

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil penelitian dianggap valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur (Widiyanto, 2005). Uji validitas dilakukan pada setiap butir kuesioner. Dimana hasilnya dibandingkan dengan $r_{\text{tabel}} \mid df = n-k$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$, maka butir kuesioner disebut valid.

Dalam penelitian ini, nilai df dihitung sebagai berikut $df = 100 - 7 = 93$, dengan tingkat signifikansi 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0,2017. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Uji validitas

Variabel/item	r hitung	r tabel signifikansi 0,05	keterangan
<i>Overall satisfaction</i>			
Item 1	0,7951	0,2017	Valid
Item 2	0,8519		Valid
Item 3	0,6729		Valid
Item 4	0,7574		Valid
<i>Provider satisfaction</i>			

Item 1	0,8685	0,2017	Valid
Item 2	0,9155		Valid
Item 3	0,9022	0,2017	Valid
Item 4	0,7904		Valid
<i>Self satisfaction</i>			
Item 1	0,8545	0,2017	Valid
Item 2	0,8498		Valid
Item 3	0,8828		Valid
<i>Guarantee Evaluation</i>			
Item 1	0,8662	0,2017	Valid
Item 2	0,6710		Valid
Item 3	0,7891		Valid
<i>Guarantee coproduction</i>			
Item 1	0,8484	0,2017	Valid
Item 2	0,8609		Valid
Item 3	0,7590		Valid
<i>Differentiation</i>			
Item 1	0,7983	0,2017	Valid
Item 2	0,8721		Valid
Item 3	0,8124		Valid
Item 4	0,8977		Valid
<i>Signalling</i>			
Item 1	0,8613	0,2017	Valid

Item 2	0,8607		Valid
Item 3	0,9026		Valid
Item 4	0,8385		Valid
Item 5	0,8705		Valid

4.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap pertanyaan dan dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 (Ghozali, 2005). Hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS dapat dilihat dengan tabel berikut:

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Yang Diharapkan	Keterangan
<i>Overall satisfaction</i>	0,767	> 0,60	Reliable
<i>Provider satisfaction</i>	0,893	> 0,60	Reliable
<i>Self satisfaction</i>	0,822	> 0,60	Reliable
<i>Guarantee Evaluation</i>	0,659	> 0,60	Reliable
<i>Guarantee coproduction</i>	0,763	> 0,60	Reliable
<i>Differentiation</i>	0,866	> 0,60	Reliable

<i>Signalling</i>	0,915	> 0,60	Reliable
-------------------	-------	--------	----------

Berdasarkan tabel 4.2 semua pertanyaan pada kuesioner dinilai reliable, karena nilai *Cronbach Alpha* pada setiap variable >0,60.

4.3 Structural Equation Modeling

4.3.1 Uji Normalitas

Salah satu asumsi dalam SEM (Structural Equation Modeling) adalah normalitas data. Normalitas data digunakan agar estimasi parameter yang dihasilkan tidak bias sehingga kesimpulan yang diambil tepat (Yamin dan Kurniawan: 2009).

Uji normalitas didalam penelitian ini menggunakan program LISREL 8.80 dimana hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Uji Normalitas

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
OS1	-0.181	0.856	-0.361	0.718	0.163	0.922
OS2	-0.184	0.854	0.033	0.974	0.035	0.983
OS3	-0.427	0.669	-0.539	0.590	0.473	0.789
OS4	-1.095	0.273	-1.258	0.208	2.783	0.249
PS1	-0.104	0.917	0.311	0.756	0.108	0.948
PS2	-0.350	0.727	-0.175	0.861	0.153	0.926
PS3	-0.106	0.916	-0.153	0.879	0.035	0.983
PS4	0.049	0.961	0.628	0.530	0.397	0.820
SS1	-1.004	0.315	-1.399	0.162	2.966	0.227
SS2	-1.490	0.136	-1.383	0.167	4.133	0.127
SS3	-0.779	0.436	-1.100	0.271	1.817	0.403
GE1	-1.822	0.068	-2.378	0.017	8.974	0.011
GE2	-1.931	0.053	-1.618	0.106	6.348	0.042
GE3	-1.849	0.065	-1.888	0.059	6.983	0.030
GC1	-0.850	0.395	-0.831	0.406	1.414	0.493
GC2	-0.824	0.410	-1.154	0.249	2.010	0.366
GC3	-0.278	0.781	-2.100	0.036	4.488	0.106
DIF1	-0.719	0.472	-0.835	0.404	1.215	0.545
DIF2	-1.474	0.141	-1.918	0.055	5.853	0.054
DIF3	-1.435	0.151	-2.593	0.010	8.784	0.012
DIF4	-1.072	0.284	-1.359	0.174	2.997	0.223

SIG1	-1.046	0.295	-1.295	0.195	2.773	0.250
SIG2	-1.263	0.206	-2.173	0.030	6.317	0.042
SIG3	-1.675	0.094	-1.254	0.210	4.378	0.112
SIG4	-1.506	0.132	-1.379	0.168	4.168	0.124
SIG5	-1.769	0.077	-1.904	0.057	6.754	0.034
Relative Multivariate Kurtosis = 1.143						
Test of Multivariate Normality for Continuous Variables						
Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square P-Value
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
341.963	24.621	0.000	832.292	8.603	0.000	680.199 0.000

