

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut akan diuraikan hasil penelitian mengenai tingkat pemilihan variabel Harapan Pelaksanaan SOP yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan variable kinerja pelaksanaan SOP yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kualitas pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner. Hasil dari jawaban-jawaban responden ini akan menjadi informasi dalam menjawab permasalahan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Analisis Regresi Berganda.

4.1 Uji Data Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas dengan metode *Pearson Correlation* dapat dilihat Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel Harapan Pelaksanaan SOP	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangibles</i>	Item 1	0,961	0,361	Valid
	Item 2	0,956	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	Item 1	0,729	0,361	Valid
	Item 2	0,572	0,361	Valid
	Item 3	0,761	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i>	Item 1	0,679	0,361	Valid
	Item 2	0,698	0,361	Valid
	Item 3	0,672	0,361	Valid
<i>Assurance</i>	Item 1	0,926	0,361	Valid
	Item 2	0,938	0,361	Valid
<i>Emphaty</i>	Item 1	0,857	0,361	Valid
	Item 2	0,828	0,361	Valid
	Item 3	0,832	0,361	Valid
	Item 4	0,777	0,361	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel Kinerja Pelaksanaan SOP	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangibles</i>	Item 1	0,948	0,361	Valid
	Item 2	0,970	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	Item 1	0,809	0,361	Valid
	Item 2	0,876	0,361	Valid
	Item 3	0,791	0,361	Valid

<i>Responsiveness</i>	Item 1	0,808	0,361	Valid
	Item 2	0,776	0,361	Valid
	Item 3	0,770	0,361	Valid
<i>Assurance</i>	Item 1	0,873	0,361	Valid
	Item 2	0,913	0,361	Valid
<i>Emphaty</i>	Item 1	0,796	0,361	Valid
	Item 2	0,905	0,361	Valid
	Item 3	0,828	0,361	Valid
	Item 4	0,789	0,361	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.1 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada validitas $> r_{tabel}$, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan harapan pelaksanaan dan variable kinerja pelaksanaan dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi koefisien reliabilitas semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's *Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbachs Coefficient Alpha* lebih kecil 0,60, maka jawaban dari para

responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliable*.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Harapan Pelaksanaan SOP	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,910	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,714	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,902	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,846	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,832	Reliable

Sumber: Hasil olah data, 2016

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Kinerja Pelaksanaan SOP	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,896	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,765	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,689	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,741	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,850	Reliable

Sumber: Hasil olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, diperoleh nilai nilai *AlphaCronbach* dari semua variabel penelitian yaitu variabel Harapan Pelaksanaan SOP yaitu

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan variable kinerja pelaksanaan SOP yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2 Gambaran Umum Responden

Responden digunakan untuk memberikan gambaran masyarakat yang menggunakan GraPARI Telkomsel, Kudus yang menjadi obyek penelitian, apakah dengan identitas yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai identitas responden, yaitu : jenis kelamin

4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

jenis_kelamin

	Keterangan	Jumlah	Persentasi
Valid	LK	30	30%
	PR	70	70%
	Total	100%	100%

Sumber: Hasil olah data, 2015.

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki – laki dan perempuan. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden laki – laki sebanyak 30 atau 30% dan perempuan sebanyak 70 atau 70%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah perempuan dengan jumlah 70%

4.3 Deskriptif Hasil Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden digunakan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap dimensi variabel Harapan Pelaksanaan SOP yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan variable kinerja pelaksanaan SOP yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, maka perlu adanya analisis deskriptif terhadap hasil tanggapan dimensi kualitas pelayanan yang mana dalam oeneritian ini dibagi dua kriteria yaitu kriteria kenyataan dan kriteria harapan.

Berdasarkan daya yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah: 1

Skor penilaian tertinggi adalah: 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

Sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju

2,61 – 3,40 = Netral

3,41 – 4,20 = Setuju

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju

4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Harapan Pelaksanaan

Berikut adalah hasil analisis penilaian responden terhadap variabel Harapan Pelaksanaan SOP yang diukur dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

4.3.1.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Hasil penilaian responden terhadap variabel tangibles dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Indikator	N	Mean	Kriteria
Penampilan rapih dan bersih	100	4.85	Sangat Setuju
Data customer terdokumentasi dengan baik	100	4.87	Sangat Setuju
Rata-rata Penilaian Responden	100	4,86	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,86 dan nilai tersebut kategori sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel tangibles mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel tangibles tertinggi adalah pada indikator data customer terdokumentasi dengan

baik dengan rata – rata sebesar 4,87 dan penilaian terendah adalah pada indikator Penampilan rapih dan bersih yaitu dengan rata – rata sebesar 4,85. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus ditentukan oleh indikator data customer terdokumentasi dengan baik.

