BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan

Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta adalah salah satu badan usaha yang dimiliki oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia dan merupakan satu-satunya hotel berbintang yang dikelola secara Syariah di Kota Yogyakarta. Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta pertama kali menerima tamu pada tanggal 16 September 2016. Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta berada di lokasi yang sangat strategis yaitu Jalan Pasar Kembang No.42 sehingga memudahkan mencapai semua tempat wisata yang menarik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berada di lokasi yang sangat strategis dengan panorama yang indah, udara yang segar dan nuansa alamiah yang menawan. Sehingga sangat cocok untuk menjadi tempat istirahat selama menikmati ke istimewaan Kota Yogyakarta.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi dari Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta, yaitu :

Visi Perusahaan : “Menyelenggarakan kegiatan usaha hotel syariah yang unggul di Kota Yogyakarta.”

Misi Perusahaan :

1. Untuk mengoperasikan dan mengembangkan manajemen hotel syariah dengan menyediakan berbagai manfaat bagi tamu, masyarakat, dan lingkungan. Dan juga, menawarkan sesuatu yang memberikan gaya hidup yang nyaman yang dapat dinikmati setiap orang.
2. Untuk mengembangkan sistem operasional yang komprehensif serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional sehari-hari dengan tetap menjaga kualitas produk dan jasa dengan cara melakukan perbaikan dan pengembangan secara terus-menerus.

3. Untuk mencapai keuntungan yang barokah dan sehat serta tingkat pertumbuhan kesejahteraan karyawan yang berkelanjutan.

4.3 Karaketeristik Responden

Analisis karakteristik responden digunakan untuk memperoleh klasifikasi golongan responden yang diteliti. Sampel diambil dari populasi yang tersedia, populasi yang diteliti adalah pelanggan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah sebanyak 100 responden.

4.3.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kuesioner, diperoleh informasi jumlah dan presentase jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mayoritas laki-laki yang berjumlah 60 responden atau memiliki persentase 60%, sedangkan responden perempuan berjumlah 40 responden atau memiliki persentase 40%.

4.3.2 Usia

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari responden berikut merupakan deskripsi usia responden beserta prosentase setiap jangkauan umurnya sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentasi
< 25 tahun	13	13%

Usia	Frekuensi	Persentasi
25-35 tahun	50	50%
36-55 tahun	29	29%
>55 tahun	8	8%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mayoritas berusia 25-35 tahun yang berjumlah 50 responden atau memiliki persentase 50%, diikuti responden berusia 36-55 tahun berjumlah 29 responden atau memiliki persentase 29%, sedangkan responden berusia < 25 tahun berjumlah 13 responden atau memiliki persentase 13% dan responden terendah berusia > 50 tahun berjumlah 8 responden atau memiliki persentase 8%.

4.3.3 Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari responden berikut merupakan deskripsi pekerjaan responden beserta prosentase setiap pekerjaannya:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
Advokat	1	1%
Asisten	1	1%
Design Engineer	1	1%
Dinas Kesehatan	2	2%
Dosen	2	2%
Engineer	1	1%
Guru Honorer	1	1%
Ibu Rumah Tangga	5	5%
Karyawan	33	33%
Karyawan BUMN	1	1%

Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
Konsultan	1	1%
Mahasiswa	4	4%
Pelajar	3	3%
Pensiunan	1	1%
PNS	18	18%
Sopir	4	4%
Wiraswasta	16	16%
Wirausaha	2	2%
	3	3%
Total	**100**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mayoritas bekerja sebagai karyawan yang berjumlah 33 responden atau memiliki persentase 33%, diikuti PNS yang berjumlah 18 responden atau memiliki persentase 18%, diikuti wiraswasta yang berjumlah 16 responden atau memiliki persentase 16%, diikuti sebagai ibu rumah tangga yang berjumlah 5 responden atau memilik persentase 5%, diikuti mahasiswa yang berjumlah 4 responden atau memiliki persentase 4%, diikuti pelajar dan lainnya masing-masing berjumlah 3 responden atau memiliki persentase 3%, diikuti dinas kesehatan, dosen, wirausaha yang masing masing berjumlah 2 responden atau memiliki persentase 2 % dan responden terendah bekerja sebagai advokat, asisten, design engineer,enginner, guru honorer, karyawan BUMN, konsultan dan pensiunan masing-masing berjumlah 1 responden atau memiliki persentase 1%.