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat hasil dari pengujian normalitas pada penelitian ini. Untuk *univariate normality*, p-value (nilai-p) chi-kuadrat *Skewness and Kurtosis* harus lebih besar dari 0,05. Dari hasil tersebut terlihat bahwa GE1, GE2, GE3, DIF3, SIG2, dan SIG5 tidak mengikuti fungsi distribusi normal. Untuk multivariate normality, keseluruhan variable tidak mengikuti fungsi distribusi *multivariate normality*. Hal ini ditunjukkan oleh p-value untuk *Skewness and Kurtosis* lebih kecil dari 0,05. Dalam uji normalitas, diharapkan agar nilai p-value dari uji normalitas lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa data mengikuti fungsi distribusi normal (Yamin dan Kurniawan: 2009). Program LISREL telah memfasilitasi sebuah pilihan untuk

menganalisis data jika asumsi normal multivariate tidak terpenuhi, yaitu dengan menambahkan *asymptotic covariance matrix* pada *input* data.

4.3.2 Spesifikasi Model

4.3.2.1 Spesifikasi Model Pengukuran

Tabel 4.4 adalah spesifikasi model awal persamaan model pengukuran yang berupa notasi matematik:

Tabel 4.4

Persamaan Model Pengukuran

No.	Variabel Laten	Indikator	Persamaan Matematik
1.	<i>Overall Satisfaction</i>	OS1	$OS1 = \lambda_{os1} * \eta_1 + \epsilon_1$
		OS2	$OS2 = \lambda_{os2} * \eta_1 + \epsilon_2$
		OS3	$OS3 = \lambda_{os3} * \eta_1 + \epsilon_3$
		OS4	$OS4 = \lambda_{os4} * \eta_1 + \epsilon_4$
2.	<i>Provider Satisfaction</i>	PS1	$PS1 = \lambda_{ps1} * \eta_2 + \epsilon_1$
		PS2	$PS2 = \lambda_{ps2} * \eta_2 + \epsilon_2$
		PS3	$PS3 = \lambda_{ps3} * \eta_2 + \epsilon_3$
		PS4	$PS4 = \lambda_{ps4} * \eta_2 + \epsilon_4$
3.	<i>Self-Satisfaction</i>	SS1	$SS1 = \lambda_{ss1} * \eta_3 + \epsilon_1$
		SS2	$SS2 = \lambda_{ss2} * \eta_3 + \epsilon_2$
		SS3	$SS3 = \lambda_{ss3} * \eta_3 + \epsilon_3$
4.	<i>Guarantee Evaluation</i>	GE1	$GE1 = \lambda_{ge1} * \xi_1 + \delta_1$
		GE2	$GE2 = \lambda_{ge2} * \xi_1 + \delta_2$

		GE3	$GE3 = \lambda_{GE3} * \xi_1 + \delta_3$
5.	<i>Guarantee Coproduction</i>	GC1	$GC1 = \lambda_{GC1} * \xi_2 + \delta_1$
		GC2	$GC2 = \lambda_{GC2} * \xi_2 + \delta_2$
		GC3	$GC3 = \lambda_{GC3} * \xi_2 + \delta_3$
6.	<i>Guarantee Differentiation</i>	DIF1	$DIF1 = \lambda_{DIF1} * \xi_4 + \delta_1$
		DIF2	$DIF2 = \lambda_{DIF2} * \xi_4 + \delta_2$
		DIF3	$DIF3 = \lambda_{DIF3} * \xi_4 + \delta_3$
		DIF4	$DIF4 = \lambda_{DIF4} * \xi_4 + \delta_4$
7.	<i>Guarantee Signalling</i>	SIG1	$SIG1 = \lambda_{SIG1} * \xi_5 + \delta_1$
		SIG2	$SIG2 = \lambda_{SIG2} * \xi_5 + \delta_2$
		SIG3	$SIG3 = \lambda_{SIG3} * \xi_5 + \delta_3$
		SIG4	$SIG4 = \lambda_{SIG4} * \xi_5 + \delta_4$
		SIG5	$SIG5 = \lambda_{SIG5} * \xi_5 + \delta_5$

4.3.2.2 Spesifikasi Model Struktural

Selanjutnya, tabel 4.5 menunjukkan persamaan model struktural yang menjelaskan hubungan antara satu variabel laten ke variabel lainnya.

