

## BAB 4

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan mengenai hasil penelitian serta analisis data yang telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner yang penulis lakukan selama bulan Januari tahun 2018. Penulis akan menganalisis data yang telah terkumpul sesuai dengan pokok permasalahan yang dipaparkan di awal bab. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang nantinya akan menunjukkan apakah hipotesis yang telah dirumuskan dapat diterima atau tidak.

#### 4.1 Analisis Karakteristik Responden

##### 4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Gambar 4.1 :

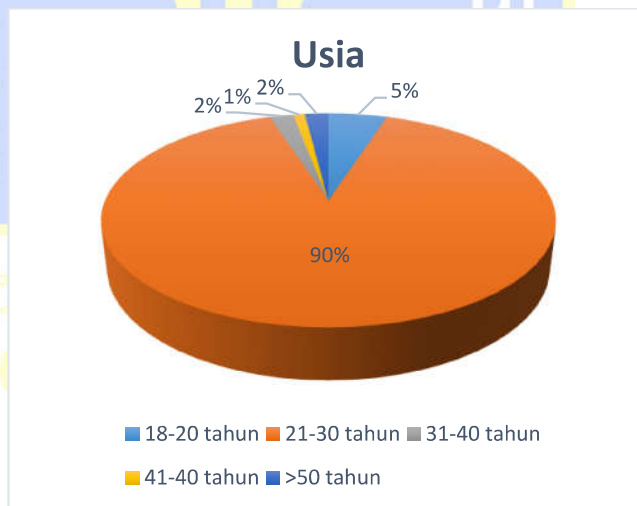


**Gambar 4. 1** Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu pria dan wanita. Dari data 100 responden yang diperoleh, komposisi responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 66 responden atau sebanyak 66% berjenis kelamin pria dan sisanya 34 orang atau sebesar 34% berjenis kelamin wanita seperti ditunjukkan pada Gambar 4.1. Hasil yang ditunjukkan pada Gambar 4.1 jumlah responden terbanyak adalah pria sebanyak 66%. Presentase 66% tersebut menurut pengamatan penulis diduga kaum pria sering melakukan perjalanan dengan kereta api.

#### 4.1.2 Usia Responden

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada Gambar 4.2 :

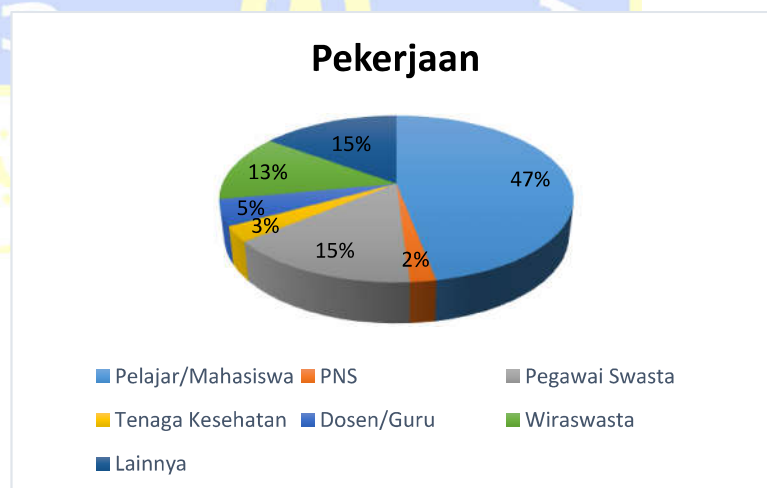


**Gambar 4. 2** Data Responden Menurut Usia

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu usia 18 sampai 20 tahun, 21 sampai 30 tahun, 31 sampai 40 tahun, 41 tahun sampai 50 tahun dan usia lebih dari 50 tahun. Dari data 100 responden yang diperoleh, komposisi responden berdasarkan usia yaitu 5 orang atau sekitar 5% berusia 18-20 tahun, 90 orang atau sebesar 90% berusia 21-30 tahun, 2 orang atau 2% berusia 31-40 tahun, sedangkan usia 41-50 tahun didapatkan hanya 1 orang atau 1% dan usia diatas 50 tahun didapatkan 2 orang atau sekitar 2%. Hasil yang ditunjukkan pada Gambar 4.2 jumlah responden didominasi oleh usia 21-30 tahun yang merupakan usia muda.