4.3.1.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Hasil penilaian responden terhadap variabel Reliability dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan harus percaya diri, ramah, dan penuh senyum	100	4,92	Sangat Setuju
Karyawan antusias dan menunjukkan kemampuan dalam melayani customer	100	4,93	Sangat Setuju
Karyawan melakukan indentifikasi dan analisa data pelanggan sebelum member solusi	100	4,74	Sangat Setuju
Rata-Rata Penilaian Responden	100	4,86	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,86 dan nilai tersebut kategori Sangat Setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel reliability mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada

variabel reliability yang tertinggi adalah pada indikator Karyawan antusias dan menunjukkan kemampuan dalam melayani customer dengan rata – rata sebesar 4,93 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan harus percaya diri, ramah, dan penuh senyum dengan rata – rata sebesar 4,74.

4.3.1.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Hasil penilaian responden terhadap responsiveness dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan tekun mendengarkan dan menerima keluhan dengan baik	100	4,90	Sangat Setuju
Karyawan yang tidak bisa menangani permasalahan yang ada minta bantuan ke <i>customer service officer</i>	100	4,67	Sangat Setuju
Karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan	100	4,76	Sangat Setuju
Penilaian Responden	100	4.78	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4.78 dan nilai tersebut kategori sangat puas. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel responsiveness mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel responsiveness tertinggi adalah pada Karyawan tekun mendengarkan dan menerima

keluhan dengan baik dengan rata – rata sebesar 4.90 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan yang tidak bisa menangani permasalahan yang ada minta bantuan ke *customer service officer* dengan rata – rata sebesar 4,67.

4.3.1.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Hasil penilaian responden terhadap variabel assurance dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan berbicara jelas dengan baik dan benar	100	4,84	Sangat Setuju
Karyawan mampu meyakinkan customer	100	4,80	Sangat Setuju
Rata-rata Penilaian Responden	100	4,82	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,82 dan nilai tersebut kategori sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel assurance mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel assurance tertinggi adalah pada indikator karyawan berbicara jelas dengan baik dan benar dengan rata – rata sebesar 4,84 dan penilaian terendah adalah pada indikator karyawan mampu meyakinkan customer yaitu dengan rata – rata sebesar 4,80.

4.3.1.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Hasil penilaian responden terhadap variabel emphaty dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan menyapa dan menanyakan nama pelanggan dengan lembut	100	4,88	Sangat Setuju
Karyawan tidak menyela atau memotong pembicaraan customer	100	4,86	Sangat Setuju
Karyawan bersikap sopan tenang dan hormat dalam mendengarkan pembicaraan customer	100	4,91	Sangat Setuju
Karyawan melakukan salam penutup sebelum customer meninggalkan lokasi	100	4,84	Sangat Setuju
Penilaian Responden	100	4,87	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,87 dan nilai tersebut kategori Sangat Setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel emphaty mampu memberikan pengaruh baik terhadap harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada GraPARITelkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel emphaty tertinggi adalah pada indikator karyawan bersikap sopan tenang dan hormat dalam mendengarkan pembicaraan customer dengan rata – rata sebesar 4,91 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan melakukan salam penutup sebelum customer meninggalkan lokasi yaitu dengan rata – rata sebesar 4,84.

4.3.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelaksanaan SOP

Berikut adalah hasil analisis penilaian responden terhadap variabel Kinerja Pelaksanaan SOP yang diukur dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

4.3.2.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Hasil penilaian responden terhadap variabel tangibles dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Indikator	N	Mean	Kriteria
Penampilan rapih dan bersih	100	4,48	Sangat Setuju
Data customer terdokumentasi dengan baik	100	4,34	Sangat Setuju
Rata-rata Penilaian Responden	100	4,41	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,41 dan nilai tersebut kategori sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel tangibles mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap evaluasi kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel tangibles tertinggi adalah pada indikator penampilan rapih dan bersih dengan rata – rata sebesar 4,48 dan penilaian terendah adalah pada indikator data customer terdokumentasi dengan baik yaitu dengan rata – rata sebesar 4,34. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas harapan customer dalam meningkatkan kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus ditentukan oleh indikator penampilan rapih dan bersih.