Tabel 4.5

Persamaan Model Struktural

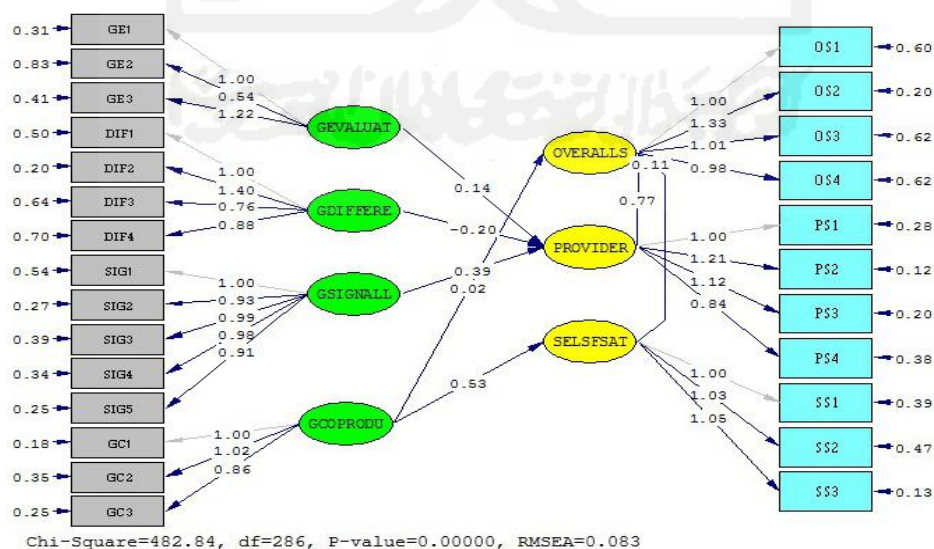
Variabel Laten	Variabel Laten yang Mempengaruhi	Notasi Matematik Struktural
<i>Self Satisfaciom</i>	<i>Guarantee Coproduction</i>	$\eta_1 = \gamma_1 * \xi_1 + \zeta_1$

<i>Provider Satisfaction</i>	<i>Guarantee Evaluation</i> <i>Guarantee Differentiation</i>	$\eta_2 = \gamma_2 * \xi_2 + \gamma_3 * \xi_3 + \gamma_4 * \xi_4 + \zeta$
	<i>Guarantee Signalling</i>	
<i>Overall Satisfaction</i>	<i>Provider Satisfaction</i>	$\eta_3 = \beta_1 * \eta_1 + \beta_2 * \eta_2 + \gamma_1 * \xi_1 + \zeta$
	<i>Self Satisfaction</i>	
	<i>Guarantee Coproduction</i>	

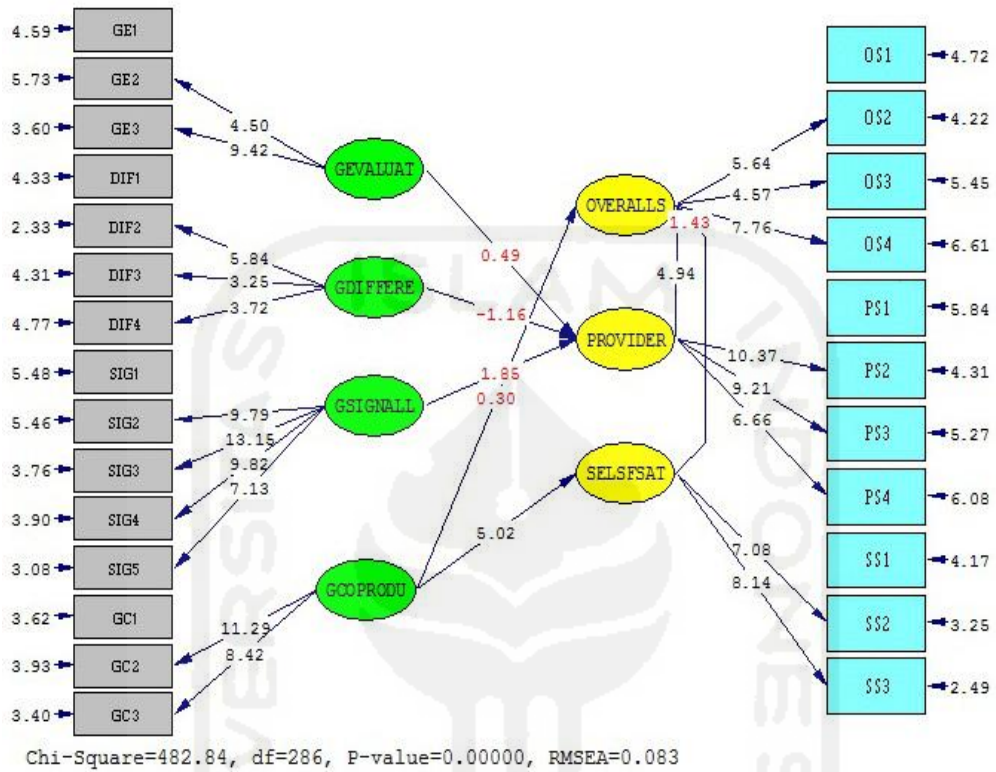
4.3.3 Confirmatory Factor Analysis

Model pengukuran adalah suatu pemodelan pengukuran dimensi-dimensi yang membentuk suatu faktor. Dalam hal ini melakukan analisis faktor yang hanya saja bersifat *confirmatory*. *Confirmatory analysis* dimaksudkan bahwa variabel amatan tersebut benar mendefinisikan konstruk laten. (Yamin dan Kurniawan: 2009). Berikut merupakan model awal analisis konfirmatori faktor pada penelitian ini:

Gambar 4.1: Structural Model Estimate



Gambar 4.2 Structural Model T-value



Tabel 4.6

Uji Kecocokan Model Awal

<i>Goodness of fit index</i>	Nilai yang diharapkan	Hasil	Keterangan
Chi Square <i>p-value</i>	Diharapkan rendah $p > 0,05$	752,02 ($p = 0,0$)	Kurang baik
RMSEA	$< 0,08$	0,083	Kurang Baik
NFI	$\geq 0,90$	0,91	Baik

TLI	$\geq 0,90$	0,96	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,96	Baik
IFI	$\geq 0,90$	0,96	Baik
RFI	$\geq 0,90$	0,90	Baik
RMR	$< 0,05$	0,11	Kurang baik
GFI	$\geq 0,90$	0,66	<i>Marginal fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,59	Kurang baik

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa nilai *goodness of fit* tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena jika dibandingkan antara nilai yang diharapkan dengan hasilnya maka banyak yang masih kurang memenuhi syarat uji hipotesis. Didalam uji kecocokan model tersebut terdapat 4 kriteria *goodness of fit* yang kurang baik, 1 *marginal fit*, dan 5 kriteria *goodness of fit* yang baik, sehingga perlu dilakukan revisi model. Tabel 4.7 berikut merupakan hasil dari nilai faktor loading.

Tabel 4.7

Completely Standardized Solution

Item	Factor Loading	Construct Reliability	Variance Extracted
<i>Overall Satisfaction</i>		0,855	0,590
OS1	0,62		
OS2	0,87		
OS3	0,61		
OS4	0,60		

<i>Provider Satisfaction</i>		0,938	0,794
PS1	0,80		
PS2	0,93		
PS3	0,87		
PS4	0,69		
<i>Self-Satisfaction</i>		0,899	0,749
SS1	0,75		
SS2	0,73		
SS3	0,89		
<i>Guarantee Evaluation</i>		0,786	0,572
GE1	0,78		
GE2	0,38		
GE3	0,80		
<i>Guarantee Differentiation</i>		0,844	0,587
DIF1	0,68		
DIF2	0,90		
DIF3	0,53		
DIF4	0,57		
<i>Guarantee Coproduction</i>		0,925	0,806
GC1	0,88		
GC2	0,81		
GC3	0,81		
<i>Guarantee Signalling</i>		0,940	0,755

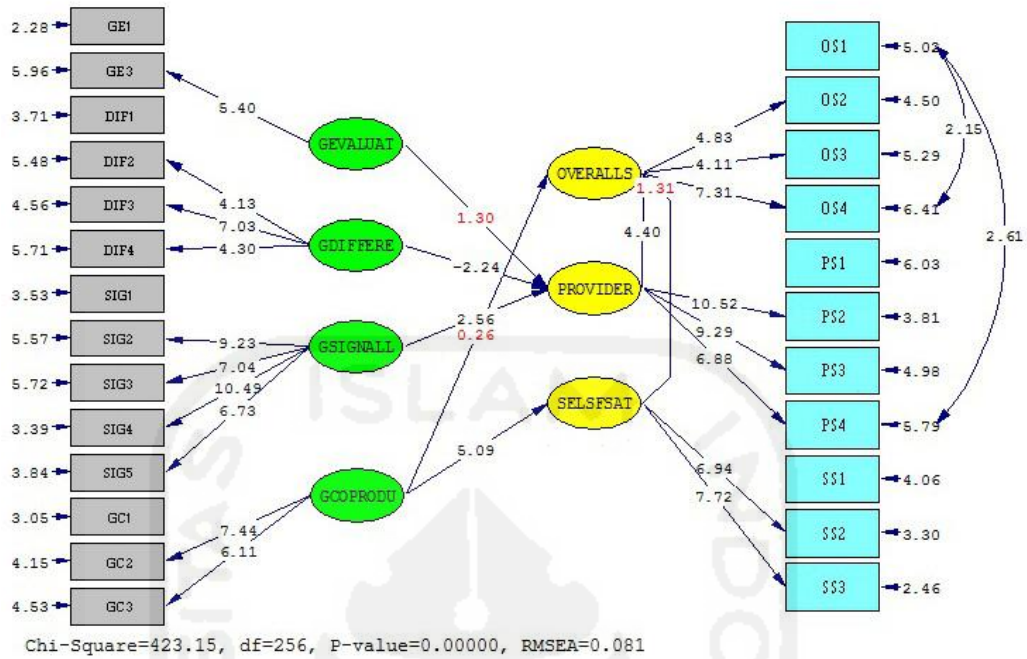
SIG1	0,74		
SIG2	0,82		
SIG3	0,79		
SIG4	0,81		
SIG5	0,83		

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa terdapat 25 variabel teramati atas variabel latennya mempunyai validitas yang baik, hal tersebut karena nilai *factor loading* telah memenuhi persyaratan yaitu $>0,5$. Namun salah satu variabel teramati yaitu GE2 tidak memenuhi persyaratan karena nilai *factor loading* $<0,5$ sehingga peneliti menghapus item teramati GE2 kurang mewakili variabel *guarante evaluation*.