4.4 Uji Kualitas Instrumen Data

4.4.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini, jumlah data yang digunakan sebanyak 100 kuesioner, dengan tingkat kepercayaan 95% (α=5 %), maka nilai rtabel dari 100 adalah 0,195. Uji validitas menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 22. Berikut merupakan hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Validitas

Variabel	Butir	Factor Loading	R-Tabel	Keterangan
Persediaan	P1	0, 797	0,195	Valid
	P2	0,813	0,195	Valid
	P3	0,812	0,195	Valid
	P4	0,683	0,195	Valid
	P5	0,788	0,195	Valid
	P6	0,731	0,195	Valid
Fasilitas	F1	0,377	0,195	Valid
	F2	0,591	0,195	Valid
	F3	0,548	0,195	Valid
	F4	0,619	0,195	Valid
	F5	0,391	0,195	Valid
	F6	0,406	0,195	Valid
	F7	0,558	0,195	Valid
	F8	0,541	0,195	Valid
	F9	0,462	0,195	Valid
	F10	0,481	0,195	Valid
	F11	0,299	0,195	Valid
Proses Pemesanan	PP1	0,875	0,195	Valid
	PP2	0,852	0,195	Valid

Variabel	Butir	Factor Loading	R-Tabel	Keterangan
	PP3	0,812	0,195	Valid
	T1	0,713	0,195	Valid
Transportasi	T2	0,798	0,195	Valid
	T3	0,778	0,195	Valid
	KP1	0,774	0,195	Valid
Kepuasan Pelanggan	KP2	0,817	0,195	Valid
	KP3	0,859	0,195	Valid

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pertanyaan memiliki signifikansi pearson correlation lebih besar dari r tabel, dimana r tabel sebesar 0,195 (rhitung > rtabel). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

4.4.2 Uji Realiabilitas

Uji realibilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alata pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan ke kepada responden memenuhi syarat *reliable.* Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60%. Uji reliabilitas ini menggunakan SPSS *Statisc* 22. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji Realiabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persediaan	0,863	Reliabel
Fasilitas	0,665	Reliabel
Proses Pemesanan	0,802	Reliabel
Transportasi	0,643	Reliabel
Kualitas Layanan Logistik	0,751	Reliabel

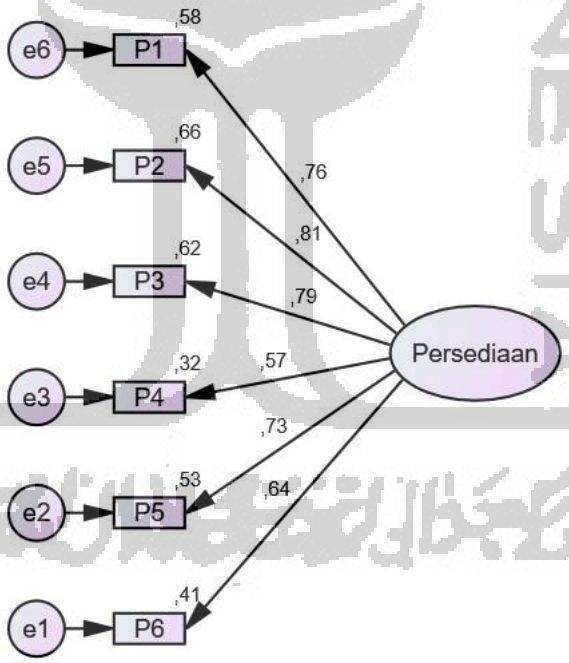
Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena koefisien Cronbach alpha lebih besar dari 0,6. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

4.5 *Confirmatory Factor Analysis*

Confirmatory Factor Analysis (CFA) sering disebut menguji validitas suatu konstruk teoritis. CFA digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang valid sebagai pengukur konstruk laten. Berikut merupakan analisis konfirmatori dari variabel persediaan, fasilitas, proses pemesanan, transportasi dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