#### 4.1.3 Pekerjaan

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada Gambar 4.3 :



**Gambar 4. 3** Data Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori pekerjaan yaitu Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, Tenaga Kesehatan, Dosen/Guru, Wiraswasta, dan Lainnya. Dari data 100 responden yang diperoleh, komposisi responden berdasarkan pekerjaan yaitu 47 orang atau sebesar 47% Pelajar/Mahasiswa, 2 orang atau 2% Pegawai Negeri Sipil, 15 orang atau 15% Pegawai Swasta, 3 orang atau 3% Tenaga Kesehatan, 5 orang atau 5% Dosen/Guru, 13 orang atau 13% Wiraswasta, dan 15 orang atau 15% bekerja selain pekerjaan tersebut. Hasil yang ditunjukkan pada Gambar 4.3 jumlah responden didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 47 orang atau sebesar 47%.

## **4.2 Analisis Uji Instrument**

### **4.2.1 Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan responden sebanyak 100 responden. Dalam pengujian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi r dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5 % maka  $r\text{-tabel} = 0,195$ . Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r\text{-hitung}$  dengan nilai  $r\text{-tabel}$ . Jika  $r\text{-hitung}$  lebih besar dari nilai  $r\text{-tabel}$ , maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan software SPSS 23, hasil uji validitas dapat ditunjukkan dalam Tabel 4.1 :

**Tabel 4. 1**  
Hasil Uji Validitas

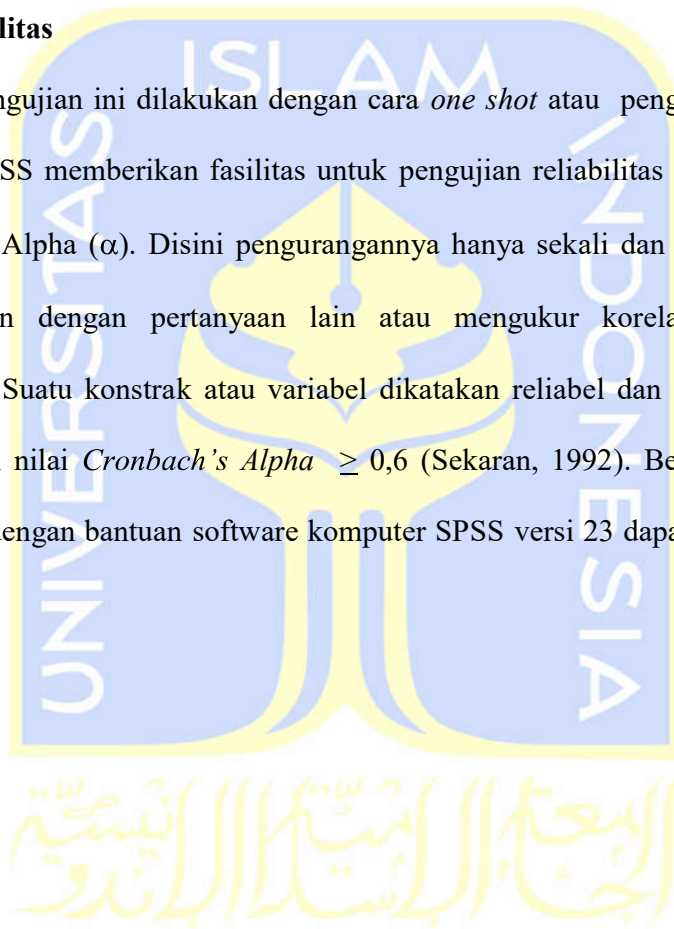
Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel 5%	Keterangan
Railway Station Accesbillity	RSA1	0,644	0,195	Valid
	RSA2	0,449	0,195	Valid
	RSA3	0,615	0,195	Valid
	RSA4	0,559	0,195	Valid
	RSA5	0,635	0,195	Valid
Security Check	SC1	0,665	0,195	Valid
	SC2	0,706	0,195	Valid
	SC3	0,789	0,195	Valid
	SC4	0,676	0,195	Valid
	SC5	0,623	0,195	Valid
Terminal Facilities	TF1	0,647	0,195	Valid
	TF2	0,704	0,195	Valid
	TF3	0,696	0,195	Valid
	TF4	0,665	0,195	Valid
	TF5	0,646	0,195	Valid
	TF6	0,622	0,195	Valid
	TF7	0,524	0,195	Valid
Customer Satisfaction	CS1	0,782	0,195	Valid
	CS2	0,888	0,195	Valid
	CS3	0,885	0,195	Valid
	CS4	0,856	0,195	Valid
	CS5	0,854	0,195	Valid
Service Innovation	SI1	0,701	0,195	Valid
	SI2	0,760	0,195	Valid
	SI3	0,723	0,195	Valid
	SI4	0,788	0,195	Valid
	SI5	0,888	0,195	Valid
Customer Value	CV1	0,821	0,195	Valid
	CV2	0,817	0,195	Valid
	CV3	0,838	0,195	Valid
	CV4	0,723	0,195	Valid
	CV5	0,821	0,195	Valid
	CV6	0,759	0,195	Valid
	CV7	0,829	0,195	Valid
	CV8	0,789	0,195	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabel = 0,195 atau lebih, maka dari 30 item semua pernyataan instrumen dinyatakan valid dan bisa dipakai untuk analisis selanjutnya.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. software SPSS memberikan fasilitas untuk pengujian reliabilitas dengan uji statistik Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ). Disini pengurangannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel dan dapat diterima jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$  (Sekaran, 1992). Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan bantuan software komputer SPSS versi 23 dapat ditunjukkan pada Tabel 4.2 :