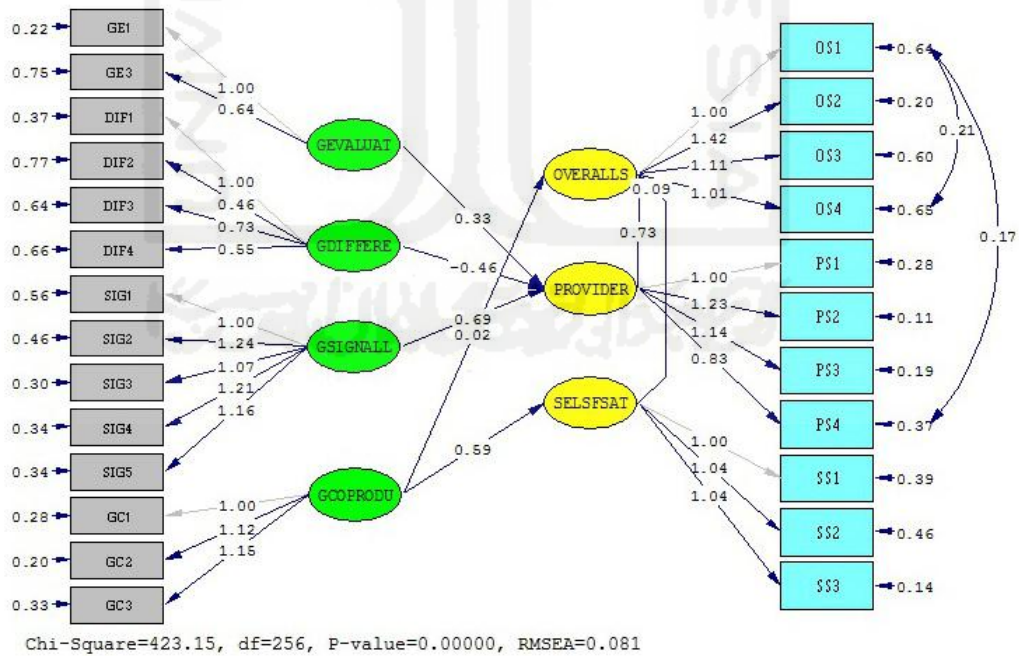
Sedangkan untuk nilai *construct reliability* dan *variance extracted* dapat disimpulkan keseluruhan variabel manifest memiliki konsistensi yang baik didalam dalam mengukur konstruk latennya. Hal tersebut karena nilai dari *construct reliability* $>0,70$ dan nilai dari *variance extracted* $>0,50$.

Dikarenakan nilai dari *factor loading* GE2 tidak memenuhi persyaratan, yaitu $0,38 < 0,5$, maka peneliti melakukan analisis *confirmatory factor analysis* kembali dengan menghilangkan GE2. Berikut merupakan hasil dari *confirmatory factor analysis* dengan menghilangkan GE2:

Gambar 4.3 Structural Model T-value (Revisi)



Gambar 4.4 Structural Model Estimate (Revisi)



Tabel 4.8

Uji Kecocokan Model Revisi

<i>Goodness of fit index</i>	Nilai yang diharapkan	Hasil	Keterangan
Chi Square <i>p-value</i>	Diharapkan rendah $p > 0,05$	654,14 ($p = 0,0$)	Kurang baik
RMSEA	$< 0,08$	0,081	Baik
NFI	$\geq 0,90$	0,91	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,96	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,96	Baik
IFI	$\geq 0,90$	0,96	Baik
RFI	$\geq 0,90$	0,90	Baik
RMR	$< 0,05$	0,093	Kurang baik
GFI	$\geq 0,90$	0,69	<i>Marginal fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,60	Kurang baik

- Uji kesesuaian model dari tabel 4.8 diatas menunjukkan nilai *chi-square* yaitu 654,14 dan $p = 0,0 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecocokan kurang baik, karena syarat model yang baik yaitu jika nilai *chi-square* kecil dan $p > 0,05$.
- *Root mean square error of approximation* (RMSEA), merupakan ukuran rata-rata perbedaan *per degree of freedom* yang diharapkan dalam populasi. RMSEA

$<0,08$ adalah *good fit*, sedangkan RMSEA , $0,05$ adalah *close fit*. Dengan nilai RMSEA $0,081$ dapat menunjukkan bahwa model adalah *good of fit/* baik.