4.5.1 Persediaan

Berikut merupakan model variabel dari persediaan sebagai berikut:

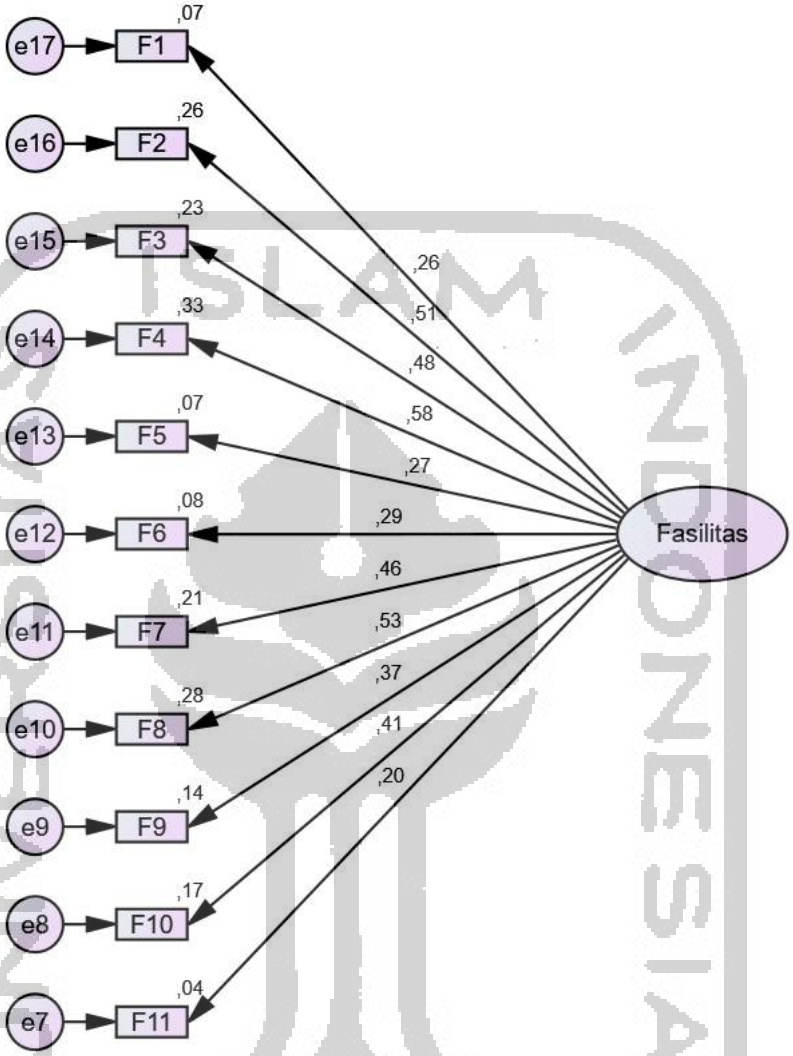


Gambar 4.1 Hasil Olah Data CFA Persediaan

Berdasarkan dari gambar 4.1 dapat diketahui bahwa nilai *factor loading* dari setiap indikator persediaan yaitu P1=0,76; P2=0,81; P3=0,79; P4=0,57; P5=0,73; P6=0,64, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel persediaan adalah valid karena nilai *factor loading* > 0,5.

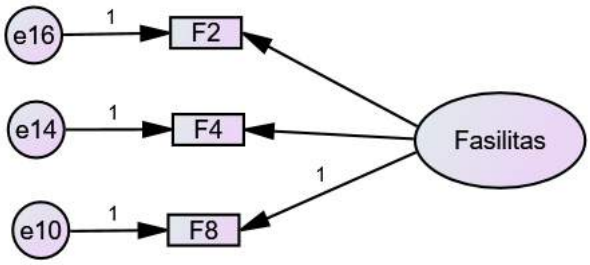
4.5.2 Fasilitas

Berikut merupakan model variabel dari fasilitas sebagai berikut:



Gambar 4.2 Hasil Olah Data CFA Fasilitas

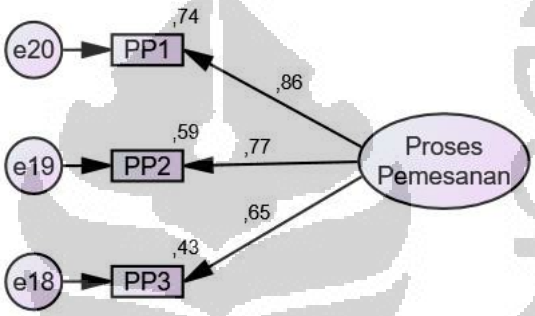
Berdasarkan dari gambar 4.2 dapat diketahui bahwa nilai *factor loading* dari setiap indikator fasilitas yaitu F1=0,26; F3=0,48; F5=0,27; F6=0,29; F7=0,46; F9=0,37; F10=0,41; F11=0,20, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel fasilitas adalah tidak valid karena nilai *factor loading* < 0,5. Sehingga langkah selanjutnya pembuangan indikator pada nilai *factor loading* < 0,5. Berikut merupakan model variabel fasilitas dengan nilai *factor loading* > 0,5 sebagai berikut:



Gambar 4.3 Hasil Olah Data CFA Fasilitas

4.5.3 Proses Pemesanan

Berikut merupakan model variabel dari proses pemesanan sebagai berikut:

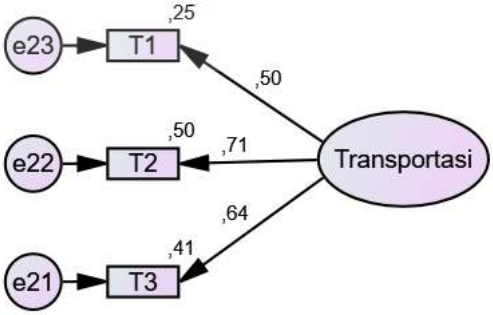


Gambar 4.4 Hasil Olah Data CFA Proses Pemesanan

Berdasarkan dari gambar 4.4 dapat diketahui bahwa nilai *factor loading* dari setiap indikator proses pemesanan yaitu PP1=0,86; PP2=0,77; PP3=0,65, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel proses pemesanan adalah valid karena nilai *factor loading* > 0,5.

4.5.4 Transportasi

Berikut merupakan model variabel dari transportasi sebagai berikut:

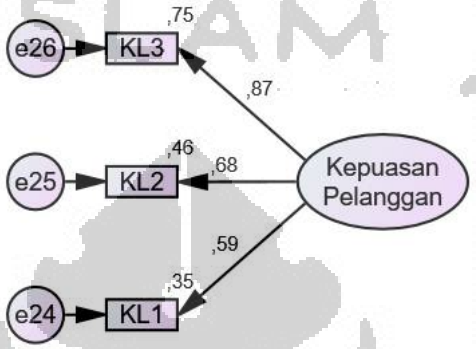


Gambar 4.5 Hasil Olah Data CFA Transportasi

Berdasarkan dari gambar 4.5 dapat diketahui bahwa nilai *factor loading* dari setiap indikator proses pemesanan yaitu T1=0,50; T2=0,71; T3=0,64, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel proses pemesanan adalah valid karena nilai *factor loading* > 0,5.

4.5.5 Kepuasan Pelanggan

Berikut merupakan model variabel dari kepuasan pelanggan sebagai berikut:

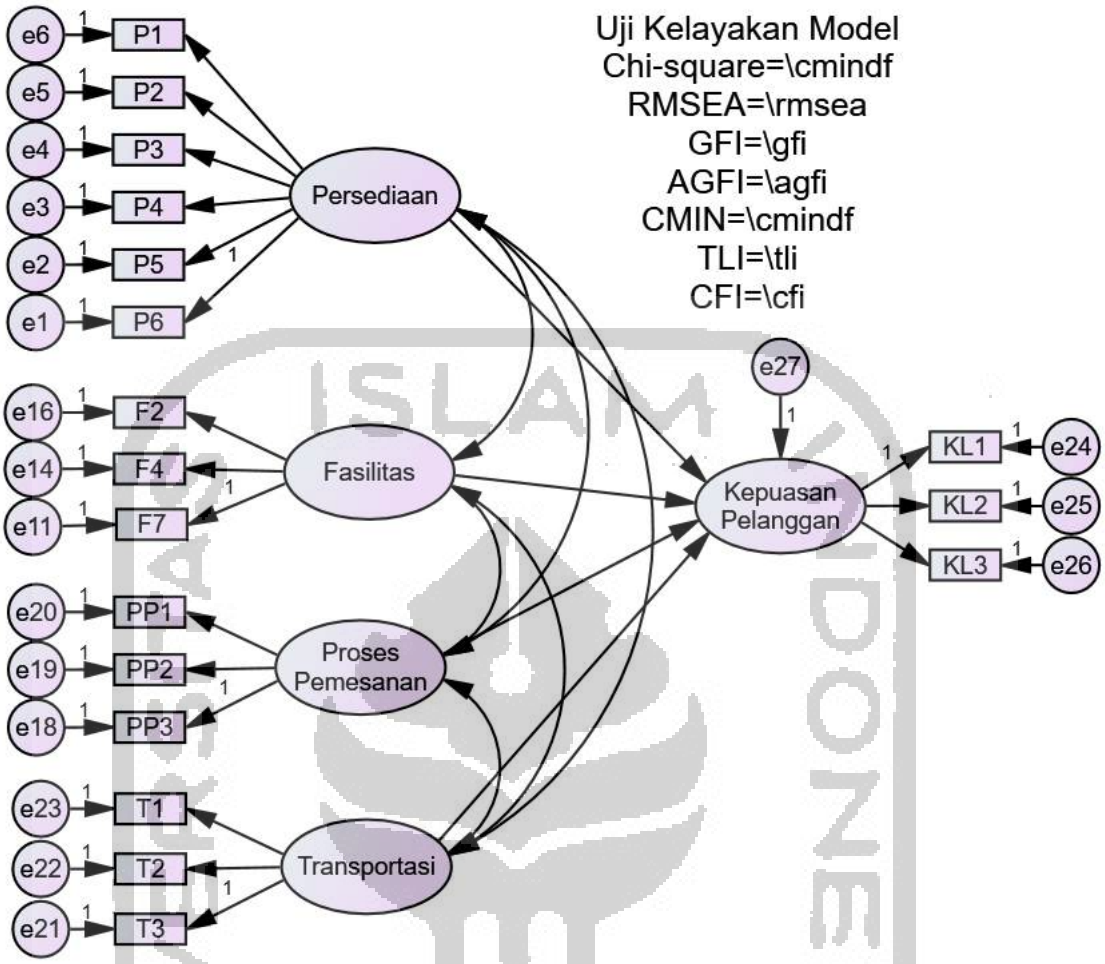


Gambar 4.6 Hasil Olah Data CFA Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan dari gambar 4.6 dapat diketahui bahwa nilai *factor loading* dari setiap indikator proses pemesanan yaitu KL1=0,59; KL2=0,68; KL3=0,87, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel proses pemesanan adalah valid karena nilai *factor loading* > 0,5.