**Tabel 4. 2**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crobach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Railway Station Accesbility	0,445	0,600	Tidak Reliabel
Security Check	0,717	0,600	Reliabel
Terminal Facilities	0,721	0,600	Reliabel
Customer Satisfaction	0,907	0,600	Reliabel
Service Innovation	0,829	0,600	Reliabel
Customer Value	0,919	0,600	Reliabel

*Sumber: Data Primer Diolah, 2018*

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Hasil dari cronbach's alpha reliabilitas instrument *Railway Station Accesbility* adalah sebesar 0,445, instrument *Security Check* adalah sebesar 0,717, instrument *Terminal Facilities* adalah sebesar 0,721, instrument *Customer Satisfaction* adalah sebesar 0,907, *Service Innovation* adalah sebesar 0,829, instrument *Customer Value* adalah sebesar 0,919. Dari keenam instrument tersebut yang memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 yaitu instrument *Security Check*, *Terminal Facilities*, *Customer Satisfaction*, *Service Innovation*, dan *Customer Value* yang dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan. Untuk instrumen *Railway Station Accesbility* dinyatakan tidak reliabel karena nilai cronbach's alpha lebih kecil daripada nilai cronbach's alpha yang telah disyaratkan, sehingga instrument ini tidak di ikut sertakan pada analisis selanjutnya.

### 4.3 Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)

Model penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dan dibantu dengan software SmartPLS 3.0. PLS merupakan salah satu metode alternatif *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada hubungan diantara variabel yang sangat kompleks tetapi ukuran sampel data kecil (30-100 sampel) dan memiliki asumsi non parametrik, artinya bahwa data tidak mengacu pada salah satu distribusi tertentu (Yamin dan Kurniawan, 2009).

#### 4.3.1 Convergent Validity

*Convergent Validity* dilakukan dengan melihat item *reliability* (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor*. *Loading factor* adalah angka yang menunjukkan korelasi antara skor suatu item pertanyaan dengan skor indikator konstruk indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* lebih besar 0,7 dikatakan valid. Namun, menurut Hair et al. (1998) untuk pemeriksaan awal dari matriks *loading factor* adalah kurang lebih 0,3 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, dan untuk *loading factor* kurang lebih 0,4 dianggap lebih baik, dan untuk *loading factor* lebih besar 0,5 secara umum dianggap signifikan. Dalam penelitian ini batas *loading factor* yang digunakan sebesar 0,7. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3.0 hasil *loading factor* dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 4.3 :



**Tabel 4. 3**  
 Nilai *Loading Factor* Iterasi Pertama

Variabel	Indikator	Outer Loading
Security Check	SC1	<b>0,636</b>
	SC2	<b>0,664</b>
	SC3	0,838
	SC4	0,737
	SC5	<b>0,550</b>
Terminal Facilities	TF1	0,708
	TF2	0,797
	TF3	0,738
	TF4	<b>0,684</b>
	TF5	<b>0,596</b>
	TF6	<b>0,595</b>
	TF7	<b>0,382</b>
Customer Satisfaction	CS1	0,800
	CS2	0,888
	CS3	0,880
	CS4	0,845
	CS5	0,853
Service Innovation	SI1	<b>0,691</b>
	SI2	0,748
	SI3	0,730
	SI4	0,780
	SI5	0,907
Customer Value	CV1	0,825
	CV2	0,824
	CV3	0,837
	CV4	<b>0,689</b>
	CV5	0,820
	CV6	0,762
	CV7	0,832
	CV8	0,795

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari hasil pengolahan data dengan SmartPLS yang ditunjukkan pada Tabel 4.3, bahwa mayoritas indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0,70 dan dikatakan valid. Selain itu ada 9 indikator yang memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0,70 yaitu pertama pada variabel *Security Check* terdapat 3 indikator yaitu SC1 menunjukkan 0.636, SC2 menunjukkan 0.664, dan SC5 menunjukkan 0.550, kedua pada variabel *Terminal Facilities* terdapat 4 indikator yaitu TF4 menunjukkan 0.684, TF5 menunjukkan 0,596, TF6 menunjukkan 0,596, dan TF7 menunjukkan 0,382, ketiga pada variabel *Service Innovation* terdapat 1 indikator yaitu SI1 menunjukkan 0,691, dan yang terakhir pada variabel *Customer Value* terdapat 1 indikator yaitu CV4 menunjukkan 0,689. Hal ini menunjukkan bahwa indikator variabel yang memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,70 memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Sedangkan indikator variabel yang memiliki nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,70 memiliki tingkat validitas yang rendah sehingga indikator variabel tersebut perlu dieliminasi atau dihapus dari model. Nilai *loading factor* setelah indikator SC1, SC2, SC5, TF4, TF5, TF6, TF7, SI1, dan CV4 dieliminasi dapat ditunjukkan pada Tabel 4.4:

**Tabel 4. 4**  
*Loading Factor* Iterasi Kedua

Variabel	Indikator	Outer Loading
Security check	SC3	<b>0,861</b>
	SC4	<b>0,857</b>
Terminal Facilities	TF1	<b>0,820</b>
	TF2	<b>0,885</b>
	TF3	<b>0,752</b>
Customer Satisfaction	CS1	<b>0,801</b>
	CS2	0,888
	CS3	<b>0,879</b>
	CS4	0,844
	CS5	0,853
Service Innovation	SI2	<b>0,769</b>
	SI3	<b>0,760</b>
	SI4	<b>0,798</b>
	SI5	0,904
Customer Value	CV1	0,825
	CV2	<b>0,830</b>
	CV3	0,833
	CV5	<b>0,828</b>
	CV6	<b>0,766</b>
	CV7	<b>0,833</b>
	CV8	<b>0,806</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan nilai *loading factor* untuk indikator SC3, SC4, TF1, TF2, TF3, CS1, CS3, SI2, SI3, SI4, CV2, CV5, CV6, CV7, dan CV8 setelah indikator SC1, SC2, SC5, TF4, TF5, TF6, TF7, SI1, dan CV4 dieliminasi dan dilakukan perhitungan kembali.

#### 4.3.2 Discriminant Validity

*Discriminant Validity* dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pengukuran konstruk. Nilai *cross loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3.0 hasil *cross loading* dapat ditunjukkan pada Tabel 4.5 :



**Tabel 4. 5**  
Hasil *Cross Loading*

	<b>CS</b>	<b>CV</b>	<b>ME</b>	<b>SC</b>	<b>SI</b>	<b>TF</b>
<b>SC3</b>	0.567	0.529	-0.059	<b>0.861</b>	0.451	0.467
<b>SC4</b>	0.559	0.449	-0.054	<b>0.857</b>	0.389	0.391
<b>TF1</b>	0.327	0.529	-0.157	0.360	0.445	<b>0.820</b>
<b>TF2</b>	0.389	0.538	-0.125	0.481	0.522	<b>0.885</b>
<b>TF3</b>	0.245	0.472	-0.290	0.381	0.495	<b>0.752</b>
<b>CS1</b>	<b>0.801</b>	0.593	-0.150	0.595	0.511	0.420
<b>CS2</b>	<b>0.888</b>	0.533	-0.165	0.563	0.465	0.354
<b>CS3</b>	<b>0.879</b>	0.571	-0.166	0.527	0.522	0.355
<b>CS4</b>	<b>0.844</b>	0.472	-0.113	0.547	0.421	0.264
<b>CS5</b>	<b>0.853</b>	0.521	-0.099	0.555	0.363	0.298
<b>SI2</b>	0.420	0.555	-0.228	0.306	<b>0.769</b>	0.566
<b>SI2 * CS1</b>	-0.044	-0.203	0.717	-0.019	-0.261	-0.202
<b>SI2 * CS2</b>	0.061	-0.124	0.742	0.116	-0.213	-0.170
<b>SI2 * CS3</b>	0.028	-0.128	0.698	0.137	-0.220	-0.176
<b>SI2 * CS4</b>	0.034	-0.167	0.688	0.111	-0.260	-0.168
<b>SI2 * CS5</b>	0.048	-0.078	0.683	0.097	-0.147	-0.112
<b>SI3</b>	0.372	0.643	-0.329	0.426	<b>0.760</b>	0.434
<b>SI3 * CS1</b>	-0.165	-0.356	0.826	-0.090	-0.296	-0.246
<b>SI3 * CS2</b>	-0.279	-0.315	0.744	-0.218	-0.225	-0.030
<b>SI3 * CS3</b>	-0.269	-0.304	0.737	-0.166	-0.233	-0.062
<b>SI3 * CS4</b>	-0.240	-0.313	0.751	-0.170	-0.206	-0.050
<b>SI3 * CS5</b>	-0.197	-0.305	0.782	-0.185	-0.216	-0.112
<b>SI4</b>	0.431	0.581	-0.213	0.322	<b>0.798</b>	0.413
<b>SI4 * CS1</b>	-0.125	-0.287	0.708	-0.042	-0.273	-0.299
<b>SI4 * CS2</b>	-0.069	-0.223	0.688	0.010	-0.247	-0.201
<b>SI4 * CS3</b>	-0.076	-0.227	0.700	0.066	-0.260	-0.250
<b>SI4 * CS4</b>	-0.003	-0.194	0.620	0.082	-0.244	-0.161
<b>SI4 * CS5</b>	-0.035	-0.117	0.618	0.010	-0.079	-0.154