- *Normed fit index* (NFI), nilai NFI merupakan besarnya ketidakcocokan antara model target dengan model dasar. Nilai NFI berkisar antara $0-1$. $NFI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,8 \leq NFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*. Nilai $0,91$ menunjukkan bahwa model adalah *good fit/* baik.
- *Tucker-Lewis Index* (TLI), ukuran ini merupakan ukuran untuk perbandingan antar model yang mempertimbangkan banyaknya koefisien didalam model. Nilai TLI berkisar antara $0-1$. Nilai $TLI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,8 \leq TLI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*. Dengan nilai TLI sebesar $0,96$ menunjukkan bahwa model adalah *good fit/* baik.
- *Comparative fit index* (CFI) memiliki nilai berkisar antara $0-1$. Nilai $CFI \geq 0,9$ adalah model baik. Nilai $0,8 \leq CFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*. Nilai CFI sebesar $0,96$ pada model penelitian ini menunjukkan bahwa model penelitian adalah *good fit/* baik.
- *Incremental fit Index* (IFI) menunjukkan nilai $0,96 \geq 0,90$ menunjukkan bahwa model adalah baik/ *good fit*.
- *Relative fit Index* (RFI) menunjukkan nilai $0,90 \geq 0,90$ menunjukkan bahwa model adalah baik/ *good fit*.
- *Root mean square error* (RMR) menunjukkan nilai $0,09 < 0,05$ menunjukkan bahwa model kurang baik.
- *Goodness of fit* (GFI) pada dasarnya merupakan ukuran kemampuan suatu model menerangkan keragaman data. Untuk model yang baik adalah model yang

mendekati 1. Dengan tingkat penerimaan yang diperoleh 0,69 dapat disimpulkan bahwa model memiliki tingkat kelayakan fit yang cukup baik.

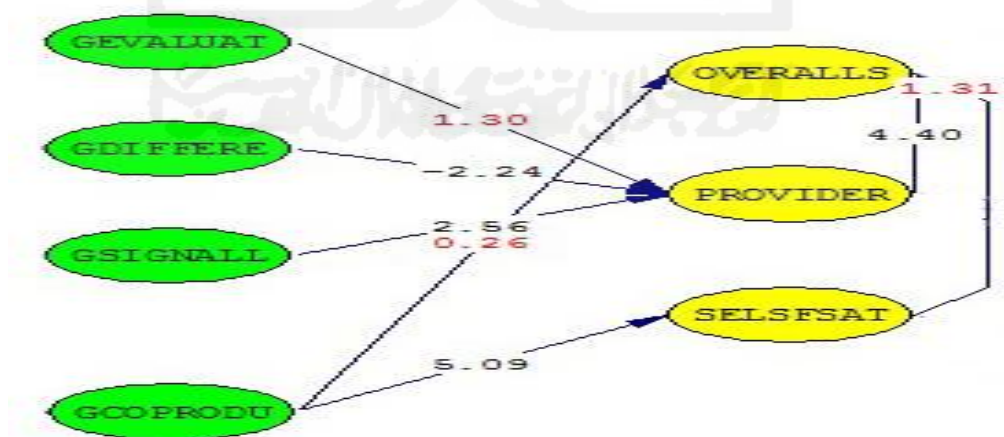
- *Adjusted goodness of-fit index* (AGFI) menunjukkan nilai $0,54 \geq 0,90$ menunjukkan bahwa model kurang baik.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa uji kecocokan model yang diperoleh lebih baik dari kriteria *goodness of fit* model sebelumnya.

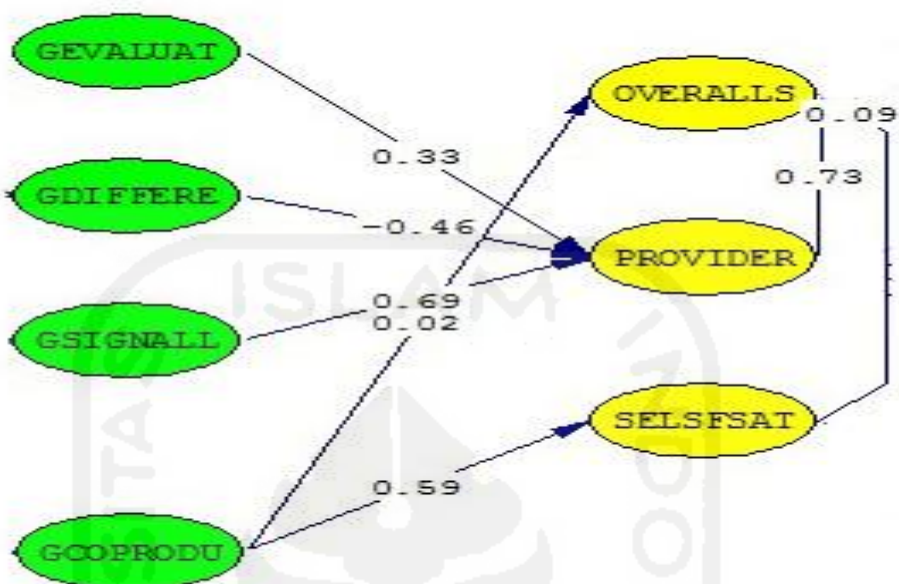
4.4 Structural Model Result

Setelah melakukan uji kecocokan keseluruhan model, maka tahap selanjutnya adalah menguji hipotesis penelitian pada model strukturalnya. Pada hubungan yang signifikan nilai *t-value* harus lebih besar daripada t-tabel. Hubungan yang signifikan akan ditandai dengan *t-value* yang berwarna hitam pada *path diagram* dengan nilai $\geq 1,96$. Sedangkan hubungan yang tidak signifikan ditandai dengan *t-value* yang berwarna merah pada *path diagram* dengan nilai $< 1,96$. Gambar berikut menunjukkan *path diagram* pada model keseluruhan:

Gambar 4.5 Struktural Model Result T-value



Gambar 4.6 *Structural Model Result Estimate*



4.5 Pengujian Hipotesis

Setelah kriteria *goodness of fit* terpenuhi atas model struktural yang diestimasi, selanjutnya analisis terhadap hubungan-hubungan struktural model (pengujian hipotesis) dapat dilakukan.