4.3.2.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Hasil penilaian responden terhadap variabel Reliability dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan harus percaya diri, ramah, dan penuh senyum	100	4,59	Sangat Setuju
Karyawan antusias dan menunjukkan kemampuan dalam melayani customer	100	4,64	Sangat Setuju
Karyawan melakukan indentifikasi dan analisa data pelanggan sebelum member solusi	100	4,50	Sangat Setuju
Rata-Rata Penilaian Responden	100	4,58	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,58 dan nilai tersebut kategori Sangat Setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel reliability mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap evaluasi kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel reliability yang tertinggi adalah pada indikator karyawan antusias dan menunjukkan kemampuan dalam melayani customer dengan rata – rata sebesar 4,64 dan penilaian terendah adalah pada indikator karyawan melakukan indentifikasi dan analisa data pelanggan sebelum member solusi dengan rata – rata sebesar 4,50.

4.3.2.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Hasil penilaian responden terhadap responsiveness dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan tekun mendengarkan dan menerima keluhan dengan baik	100	4,60	Sangat Setuju
Karyawan yang tidak bisa menangani permasalahan yang ada minta bantuan ke <i>customer service officer</i>	100	4,51	Sangat Setuju
Karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan	100	4,65	Sangat Setuju
Penilaian Responden	100	4.57	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4.57 dan nilai tersebut kategori sangat puas. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel responsiveness mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap evaluasi kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian respoden pada variabel responsiveness tertinggi adalah pada Karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan dengan rata – rata sebesar 4.65 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan yang tidak bisa menangani permasalahan yang ada minta bantuan ke *customer service officer* dengan rata – rata sebesar 4,51.

4.3.2.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Hasil penilaian responden terhadap variabel assurance dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.12
Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan berbicara jelas dengan baik dan benar	100	4,67	Sangat Setuju
Karyawan mampu meyakinkan customer	100	4,50	Sangat Setuju
Rata-rata Penilaian Responden	100	4,57	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,57 dan nilai tersebut kategori sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel assurance mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap evaluasi kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel assurance tertinggi adalah pada indikator Karyawan berbicara jelas dengan baik dan benar dengan rata – rata sebesar 4,67 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan mampu meyakinkan customer yaitu dengan rata – rata sebesar 4,50.

4.3.2.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Hasil penilaian responden terhadap variabel emphaty dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.13
Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan menyapa dan menanyakan nama pelanggan dengan lembut	100	4,78	Sangat Setuju
Karyawan tidak menyela atau memotong pembicaraan customer	100	4,69	Sangat Setuju
Karyawan bersikap sopan tenang dan hormat dalam mendengarkan pembicaraan customer	100	4,75	Sangat Setuju
Karyawan melakukan salam penutup sebelum customer meninggalkan lokasi	100	4,75	Sangat Setuju
Penilaian Responden	100	4,74	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,74 dan nilai tersebut kategori Sangat Setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel emphaty mampu memberikan pengaruh baik terhadap evaluasi kualitas pelayanan pada GraPARITelkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel emphaty tertinggi adalah pada indikator karyawan menyapa dan menanyakan nama pelanggan dengan lembut dengan rata – rata sebesar 4,75 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan tidak menyela atau memotong pembicaraan customer yaitu dengan rata – rata sebesar 4,69.

4.3.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (GAP)

Berikut adalah hasil analisis penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang diukur dari selisih variabel kinerja pelaksanaan SOP dan variabel harapan pelaksanaan SOP yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

4.3.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Hasil penilaian responden terhadap variabel tangibles dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14
Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Indikator	N	Mean	Kriteria
Penampilan rapih dan bersih	100	4,48	Sangat Setuju
Data customer terdokumentasi dengan baik	100	4,37	Sangat Setuju
Rata-rata Penilaian Responden	100	4,43	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,43 dan nilai tersebut kategori sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel tangibles mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap kinerja pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian respoden pada variabel tangibles tertinggi adalah pada indikator penampilan rapih dan bersih dengan rata – rata sebesar 4,48 dan penilaian terendah adalah pada indikator data customer terdokumentasi dengan baik yaitu dengan rata – rata sebesar 4,37. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas harapan customer dalam

meningkatkan kinerja pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus ditentukan oleh indikator penampilan rapih dan bersih.