*Sumber: Data Primer Diolah, 2018*

**Tabel 4.5**  
Hasil *Cross Loading* (sambungan)

	CS	CV	ME	SC	SI	TF
<b>SI5</b>	0.510	0.797	-0.238	0.498	<b>0.904</b>	0.509
<b>SI5 * CS1</b>	-0.173	-0.342	0.815	-0.102	-0.260	-0.292
<b>SI5 * CS2</b>	-0.061	-0.258	0.831	0.021	-0.206	-0.175
<b>SI5 * CS3</b>	-0.077	-0.245	0.834	0.077	-0.229	-0.188
<b>SI5 * CS4</b>	0.025	-0.263	0.815	0.068	-0.268	-0.167
<b>SI5 * CS5</b>	-0.088	-0.234	0.766	-0.048	-0.165	-0.177
<b>CV1</b>	0.502	<b>0.825</b>	-0.331	0.462	0.683	0.453
<b>CV2</b>	0.424	<b>0.830</b>	-0.206	0.363	0.754	0.548
<b>CV3</b>	0.405	<b>0.833</b>	-0.368	0.446	0.691	0.470
<b>CV5</b>	0.581	<b>0.828</b>	-0.261	0.567	0.614	0.444
<b>CV6</b>	0.593	<b>0.766</b>	-0.175	0.448	0.587	0.522
<b>CV7</b>	0.595	<b>0.833</b>	-0.361	0.498	0.689	0.578
<b>CV8</b>	0.533	<b>0.806</b>	-0.297	0.480	0.585	0.559

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari hasil *cross loading* pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai korelasi kontrak dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan kontrak lainnya. Dengan demikian bahwa semua kontrak atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator kontrak tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Evaluasi selanjutnya, yaitu dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar kontrak. Hasil yang direkomendasikan adalah nilai akar AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar kontrak (Yamin dan Kurniawan, 2011). Model memiliki *discriminant validity* yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE untuk masing-masing kontrak lebih besar dari korelasi antara dua kontrak di dalam model. Nilai AVE yang baik disyaratkan memiliki nilai lebih besar dari 0,50. Dalam penelitian

ini, nilai AVE dan akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk dapat ditunjukkan pada Tabel 4.6 :

**Tabel 4. 6**  
Nilai AVE dan Akar Kuadrat AVE

Variabel	AVE	Akar Kuadrat AVE
Security Check (SC)	0,738	0,859
Terminal Facilities (TF)	0,674	0,821
Customer Satisfaction (CS)	0,729	0,854
Moderating Effect (ME)	0,546	0,741
Service Innovation (SI)	0,656	0,810
Customer Value (CV)	0,668	0,817

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.6 semua konstruk menunjukkan nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 yaitu dengan nilai terkecil 0,656 untuk variabel *Service Innovation* (SI) dan terbesar 0,738 untuk variabel *Security Check* (SC). Nilai tersebut sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan batas nilai minimum AVE yang ditentukan yaitu 0,50. Setelah diketahui nilai akar kuadrat dari AVE untuk masing-masing konstruk, tahap selanjutnya adalah membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk dalam model. Pada penelitian ini hasil dari korelasi antar konstruk dengan nilai akar kuadrat AVE dapat ditunjukkan pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4. 7**  
 Nilai korelasi antar konstruk dengan nilai akar kuadrat AVE

	<b>CS</b>	<b>CV</b>	<b>ME</b>	<b>SC</b>	<b>SI</b>	<b>TF</b>
<b>Customer Satisfaction</b>	<b>0.854</b>					
<b>Customer Value</b>	0.634	<b>0.817</b>				
<b>Moderating Effect</b>	-0.164	-0.351	<b>0.741</b>			
<b>Security Check</b>	0.655	0.570	-0.066	<b>0.859</b>		
<b>Service Innovation</b>	0.538	0.807	-0.311	0.490	<b>0.810</b>	
<b>Terminal Facilities</b>	0.400	0.625	-0.215	0.500	0.590	<b>0.821</b>

*Sumber: Data Primer Diolah, 2018*

Dari Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar daripada nilai korelasinya sehingga konstruk dalam model penelitian ini masih dapat dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.