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menganalisis persamaan struktural yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Structural Equation

Path	Standardized path estimate	t-value	Tingkat Signifikansi
<i>G.evaluation → provider satisfaction</i>	0,33	1,30	> 1,96
<i>G. differentiation → provider satisfaction</i>	-0,46	-2,24	> -1,96
<i>G. signalling → provider satisfaction</i>	0,69	2,56	> 1,96
<i>G. coproduction → self-satisfaction</i>	0,59	5,09	> 1,96
<i>G.coproduction → overall satisfaction</i>	0,02	0,26	> 1,96
<i>Provider satisfaction → overall satisfaction</i>	0,73	4,40	> 1,96
<i>Self-satisfaction → overall satisfaction</i>	0,09	1,31	> 1,96

Tabel 4.10

Variance explained

Variance explained for endogenous variable	R²
Overall Satisfaction	0,93
Provider Satisfaction	0,31
Self-satisfaction	0,37

Setelah menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan konstruk seperti yang telah dihipotesiskan, selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

a. H1 : *Guarantee evaluation* berhubungan positif terhadap *Provider Satisfaction*

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *guarantee evaluation* berhubungan positif terhadap *provider satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9 didapat nilai *t-value* sebesar $1,30 < 1,96$. Nilai koefisien *guarantee evaluation* ke *provider satisfaction* terantisipasi positif menunjukkan 0,33. Kondisi ini dapat diartikan bahwa nilai koefisien positif namun kurang mendorong adanya adanya hubungan signifikan dan kuat diantara kedua variabel diatas. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H1 diterima, disebabkan adanya hubungan yang positif antara variabel *guarantee evaluation* dan *provider satisfaction*. Artinya apabila *guarantee evaluation* yang dilakukan oleh konsumen dinilai tinggi, maka akan meningkatkan *provider satisfaction* yang dirasakan oleh konsumen terkait pelayanan yang diberikan oleh JNE

b. H2: *Guarantee Differentiation* berhubungan positif dengan *Provider Satisfaction*

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *guarantee differentiation* berhubungan positif terhadap *provider satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9 didapat nilai *t-value* sebesar $-2,24 > -1,96$. Nilai koefisien *guarantee differentiation* ke *provider satisfaction* terantisipasi negatif menunjukkan -0,46. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H2 ditolak, disebabkan adanya hubungan yang negatif signifikan antara *guarantee differentiation* ke *provider satisfaction*. Artinya semakin tinggi atau banyaknya diferensiasi garansi yang dilakukan oleh JNE akan mengakibatkan

semakin rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan.

c. H3: *Guarantee Signaling* berhubungan positif dengan *Provider Satisfaction*

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *guarantee signalling* berhubungan positif terhadap *provider satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9 didapat nilai t-value *guarantee signalling* terhadap *provider satisfaction* sebesar $2,56 > 1,96$. Nilai koefisien *guarantee signalling ke provider satisfaction* terantisipasi positif menunjukkan 0,69. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H3 diterima, dikarenakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel tersebut. Artinya, jika *guarantee signalling* yang dilakukan oleh JNE meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan (*provider satisfaction*).

d. H4: *Guarantee coproduction* berhubungan positif terhadap *Self satisfaction*

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *guarantee coproduction* berhubungan positif terhadap *provider satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9 didapat nilai t-value *guarantee coproduction* terhadap *self-satisfaction* sebesar $5,09 > 1,96$. Nilai koefisien *guarantee coproduction ke self-satisfaction* terantisipasi positif menunjukkan 0,59. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H4 diterima, dikarenakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel tersebut. Artinya, semakin tinggi *guarantee coproduction* yang dilakukan oleh konsumen, maka akan meningkatkan *self satisfaction* yang dirasakan oleh konsumen

e. H5: *Guarantee coproduction* berhubungan positif terhadap *Overall satisfaction*

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *guarantee coproduction* berhubungan positif terhadap *overall satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9

didapat nilai *t*-value *guarantee coproduction* terhadap *overall satisfaction* sebesar 0,26 < 1,96. Nilai koefisien *guarantee coproduction* ke *overall satisfaction* terantisipasi positif menunjukkan 0,02. Kondisi ini dapat diartikan bahwa nilai koefisien positif namun kurang mendorong adanya hubungan signifikan dan kuat diantara kedua variabel diatas. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H5 diterima, dikarenakan terdapat hubungan yang positif diantara kedua variabel tersebut. Artinya apabila *guarantee coproduction* yang dilakukan oleh konsumen ditingkatkan, maka akan meningkatkan *overall satisfaction* yang dirasakan oleh konsumen.

f. H6: *Provider satisfaction* berhubungan positif terhadap *overall satisfaction*