4.3.3.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Hasil penilaian responden terhadap variabel Reliability dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan harus percaya diri, ramah, dan penuh senyum	100	4,59	Sangat Setuju
Karyawan antusias dan menunjukkan kemampuan dalam melayani customer	100	4,64	Sangat Setuju
Karyawan melakukan indentifikasi dan analisa data pelanggan sebelum member solusi	100	4,53	Sangat Setuju
Rata-Rata Penilaian Responden	100	4,60	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,60 dan nilai tersebut kategori Sangat Setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel reliability mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap kinerja pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian respoden pada variabel reliability yang tertinggi adalah pada indikator karyawan antusias dan menunjukkan kemampuan dalam melayani customer dengan rata – rata sebesar 4,64 dan penilaian terendah adalah pada indikator karyawan melakukan indentifikasi dan analisa data pelanggan sebelum memberi solusi dengan rata – rata sebesar 4,53.

4.3.3.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Hasil penilaian responden terhadap responsiveness dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.16
Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan tekun mendengarkan dan menerima keluhan dengan baik	100	4,61	Sangat Setuju
Karyawan yang tidak bisa menangani permasalahan yang ada minta bantuan ke <i>customer service officer</i>	100	4,52	Sangat Setuju
Karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan	100	4,67	Sangat Setuju
Penilaian Responden	100	4.60	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4.60 dan nilai tersebut kategori sangat puas. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel responsiveness mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap kinerja pelayanan pada GraPARI Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian respoden pada variabel responsiveness tertinggi adalah pada Karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan dengan rata – rata sebesar 4.67 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan

yang tidak bisa menangani permasalahan yang ada minta bantuan ke *customer service officer* dengan rata – rata sebesar 4,52.

4.3.3.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Hasil penilaian responden terhadap variabel assurance dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.17
Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan berbicara jelas dengan baik dan benar	100	4,67	Sangat Setuju
Karyawan mampu meyakinkan customer	100	4,53	Sangat Setuju
Rata-rata Penilaian Responden	100	4,59	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,59 dan nilai tersebut kategori sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel assurance mampu memberikan pengaruh sangat penting terhadap kinerja pelayanan pada GraPari Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel assurance tertinggi adalah pada indikator Karyawan berbicara jelas dengan baik dan benar dengan rata – rata sebesar 4,67 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan mampu meyakinkan customer yaitu dengan rata – rata sebesar 4,59.

4.3.3.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Hasil penilaian responden terhadap variabel emphaty dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.18
Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Indikator	N	Mean	Kriteria
Karyawan menyapa dan menanyakan nama pelanggan dengan lembut	100	4,78	Sangat Setuju
Karyawan tidak menyela atau memotong pembicaraan customer	100	4,71	Sangat Setuju
Karyawan bersikap sopan tenang dan hormat dalam mendengarkan pembicaraan customer	100	4,75	Sangat Setuju
Karyawan melakukan salam penutup sebelum customer meninggalkan lokasi	100	4,76	Sangat Setuju
Penilaian Responden	100	4,77	Sangat Setuju

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,77 dan nilai tersebut kategori Sangat Setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel emphaty mampu memberikan pengaruh baik terhadap kinerja pelayanan pada GraPari Telkomsel Kudus. Sedangkan penilaian responden pada variabel emphaty tertinggi adalah pada indikator karyawan menyapa dan menanyakan nama pelanggan dengan lembut dengan rata – rata sebesar 4,78 dan penilaian terendah adalah pada indikator Karyawan tidak menyela atau memotong pembicaraan customer yaitu dengan rata – rata sebesar 4,71.

4.4 Analisis GAP

Setelah mendapatkan rerata skor, maka dilakukan analisis selanjutnya. Analisis GAP dilakukan dengan membandingkan skor kenyataan dengan skor harapan.