#### 4.3.3 Composite Reliability

Outer model selain diukur dengan menilai *convergent validity* dan *discriminant validity* juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan nilai *composite reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel jika *composite reliability* mempunyai nilai  $> 0.7$ , maka konstruk dinyatakan reliabel. Hasil output SmartPLS untuk nilai *composite reliability* dapat ditunjukkan pada Tabel 4.8 :



**Tabel 4. 8**  
Nilai *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
Security Check	0,849
Terminal Facilities	0,860
Customer Satisfaction	0,931
Moderating Effect	0,960
Service Innovation	0,883
Customer Value	0,934

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari hasil output SmartPLS pada Tabel 4.8 menunjukkan nilai *composite reliability* untuk semua konstruk berada diatas nilai 0,70. Dengan nilai yang dihasilkan tersebut, semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang telah disyaratkan.

#### 4.4 Pengujian Inner Model (Model Struktural)

Setelah pengujian outer model yang telah memenuhi, berikutnya dilakukan pengujian inner model (model struktural). Inner model dapat dievaluasi dengan melihat r-square (reliabilitas indikator) untuk konstruk dependen dan nilai t-statistik dari pengujian koefisien jalur (path coefficient). Semakin tinggi nilai r-square berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai path coefficients menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis.

#### 4.4.1 Analisis Variat ( $R^2$ ) atau Uji Determinasi

Analisis Variat ( $R^2$ ) atau Uji Determinasi yaitu untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut, nilai dari koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada Tabel 4.9 :

**Tabel 4.9**  
Nilai R-square

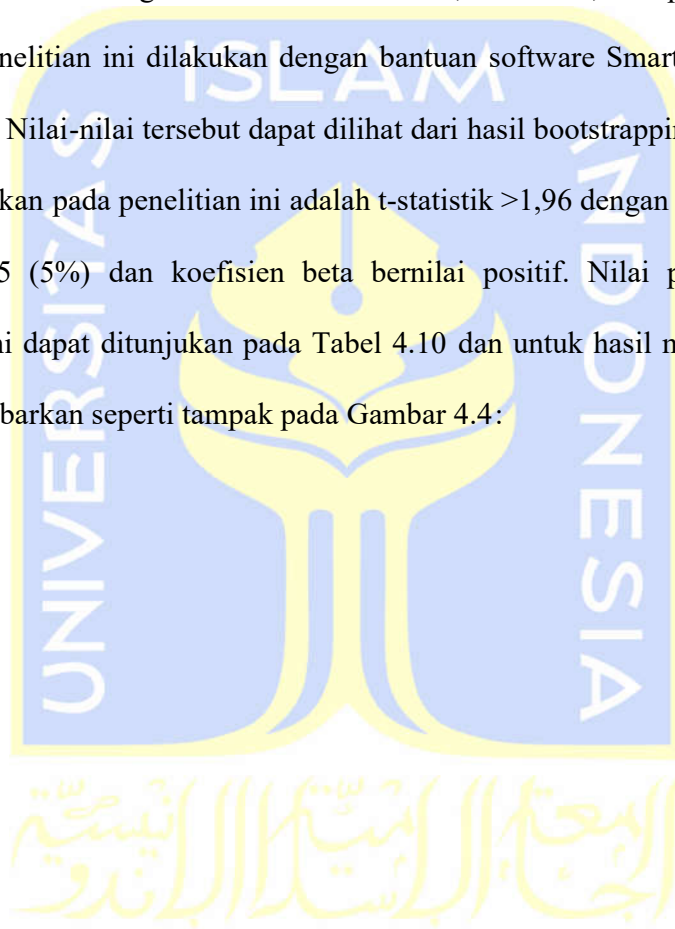
Variabel	R Square
Customer Satisfaction	0.436
Customer Value	0.719