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *provider satisfaction* berhubungan positif terhadap *overall satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9 didapat nilai *t*-value *provider satisfaction* terhadap *overall satisfaction* sebesar 4,40 > 1,96. Nilai koefisien *provider satisfaction* terhadap *overall satisfaction* terantisipasi positif menunjukkan 0,73. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H6 diterima, dikarenakan terdapat hubungan yang positif diantara kedua variabel tersebut. Artinya, semakin tinggi *provider satisfaction* yang dirasakan terkait pelayanan yang diberikan, maka juga akan meningkatkan *overall satisfaction* yang dirasakan oleh konsumen.

g. H7: *Self-Satisfaction* berhubungan positif terhadap *overall satisfaction*.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah *self-satisfaction* berhubungan positif terhadap *overall satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.9 didapat nilai *t*-value *self-satisfaction* terhadap *overall satisfaction* sebesar 1,31 < 1,96. Nilai koefisien *self-satisfaction* terhadap *overall satisfaction* terantisipasi positif menunjukkan 0,09. Kondisi ini dapat diartikan bahwa nilai koefisien positif namun kurang mendorong adanya hubungan signifikan dan kuat diantara kedua variabel diatas.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa H7 diterima, dikarenakan terdapat hubungan yang positif diantara kedua variabel tersebut. Artinya, meningkatnya *self-satisfaction* yang dirasakan oleh konsumen akan meningkatkan *overall satisfaction*.

4.6 Pembahasan dan Implikasi

Hasil analisis data dengan program LISREL 8.80 menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel *guarantee signalling* terhadap *provider satisfaction*, *guarantee coproduction* terhadap *self-satisfaction*, dan variabel *provider satisfaction* terhadap *overall satisfaction*. Hubungan positif dan signifikan tersebut terlihat dari nilai *standardized path estimate* yang terantisipasi positif dengan signifikansi $> 1,96$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya *guarantee signalling* dan *guarantee coproduction* mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan serta kepuasan yang dirasakan konsumen terkait keterlibatannya dalam proses pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh A. McCollough dan Dwayne D. Gremler (2004) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara *guarantee signalling* terhadap *provider satisfaction*, *guarantee coproduction* terhadap *self-satisfaction*, serta variabel *provider satisfaction* terhadap *overall satisfaction*.

Sementara hubungan variabel *guarantee evaluation* terhadap *provider satisfaction*, *guarantee coproduction* terhadap *overall satisfaction*, dan variabel *self-satisfaction* terhadap *overall satisfaction* terantisipasi positif namun dengan tingkat signifikansi $< 1,96$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berhubungan positif, namun hubungan tersebut memiliki dampak yang kecil terhadap

kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terkait layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Sementara hubungan variabel *guarantee differentiation* terhadap *provider satisfaction* nilai *standardized path estimate* terantisipasi negatif dengan tingkat signifikan $> -1,96$. Hal ini menunjukkan semakin tinggi atau banyaknya diferensiasi garansi yang dilakukan oleh JNE akan mengakibatkan semakin rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Implimentasi manajerial yang dapat dilakukan oleh perusahaan terkait garansi layanan yakni didalam memberikan garansi pada layanan yang dimiliki oleh perusahaan, pemberian garansi tersebut harus menjadi nilai lebih dari layanan yang dimiliki perusahaan, serta pemberian garansi tersebut harus dapat dievaluasi dan dinilai secara positif oleh konsumen sehingga dengan adanya garansi akan menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap layanan yang diberikan meskipun tidak terjadi kegagalan didalam pelayanan.

Didalam pemberian garansi pada layanan yang dimiliki oleh perusahaan, pemberian garansi tersebut harus diinformasikan secara jelas kepada konsumen, sehingga konsumen dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan secara spesifik. Dengan menginformasikan garansi dari layanan yang dimiliki oleh perusahaan, hal tersebut akan dapat membantu karyawan untuk mengetahui tanggung jawab yang dimilikinya, serta tindakan yang harus dilakukan oleh karyawan apabila terjadi kegagalan layanan. Garansi yang ditawarkan oleh perusahaan juga harus memiliki diferensiasi terhadap aspek-aspek layanan yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen. Perusahaan juga harus

mampu menciptakan penawaran garansi yang kuat untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar didalam penawaran garansi dibandingkan pesaingnya.

Dengan adanya garansi atas layanan yang dimiliki oleh perusahaan, hal tersebut dapat mendorong keterlibatan konsumen yang lebih tinggi sebagai bagian dari proses pelayanan, dimana hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dengan peningkatan keterlibatan konsumen didalam proses pelayanan sebagai akibat dari pemberian garansi terhadap layanan yang dimiliki, perusahaan harus mampu mendorong keterlibatan konsumen tersebut secara proaktif, yakni dengan memperjelas peran-peran yang harus dijalankan oleh konsumen didalam keterlibatannya sebagai bagian dari proses pelayanan.

Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan suatu faktor utama didalam menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Saat perusahaan menawarkan garansi didalam layanan yang dimilikinya adalah dengan harapan bahwa tidak terjadi kegagalan layanan dan klaim terhadap garansi tersebut tidak terjadi.