Tabel 4.19
Analisis GAP

No	Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Analisis GAP	Keterangan
1	Penampilan karyawan di GraPARI Telkomsel Kudus rapih dan bersih	4.48	4.85	-0.37	Kurang Puas
2	Semua data <i>customer</i> yang masuk dalam pelayanan harus terdokumentasi dengan baik	4.34	4.87	-0.53	Kurang Puas
3	Dalam melayani <i>customer</i> , seorang karyawan harus percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum	4.59	4.92	-0.33	Kurang Puas
4	Karyawan antusias dalam melayani <i>customer</i> dan menunjukkan kemampuan dalam menjelaskan produk di GraPari Telkomsel Kudus	4.64	4.93	-0.29	Kurang Puas
5	Karyawan melakukan identifikasi verifikasi dan analisa info/ data pelanggan sebelum memberikan solusi kepada <i>customer</i>	4.50	4.74	-0.24	Kurang Puas
6	Karyawan tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik	4.60	4.90	-0.30	Kurang Puas
7	Apabila karyawan tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan ke <i>customer service officer</i>	4.51	4.67	-0.16	Kurang Puas
8	Sebelum <i>customer</i> meninggalkan lokasi karyawan melakukan konfrimasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan	4.65	4.65 4.76	-0.11	Kurang Puas
9	Karyawan dalam melakukan pelayanan berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar	4.67	4.84	-0.17	Kurang Puas

10	Karyawan telah mampu meyakinkan <i>customer</i> atas produk yang diambil serta dapat memberikan kepuasan	4.50	4.80	-0.30	Kurang Puas
11	Karyawan menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan sebelum pelayanan berlangsung	4.78	4.88	-0.10	Kurang Puas
12	Karyawan memberikan perhatian secara khusus seperti tidak menyela atau memotong pembicaraan pada saat <i>customer</i> berbicara	4.96	4.86	0.10	Sangat Puas
13	Karyawan bersikap sopan tenang dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan <i>customer</i>	4.75	4.91	-0.16	Kurang Puas
14	Karyawan melakukan salam penutup sebelum <i>customer</i> meninggalkan lokasi	4.75	4.84	-0.09	Kurang Puas
Jumlah		4.623	4.841	-0.22	Kurang Puas

Sumber: Data Diolah

4.5 ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PERUSAHAN

4.5.1 Analisis Regresi Berganda

Model regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kinerja pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kualitas pelayanan GraPARI Telkomsel, Kudus. Hasil perhitungan regresi berganda dengan program SPSS disajikan pada Tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.708	.419		15.998	.000
	tangibles	.039	.030	.043	.310	.007
	reliability	.044	.044	.138	.773	.001
	responsiveness	.034	.034	.136	.972	.034
	assurance	.030	.040	.104	.755	.005
	emphaty	.020	.028	.003	.022	.024

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan
Sumber : Hasil olah data, 2016

Dari tabel 4.5.5 menunjukkan bahwa persamaan regresi ganda yang diperoleh dari hasil analisis adalah **$Y_{\text{kualitas pelayanan}} = 0,043\beta_1 + 0,138\beta_2 + 0,136\beta_3 + 0,104\beta_4 + 0,003\beta_5$**

Dari persamaan regresi diatas diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara *tengibles* (X_1) dengan kualitas pelayanan (Y), terdapat hubungan positif antara *reliability* (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y), terdapat hubungan positif antara *responsiveness* (X_3) dengan kualitas pelayanan (Y), terdapat hubungan positif antara *assurance* (X_4) dengan kualitas pelayanan (Y) dan terdapat hubungan positif antara *emphaty* (X_5) dengan kualitas pelayanan (Y). Sehingga dari persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi *tengibles* atau X1 sebesar 0,043 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai *tengibles* akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,043
2. Koefisien regresi *reliability* X2 sebesar 0,138 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai *reliability* akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) yaitu sebesar 0,138
3. Koefisien regresi *responsiveness* atau X3 sebesar 0,136 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai *responsiveness* akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,136
4. Koefisien regresi *assurance* atau X4 sebesar 0,104 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai *assurance* akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,104
5. Koefisien regresi *emphaty* atau X5 sebesar 0,003 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai *emphaty* akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,003

4.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat ditunjukkan pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.348	5	.070	.688	.004 ^a
	Residual	9.500	94	.101		
	Total	9.848	99			

a. Predictors: (Constant), total_emphaty, total_tangibles, total_responsiveness, total_assurance, total_reliability

b. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

r : Hasil Olah Data, 2016

Dari tabel diatas dapat di uji hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kualitas pelayanan

H1: Ada pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel diatas, diperoleh nilai p-value hasil uji F sebesar 0.004. Dikarenakan nilai p value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,004 < 0,05$), maka Ho ditolak; yang berarti ada pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kualitas pelayanan.