4.5.6 Model

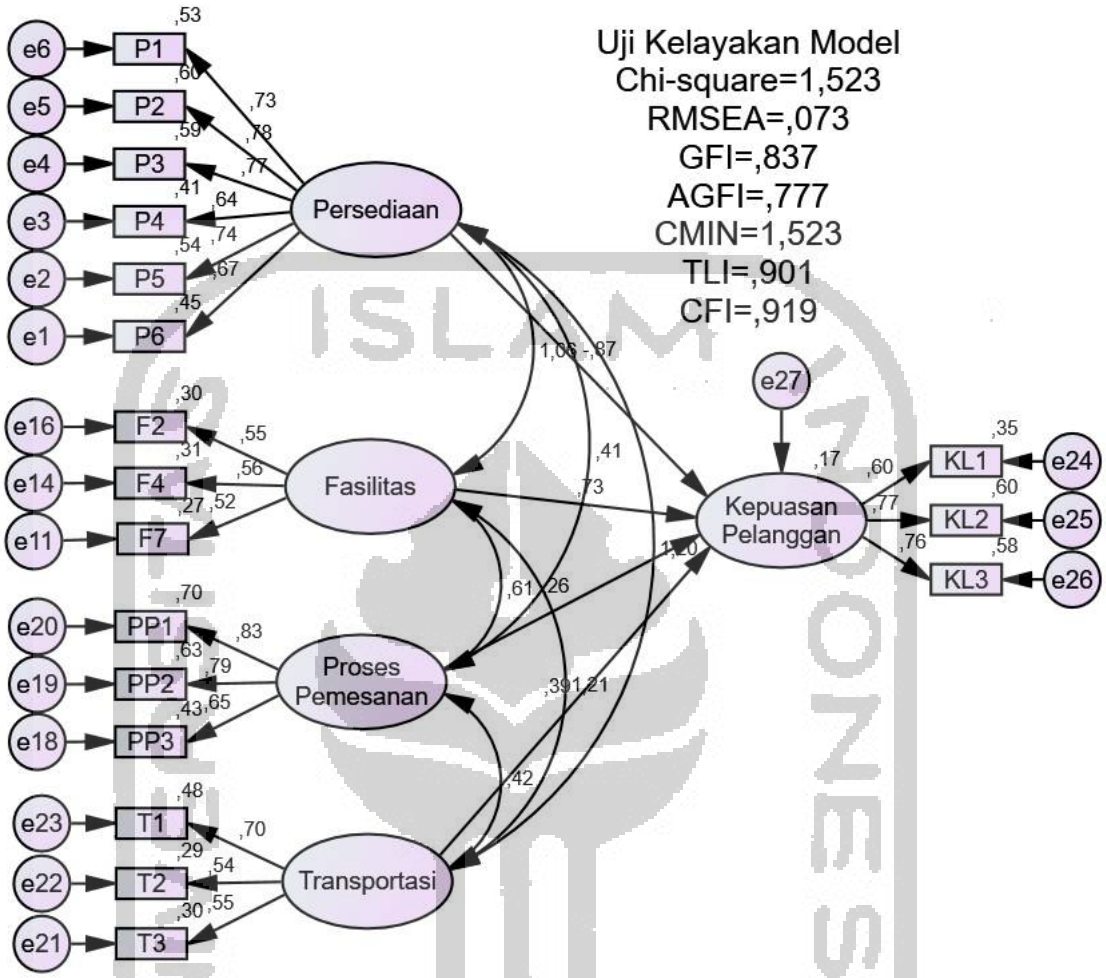
Berikut model dari setiap variabel yaitu persediaan, fasilitas, proses pemesanan, transportasi dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:



Gambar 4.7 Model CFA

4.6 Uji Kelayakan/Kecocokan Model

Uji kelayakan model digunakan untuk menguji kesesuaian yang dilakukan terhadap model yang digunakan dalam penelitian. Pengujian dilakukan untuk mengetahui nilai *Goodness of Fit*. *Goodness of Fit* digunakan untuk menilai kelayakan dari model struktural. Apabila nilai pada *Goodness of Fit* yang dihasilkan baik, maka model tersebut dapat diterima. Berikut merupakan hasil yang didapatkan pada Gambar 4.8 dan Tabel 4.6 sebagai berikut:



Gambar 4.8 Hasil Olah Data *Structural Equation Model*

Tabel 4.6 Hasil Uji *Goodness of Fit*

	Cut-off value	**Hasil**	**Model**
RMSEA	≤ 0.08	0,073	Baik
GFI	≥ 0.90	0,837	Marginal
AGFI	≥ 0.90	0,777	Marginal
CMIN/DF	≤ 2.0	1,523	Baik
TLI	≥ 0.90	0,901	Baik
CFI	≥ 0.90	0,919	Baik