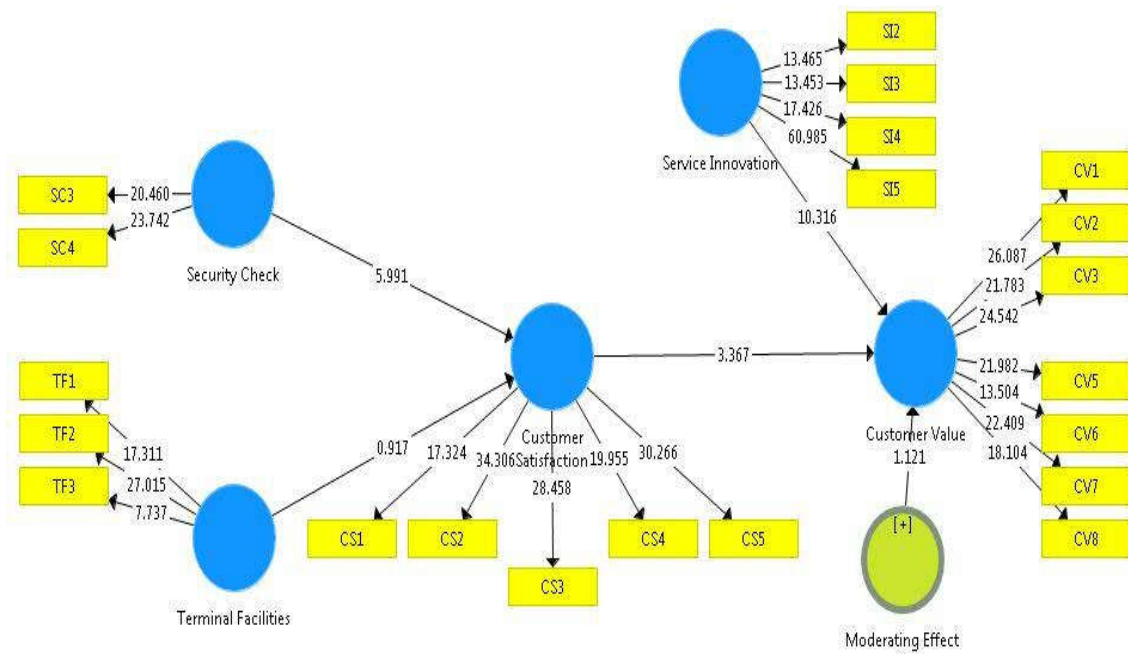
Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan nilai r-square pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa *security check* dan *terminal facilities* mampu menjelaskan variabilitas kontrak *customer satisfaction* sebesar 43,6%, dan sisanya sebesar 56,4% diterangkan oleh kontrak lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan *customer satisfaction* dan *service innovation* mampu menjelaskan variabilitas kontrak *customer value* sebesar 71,9%, dan sisanya sebesar 28,1% diterangkan oleh kontrak lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

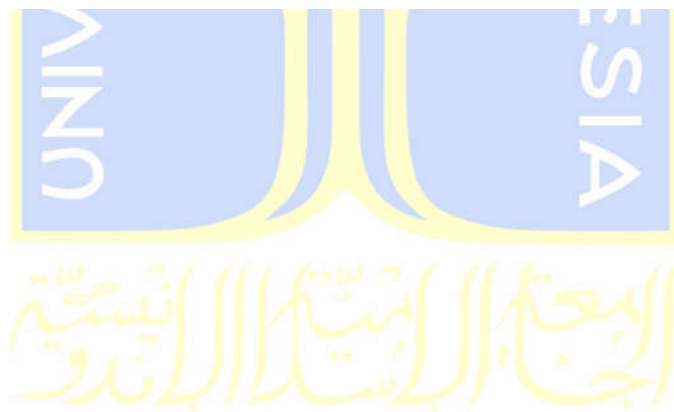
#### 4.4.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian Inner Model (model struktural) yang meliputi output r-square, koefisien parameter dan t-statistik. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (Partial Least Square) 3.0. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. *Rules of thumb* yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik  $>1,96$  dengan tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.10 dan untuk hasil model penelitian ini dapat digambarkan seperti tampak pada Gambar 4.4:





**Gambar 4. 4**  
Hasil Model Penelitian



**Tabel 4. 10**  
*Hasil Path Coefficients*

<b>Hipotesis</b>	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>
SC -> CS	0.607	0.603	0.103	<b>5.897</b>	<b>0.000</b>
TF -> CS	0.097	0.112	0.107	0.901	0.368
CS -> CV	0.281	0.263	0.083	<b>3.385</b>	<b>0.001</b>
ME -> CV	-0.090	-0.097	0.080	1.124	0.261
SI -> CV	0.621	0.630	0.065	<b>9.627</b>	<b>0.000</b>