4.5.3 Pengujian Parsial (Uji-t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hasil uji t-test dapat ditunjukkan pada Tabel berikut. Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji t-test ditunjukkan pada Tabel 4.21 sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.708	.419		15.998	.000
	Tangibles	.039	.030	.043	.310	.007
	Reliability	.044	.044	.138	.773	.001
	responsiveness	.034	.034	.136	.972	.034
	Assurance	.030	.040	.104	.755	.005
	Emphaty	.020	.028	.003	.022	.024

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data, 2016

Dari tabel diatas dapat di uji hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kualitas Pelayanan

$H_0: b_1 = 0$ Tidak ada pengaruh *tangibles* terhadap kualitas pelayanan

$H_1: b_1 \neq 0$ ada pengaruh *tangibles* terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel diatas, diperoleh nilai p-value hasil uji-t dari variabel *tangibles* sebesar 0,007. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,007 < 0,05$), maka H_0 ditolak ; yang berarti ada pengaruh *tangibles* terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kualitas Pelayanan

$H_0: b_2 = 0$ Tidak ada pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan

$H_2: b_2 \neq 0$ Ada pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel diatas, diperoleh nilai p-value hasil uji-t dari variabel *reliability* sebesar 0,001.

Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak; yang berarti ada pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan.

3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_0 : b_3 = 0$ Tidak ada pengaruh *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan

$H_2 : b_3 \neq 0$ Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel diatas, diperoleh nilai p-value hasil uji-t dari variabel *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,034. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,034 < 0,05$), maka H_0 ditolak; yang berarti ada pengaruh *responsiveness* terhadap SOP kualitas pelayanan.

4. Pengaruh *Assurance* terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_0 : b_4 = 0$ Tidak ada pengaruh *assurance* terhadap kualitas pelayanan

$H_2 : b_4 \neq 0$ Ada pengaruh *assurance* terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel diatas, diperoleh nilai p-value hasil uji-t dari variabel *assurance* sebesar 0,005. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,005 < 0,05$), maka H_0 ditolak; yang berarti ada pengaruh *assurance* terhadap kualitas pelayanan.

5. Pengaruh *Emphaty* terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_0 : b_5 = 0$ Tidak ada pengaruh *emphaty* terhadap kualitas pelayanan

$H_2 : b_5 \neq 0$ Ada pengaruh *emphaty* terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel diatas, diperoleh nilai p-value hasil uji-t dari variabel *emphaty* sebesar 0,024.

Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,024 < 0,05$), maka H_0 ditolak; yang berarti ada pengaruh *emphaty* terhadap kualitas pelayanan.

4.5.4 Uji Asumsi Klasik Model

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji model regresi sehingga diperoleh model regresi dari metode kuadrat terkecil yang menghasilkan estimator linier tidak bias. Model regresi yang diperoleh berdistribusi normal dan terbebas dari gejala multikolieneritas, dan heteroskedastisitas.

4.5.4.1 Pengujian Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini digunakan cara analisis plot grafik histogram dan uji *kolmogorov-smirnov* (uji K-S). Hasil uji normalitas dengan uji *kolmogorov-smirnov* dapat ditunjukkan pada Gambar berikut:

Tabel 4.1
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Deleted Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0019543
	Std. Deviation	.32745292
Most Extreme Differences	Absolute	.254
	Positive	.149
	Negative	-.254
Kolmogorov-Smirnov Z		2.542
Asymp. Sig. (2-tailed)		.900

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil olah data, 2016.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,900. Dikarenakan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,900 > 0,05$), maka H_0 diterima; yang berarti data terdistribusi secara normal. Dengan demikian uji normalitas ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

4.5.4.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian adanya multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan besarnya tolerance value dan besarnya VIF (Ghozali, 2005). Jika nilai tolerance value $> 0,10$ atau < 1 dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 4.22 berikut:

Tabel 4.22
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.708	.419		15.998	.000		
Tangibles	.039	.030	.043	.310	.007	.540	1.851
Reliability	.044	.044	.138	.773	.001	.303	3.296
responsiveness	.034	.034	.136	.972	.034	.524	1.909
Assurance	.030	.040	.104	.755	.005	.601	1.664
Emphaty	.020	.028	.003	.022	.024	.526	1.903

