	2.256
	Total X3	.341	2.934
	Total X4	.519	1.926
	Total X5	.502	1.992

Hasil perhitungan nilai *tolerance* pada tabel 5.12 menunjukkan semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* lebih besar (>) dari 0,1 atau 10%. Hasil perhitungan nilai *variance inflation factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, variabel bebas memiliki nilai VIF yang kurang dari (<) 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas pada model regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini.

### 5.2.3.3. Uji Heterokedastisitas



**Gambar 5.2**  
*Scatterplot*

Uji grafik *scatterplot* gambar 5.2 menunjukkan titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk memprediksi kepuasan pengguna jasa berdasarkan variabel bebas bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### 5.2.3.4. Uji Autokorelasi

Cara yang digunakan untuk mendeteksi autokorelasi dengan melakukan uji *Durbin Watson*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 20.

**Tabel 5.13**  
**Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.540	1.744	.564	24.279	5	94	.000	2.023

Menurut Makridakis, dalam Wahid (2004 : 16) "Model regresi linier berganda terbebas dari autokorelasi dimana ketentuan yang digunakan adalah:

- 1) Angka Durbin Watson (DW) terletak pada:  $1.65 < DW < 2.35$ , berarti tidak ada autokorelasi
- 2) Angka Durbin Watson (DW) terletak pada:  $1.21 < DW < 1.65$  atau  $2.35 < DW < 2.79$ , berarti tidak dapat disimpulkan
- 3) Angka  $DW < 1.21$  atau  $> 2.79$  berarti ada autokorelasi"

Pada tabel 5.13 menunjukkan nilai DW sebesar 2.023, berada diantara  $1.65 < 2.023 < 2.35$ , berarti tidak ada autokorelasi dalam model persamaan regresi tersebut.

Dari uji asumsi klasik untuk keempat model regresi yang digunakan, disimpulkan bahwa keempat model regresi yang digunakan dalam penelitian ini data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi autokorelasi atau model regresi adalah linier. Berdasarkan hasil tersebut, maka analisis regresi dapat dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

### 5.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda yang menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 20. Adapun hasil dari olah data tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel 5.14 sebagai berikut:

**Tabel 5.14**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.803	1.789		1.008	.316
Total X1	.333	.130	.202	2.573	.012
Total X2	.038	.173	.022	.218	.828
Total X3	.381	.184	.241	2.066	.042
Total X4	.353	.152	.219	2.318	.023
Total X5	.391	.144	.262	2.723	.008

Berdasarkan hasil tabel 5.8 di atas dapat dibuat model persamaan regresi linier, sebagai berikut:

$$Y = 1.803 + 0.333X_1 + 0.038X_2 + 0.381X_3 + 0.353X_4 + 0.391X_5$$

Berdasarkan pada model persamaan regresi linier tersebut di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**a = konstanta = 1.803**

Nilai konstanta (a) sebesar 1.803 menunjukkan bahwa, apabila nilai variabel bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ), dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) sama dengan nol atau konstan maka besarnya nilai kepuasan pengguna jasa (Y) yaitu sebesar 1.803 satuan.

**b<sub>1</sub> = Koefisien Regresi untuk X<sub>1</sub> = 0.333**

Nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0.333. Nilai ( $b_1$ ) yang positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dengan variabel bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ) yang artinya jika nilai variabel bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai variabel kepuasan pengguna jasa (Y) akan naik sebesar 0.333 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

**b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi untuk X<sub>2</sub> = 0.038**

Nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0.038 nilai ( $b_2$ ) yang positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dengan variabel keandalan/*reliability* ( $X_2$ ) yang artinya

jika nilai variabel keandalan/*reliability* ( $X_2$ ) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai variabel kepuasan pengguna jasa (Y) akan naik sebesar 0.038 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

**$b_3 =$  Koefisien Regresi untuk  $X_3 = 0.381$**

Nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0.381 nilai ( $b_3$ ) yang positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dengan variabel daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ) yang artinya jika nilai variabel daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai variabel kepuasan pengguna jasa (Y) akan naik sebesar 0.381 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

**$b_4 =$  Koefisien Regresi untuk  $X_4 = 0.353$**

Nilai koefisien regresi ( $b_4$ ) sebesar 0.353 nilai ( $b_4$ ) yang positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dengan variabel jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) yang artinya jika nilai variabel jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai variabel kepuasan pengguna jasa (Y) akan naik sebesar 0.353 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