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa:

a. Nilai RMSEA penelitian ini adalah 0,073 dengan nilai yang direkomendasikan yaitu ≤ 0,08 menunjukkan bahwa model adalah diterima dan baik.
b. Nilai GFI pada model ini adalah 0,837 dengan tingkat yang direkomendasikan ≥ 0,90 menunjukkan model penelitian ditolak, namun telah mendekati nilai yang direkomendasikan.
c. Nilai AGFI pada model ini adalah 0,777 dengan tingkat yang direkomendasikan ≥ 0,90 menunjukkan model penelitian ditolak, namun telah mendekati nilai yang direkomendasikan.
d. Hasil nilai CMIN/DF pada penelitian ini 1,523 dengan tingkat rekomendasi yang direkomendasikan ≤ 2 menunjukkan bahwa model adalah diterima dan baik.
e. Nilai TLI pada penelitian ini adalah 0,901 dengan tingkat yang direkomendasikan ≥ 0,90 menunjukkan bahwa model adalah diterima dan baik.
f. Nilai CFI pada penelitian ini adalah 0,919 dengan nilai yang direkomendasikan yaitu ≥ 0,90 menunjukkan bahwa model adalah diterima dan baik.

Berdasarkan keseluruhan pengukuran *goodness of fit* diatas mengindikasi bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini telah diterima dan layak digunakan. Hal ini berdasarkan Ghozali (2017) menyatakan jika beberapa index uji *goodness of fit* telah diterima atau memenuhi nilai yang di rekomendasikan, maka model penelitian dapat dinyatakan diterima atau dikatakan layak.

4.7 Uji Kesahihan Konvergen

Uji kesahihan konvergen digunakan untuk menentukan kesahihan setiap indikator yang diestimasi, dengan mengukur dimensi dari konsep yang diuji ada penelitan. Apabila nilai setiap indikator CR (*critical ratio*) yang lebih besar dari dua kali SE (*standard error*) yang berarti semua butir pada penelitian sahih terhadap setiap variabel penelitian. Berikut merupakan hasil uji kesahihan konvergen sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Kesahihan Konvergen

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
P3	<---	Persediaan	1,091	,154	7,092	***	par_1
P2	<---	Persediaan	1,108	,156	7,112	***	par_2
P1	<---	Persediaan	1,047	,154	6,795	***	par_3
F7	<---	Fasilitas	1,000				
F4	<---	Fasilitas	1,073	,236	4,545	***	par_4
F2	<---	Fasilitas	1,106	,248	4,451	***	par_5
PP3	<---	Proses_Pemesanan	1,000				
PP2	<---	Proses_Pemesanan	1,210	,201	6,013	***	par_6
PP1	<---	Proses_Pemesanan	1,277	,202	6,315	***	par_7
T3	<---	Transportasi	1,000				
T2	<---	Transportasi	1,015	,193	5,252	***	par_8
T1	<---	Transportasi	1,191	,196	6,085	***	par_9
KL1	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,000				
KL2	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,363	,283	4,816	***	par_10
KL3	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,318	,247	5,346	***	par_11
P4	<---	Persediaan	,921	,153	6,042	***	par_22
P5	<---	Persediaan	1,090	,159	6,836	***	par_23
P6	<---	Persediaan	1,000				

Berdasarakan hasil pada tabel 4.9 diketahui bahwa nilai setiap indikator CR (*critical ratio*) lebih besar dari dua kali SE (*standard error*) yang berarti semua butir pada penelitian sahih terhadap setiap variabel penelitian.

4.8 Uji Hipotesis

Setelah uji kelayakan model tahapan selanjutnya yaitu menguji hipotesis yang terdapat pada model. Hipotesis diterima jika hasil pengujian menunjukkan nilai > 1,96 untuk CR dan < 0,05 untuk nilai p (Ghozali, 2017). Dari pengujian didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Koefisien	C.R.	p	Keterangan
1	Persediaan mempengaruhi kepuasan pelanggan (H1)	-0,719	-0,960	0,337	Tidak ada pengaruh
2	Fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan (H2)	0,816	0,767	0,443	Tidak ada pengaruh

No	Hipotesis	Koefisien	C.R.	p	Keterangan
3	Proses pemesanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (H3)	0,226	0,950	0,342	Tidak ada pengaruh
4	Transportasi mempengaruhi kepuasan pelangan (H4)	0,421	1,792	0.073	Tidak ada pengaruh

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas (p) dari seluruh Hipotesis yaitu nilai CR dari seluruh hipotesis menunjukkan bahwa seluruh nilai hipotesis memiliki nilai p > 0,05 serta nilai CR < 1,96 yang berarti hipoptesis **H1,H2,H3,H4 ditolak.**