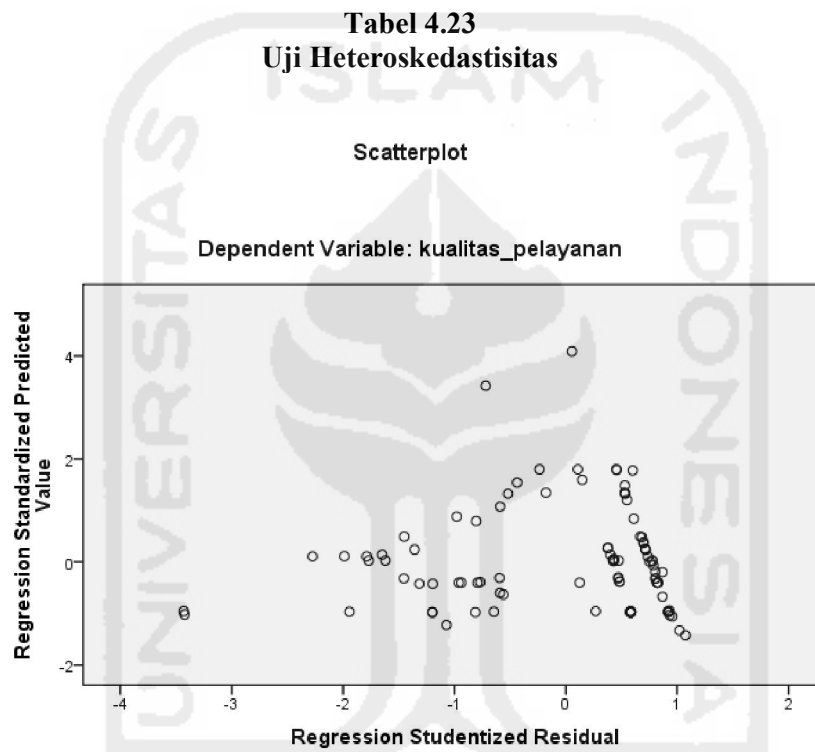
a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah < 10 . Dengan nilai VIF dari *tangibles* sebesar 1,851; nilai VIF dari *reliability* sebesar 3,296; nilai VIF dari *responsiveness* sebesar 1,909; nilai VIF dari *assurance* sebesar 1,664 dan nilai VIF dari *emphaty* sebesar 1,903. Sedangkan untuk nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau < 1 dengan nilai *Tolerance* dari *tangibles* sebesar 0,540; nilai *Tolerance* dari *reliability* sebesar 0,303; nilai *Tolerance* dari *responsiveness* sebesar 0,524; nilai *Tolerance* dari *assurance* sebesar 0,601 dan nilai *Tolerance* dari *emphaty* sebesar 0,526. Jadi berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance* dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinearitas, sehingga pengujian selanjutnya dapat dilanjutkan karena telah memenuhi syarat pengujian asumsi klasik yaitu tidak terjadi multikolinearitas.

4.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul ketika varian dari distribusi probabilitas gangguan tidak konstan untuk seluruh pengamatan atas variabel penelitian. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini memakai diagram *scatterplot*.



Melalui grafik *scatter plot* pada gambar diatas maka dapat dilihat pola penyebaran data yang ada. Pola penyebaran data yang berupa titik-titik pada scatter plot menyebar di atas dan di bawah dan penyebarannya tidak membentuk pola tertentu, sehingga dari pola penyebaran ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Jadi Asumsi Heteroskedastisitas terpenuhi.

4.5.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 4.24

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.729	.722	.3189

a. Predictors: (Constant), empathy, tangibles, assurance, responsiveness, reliability

b. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Nilai R sebesar 0,772 menunjukkan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berkorelasi kuat positif sebesar 0,772 terhadap kualitas pelayanan.

Nilai *adjusted R square* (R^2) sebesar 0.722 menunjukkan bahwa besarnya peran atau kontribusi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 72,2% sedangkan sisanya 27,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel diatas.