**$b_5 =$  Koefisien Regresi untuk  $X_5 = 0.391$**

Nilai koefisien regresi ( $b_5$ ) sebesar 0.391 nilai ( $b_5$ ) yang positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dengan variabel empati/*empathy* ( $X_4$ ) yang artinya jika nilai variabel empati/*empathy* ( $X_4$ ) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai variabel kepuasan pengguna jasa (Y) akan naik sebesar 0.391 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

### **5.3.1. Pengujian Hipotesis**

#### **5.3.1.1. Uji Secara Simultan (Uji F)**

Dari hasil pengujian dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 20, mengenai analisis pengaruh secara simultan dapat disajikan dalam tabel 5.15 sebagai berikut:



**Tabel 5.15**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	369.150	5	73.830	24.279	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	285.840	94	3.041		
Total	654.990	99			

Langkah-langkah pengujian:

1.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$   
Artinya, variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Y.  
 $H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$   
artinya, variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y.
2.  $F_{\text{tabel}}$  (df pembilang/k ; df penyebut/n-k-1)  
 $F_{\text{tabel}} (5 ; 94) = 2.31$
3. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu:
  - a. Bila  $F_{\text{hitung}} \geq 2.31$ , maka  $H_0$  ditolak
  - b. Bila  $F_{\text{hitung}} \leq 2.31$ , maka  $H_0$  diterima

Diketahui  $F_{\text{hitung}} = 24.279 > F_{\text{tabel}} = 2.31$  maka  $H_0$  ditolak. Karena hasil signifikan kurang dari 0.05 yaitu hanya 0.00 dengan df pembilang 5 dan df penyebut 94 yang berarti signifikan (berpengaruh bermakna), sehingga secara simultan variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### 5.3.1.2. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).

Dari hasil pengujian dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 20, mengenai analisis pengaruh secara parsial dapat disajikan dalam bentuk tabel 5.16, sebagai berikut.

**Tabel 5.16**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.803	1.789		1.008	.316
1 Total X1	.333	.130	.202	2.573	.012
Total X2	.038	.173	.022	.218	.828
Total X3	.381	.184	.241	2.066	.042
Total X4	.353	.152	.219	2.318	.023
Total X5	.391	.144	.262	2.723	.008

$$T_{table} = (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$T_{table} = (0.025 ; 94)$$

$$T_{table} = 1.98552 \text{ atau di bulatkan } 1.986$$

Berdasarkan tabel 5.16 di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**1. Uji Pengaruh Variabel Bukti Fisik/*tangible* ( $X_1$ )**

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

$H_0$  : variabel bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

$H_1$  : variabel bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

Hasil diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.573 >$  dari  $t_{tabel}$   $1.986$  maka  $H_0$  ditolak. Karena hasil signifikan kurang dari  $0.05$  yaitu sebesar  $0.012$  sehingga simpulannya secara parsial variabel bukti fisik/*tangible* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

**2. Uji Pengaruh Variabel Keandalan/*reliability* ( $X_2$ )**

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

$H_0$  : variabel keandalan/*reliability* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

$H_2$  : variabel keandalan/*reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

Hasil diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $0.218 <$  dari  $t_{tabel}$  1.986 maka  $H_0$  diterima. Karena hasil signifikan lebih dari 0.05 yaitu sebesar 0.828 sehingga simpulannya secara parsial variabel Keandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### 3. Uji Pengaruh Variabel Daya Tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ )

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

$H_0$  : variabel daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

$H_1$  : variabel daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Hasil diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.066 >$  dari  $t_{tabel}$  1.986 maka  $H_0$  ditolak. Karena hasil signifikan kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0.042 sehingga simpulannya secara parsial variabel daya tanggap/*responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### 4. Uji Pengaruh Variabel Jaminan/*assurance* ( $X_4$ )

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

$H_0$  : variabel jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

$H_1$  : variabel jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

Hasil diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.318 >$  dari  $t_{tabel}$  1.986 maka  $H_0$  ditolak. Karena hasil signifikan kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0.023 sehingga simpulannya secara parsial variabel jaminan/*assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### 5. Uji Pengaruh Variabel Empati/*empathy* ( $X_5$ )

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

$H_0$  : variabel empati/*empathy* ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

$H_1$  :variabel empati/*empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y).

Hasil diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.723 >$  dari  $t_{tabel}$  1.986 maka  $H_0$  ditolak. Karena hasil signifikan kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0.008 sehingga simpulannya secara parsial variabel empati/*empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### 5.3.2. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil pengujian dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 20, diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel 5.17 sebagai berikut:

**Tabel 5.17**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.540	1.744	.564	24.279	5	94	.000	2.023

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dengan variabel terikat kepuasan pengguna jasa (Y), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0.751. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dengan variabel kepuasan pengguna jasa (Y) memiliki keeratan kuat.

Koefisien determinasi dilihat dari nilai *Adjusted R Square* = 0.540 artinya besarnya pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama adalah 54%, sedangkan sisanya 46% (100%-54%) disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hal ini berarti sebanyak 54%, variasi kepuasan pengguna jasa dapat dijelaskan oleh variasi dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), sedangkan sisanya 46% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

Nilai koefisien dominan menunjukkan keeratan atau signifikan hubungan variabel antara bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini dapat dilihat dari nilai *standardized coefficient beta* yang memiliki nilai yang paling besar diantara variabel bebas yang ada.

**Tabel 5.18**  
**Nilai Koefisien Dominan**

Variabel	<i>Standardized Coefficient Beta</i>
Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	0.202
Keandalan ( <i>reliability</i> )	0.022
Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	0.241
Jaminan ( <i>assurance</i> )	0.219
Empati ( <i>empathy</i> )	0.262

Sumber: Data primer 2018 (data diolah)

Berdasarkan data yang didapat dilihat pada Tabel 5.18 di atas, terlihat bahwa nilai *standardized coefficient beta* terbesar adalah untuk variabel empati/*empathy* 0.262 artinya secara parsial variabel empati/*empathy* ( $X_5$ ) memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan yang memberikan pengaruh yang terkecil terhadap kepuasan pengguna jasa adalah variabel keandalan/*reliability* ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0.022.

#### 5.4. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian dengan menggunakan uji F diketahui bahwa bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) dengan tingkat signifikansi kurang dari 0.05. Sementara variabel keandalan/*reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) dengan tingkat signifikansi lebih dari 0.05.

Pengaruh bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) menunjukkan arah positif, artinya semakin tinggi bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ), maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa (Y). dengan bukti

fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy*, yang diberikan meningkatkan kepuasan pengguna jasa (Y).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 54% dipengaruhi oleh variabel bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ),, sedangkan sisanya 46% dijelaskan oleh faktor lain. Hal ini berarti bahwa perubahan yang terjadi pada bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Y), yang artinya semakin tinggi bukti fisik/*tangible* ( $X_1$ ), keandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ), maka semakin besar kepuasan pengguna jasa (Y).

Bukti fisik (*tangible*) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, artinya bukti fisik (*tangible*) yang meliputi penampilan protokoler yang bersih rapi, ruang layanan yang memadai, dan perlengkapan standar protokol yang lengkap (bendera, tiang bendera, *handy talky*, dan perlengkapan pendukung lain) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi bukti fisik (*tangible*) sebesar 0.333 serta uji signifikansi parsial (uji t) yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.573.

Keandalan (*reliability*) menunjukkan hasil yang positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, artinya keandalan (*reliability*) yang meliputi protokoler mampu menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang sudah dijanjikan, protokoler jujur dalam memberikan layanan, dan protokoler sigap dalam melayani pengguna jasa setiap waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi keandalan (*reliability*) sebesar 0.038 serta uji signifikansi parsial (uji t) yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.218.

Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, artinya daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi protokoler selalu tanggap memberikan bantuan kepada pengguna jasa meskipun tanpa diminta, protokoler memiliki komunikasi yang baik dengan pengguna jasa, dan protokoler mampu

memberikan layanan secara cepat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0.381 serta uji signifikansi parsial (uji t) yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.066.

Jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, artinya jaminan (*assurance*) yang meliputi protokoler bersifat ramah dalam memberikan layanan, protokoler mampu memberikan informasi yang jelas dalam layanan, dan protokoler memiliki pengetahuan yang memadai tentang keprotokoleran berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi jaminan (*assurance*) sebesar 0.353 serta uji signifikansi parsial (uji t) yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.318.

Empati (*empathy*) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, artinya empati (*empathy*) yang meliputi protokoler bersifat terbuka dalam memberikan layanan, protokoler mampu memberikan rasa nyaman karena acara ditangani dengan benar dan teliti, dan protokoler selalu memahami kebutuhan pengguna jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi empati (*empathy*) sebesar 0.391 serta uji signifikansi parsial (uji t) yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.723