4.5.6 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien Determinasi Parsial (r^2) digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2) ditunjukkan pada Tabel Berikut:

Tabel 4.25
Tabel Determinasi Parsial (r^2)

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	6.708	.419		15.998	.000			
	tangibles	.039	.030	.043	.310	.007	.046	.141	.041
	reliability	.044	.044	.138	.773	.001	.136	.262	.061
	responsiveness	.034	.034	.136	.972	.034	.159	.492	.091
	assurance	.030	.040	.104	.755	.005	.093	.502	.002
	emphaty	.020	.028	.003	.022	.024	.093	.426	.026

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Hasil koefisien determinasi parsial (r^2) pada persamaan pertama diketahui kemudian untuk *tangibles* terhadap kualitas pelayanan sebesar 14,1%, untuk *reliability* terhadap kualitas pelayanan sebesar 26,2%, untuk *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan sebesar 49,2%, untuk *assurance* terhadap kualitas pelayanan sebesar 50,2% dan untuk *emphaty* terhadap kualitas pelayanan sebesar 42,6%. Jadi dari kelima variabel tersebut koefisien determinasi parsial (r^2) terbesar ditunjukkan oleh variabel *assurance* yaitu sebesar 50,2%. Dengan demikian *assurance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan.

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pada konsumen GraPARI Telkomsel Kudus diperoleh persamaan regresi dari kinerja pelaksanaan SOP (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai keseluruhan nilai koefisien regresi adalah bernilai positif, hal tersebut mengandung

arti bahwa jika nilai dari variable *independent* meningkat maka akan meningkat pula terhadap kualitas pelayanan GraPARI Telkomsel Kudus.

Untuk menjawab hipotesis penelitian maka berikut ini akan dijelaskan hasil perhitungan secara parsial:

4.6.1 Pengaruh *Tangibles* dalam SOP Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t dimensi *tangibles* mendapatkan hasil sebesar $0.039 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *tangibles* maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan hal tersebut juga membuktikan dimensi *tangibles* dalam SOP mempengaruhi persepsi konsumen yang baik terhadap perusahaan.

Pada saat bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan SOP. Karena dengan *tangibles* yang baik maka kinerja pelaksanaan SOP menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui pentingnya dimensi *tangibles* yang tepat dalam SOP.

4.6.2 Pengaruh *Reliability* dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t dimensi *reliability* mendapatkan hasil sebesar $0.044 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *reliability* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Reliability yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja pelaksanaan SOP harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi karyawan harus

percaya diri, ramah dan penuh senyum dalam melayani konsumen. Hubungan *reliability* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *reliability* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

4.6.3 Pengaruh *Responsiveness* dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t dimensi *responsiveness* mendapatkan hasil sebesar $0.034 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Responsiveness yaitu suatu kewajiban untuk para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Kinerja pelaksanaan SOP harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi karyawan harus mendengarkan setiap keluhan konsumen dan karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan. Hubungan *responsiveness* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *responsiveness* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

4.6.4 Pengaruh *Assurance* dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t dimensi *assurance* mendapatkan hasil sebesar $0.030 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *assurance* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Assurance adalah pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. Kinerja pelaksanaan SOP harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi karyawan mampu berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar serta mampu meyakinkan konsumen dalam memberikan kepuasan. Hubungan *assurance* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *assurance* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan yang mempunyai pengetahuan luas dan jaminan keamanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada perusahaan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan

4.6.5 Pengaruh *Empathy* dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t dimensi *emphaty* mendapatkan hasil sebesar $0.020 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *emphaty* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Empathy yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan konsumen. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan atas konsumen akan berpengaruh juga pada kualitas pelayanan, karena konsumen akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan ditanggapi secara baik oleh perusahaan. Hubungan *emphaty* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *emphaty* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa dari kelima variable yang diteliti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus adalah variable *responsiveness*, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} untuk variable *responsiveness* lebih besar dar nilai t_{hitung} untuk variable lain. Nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* yang lebih besar daripada t_{tabel} bearti secara parsial variable *responsiveness* memberikan pengaruh yang nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus. Oleh karena itu GraPARI Telkomsel Kudus harus meningkatkan kualitas pelayanan dari hasil perbandingan antara standar operasional prosedur GraPARI Tekomsel dengan dasar teori hasilnya tidak jauh berbeda untuk segi positifnya bahwa SOP menjadi pedoman bagi penyedia layanan dan para karyawan lebih percaya diri dalam bekerja tahu yang harus di capai sedangkan untuk dasar teori sebagai acuan bagi karyawan untuk dapat melebihi standar operasional prosedur.