*Sumber: Data Primer Diolah, 2018*

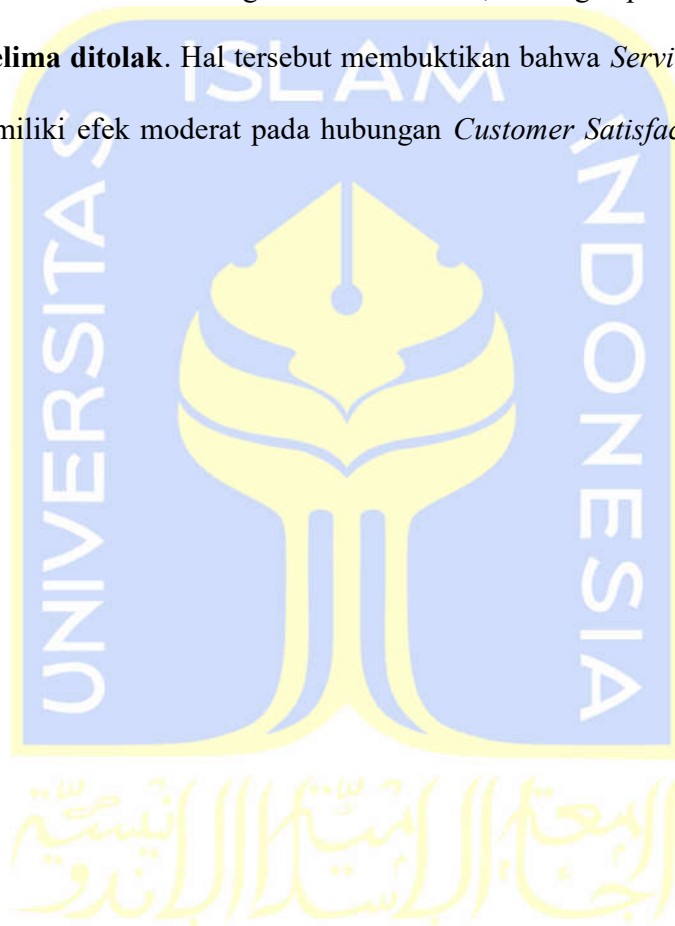
Hipotesis pertama menguji apakah *Railway Station Accessibility* secara positif berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan. Dari hasil ini dinyatakan karena variabel RSA pada tahap uji reliabilitas didapatkan hasil tidak reliabel sehingga **hipotesis pertama ditolak**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Railway Station Accessibility* tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*.

Hipotesis kedua menguji apakah *Security Check* secara positif berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien beta *Security Check* terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 0,607 dan t-statistik yaitu sebesar 5,897. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan. karena >1,96 dengan p-value <0,05 sehingga **hipotesis kedua diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Security Check* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*.

Hipotesis ketiga menguji apakah *Terminal Facilities* secara positif berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien beta *Terminal Facilities* terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 0,097 dan t-statistik sebesar 0,901. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik tidak signifikan. karena  $<1,96$  dengan p-value  $<0,05$  sehingga **hipotesis ketiga ditolak**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Terminal Facilities* tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *customer statisfaction*.

Hipotesis keempat menguji apakah *Customer Satisfaction* secara positif berpengaruh terhadap *Customer Value*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien beta *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Value* sebesar 0,281 dan t-statistik sebesar 3,385. Dari hasil ini didapatkan t-statistik signifikan. karena  $>1,96$  dengan p-value  $<0,05$  sehingga **hipotesis keempat diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Customer Satisfaction* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Value*.

Hipotesis kelima menguji *Service Innovation* memiliki efek moderat pada hubungan *Customer Satisfaction* dan *Customer Value*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien beta efek moderat *Service Innovation* pada hubungan *Customer Satisfaction* dan *Customer Value* sebesar -0,090 dan t-statistik sebesar 1,124. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik tidak signifikan. karena  $<1,96$  dengan p-value  $<0,05$  sehingga **hipotesis kelima ditolak**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Service Innovation* tidak terbukti memiliki efek moderat pada hubungan *Customer Satisfaction* dan *Customer Value*.



**Tabel 4. 11**  
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil</b>	<b>Keterangan</b>
<b>H1</b> <i>Accessibility Railway Station</i> secara positif berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Tidak ada pengaruh yang signifikan	Ditolak
<b>H2</b> <i>Security Check</i> secara positif berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Koef.Beta=0.607 T-Statistics=5.897 P-value= 0.000	Diterima
<b>H3</b> <i>Terminal Facilities</i> secara positif berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Koef.Beta=0.097 T-Statistics=0.901 P-value=0.368	Ditolak
<b>H4</b> <i>Customer Satisfaction</i> secara positif berpengaruh terhadap <i>Customer Value</i>	Koef.Beta=0.281 T-Statistics=3.385 P-value=0.001	Diterima
<b>H5</b> <i>Service Innovation</i> memiliki efek moderat pada hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Value</i>	Koef.Beta=-0.090 T-Statistics=1.124 P-value=0.137	Ditolak

Sumber: Data Primer Diolah, 2018



#### 4.5 Pembahasan dan Diskusi Hasil Hipotesis

Pada bagian ini akan menjelaskan hasil analisis penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di stasiun kereta api. Mengingat literatur sebelumnya, penelitian ini menggunakan tiga item, yaitu aksesibilitas stasiun kereta api (RSA), pemeriksaan keamanan (SC), dan fasilitas terminal (TF) untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dan akhirnya, pengaruhnya terhadap nilai pelanggan (CV). Selain itu, efek moderat dari inovasi layanan (SI) telah diperiksa. Sebanyak lima hipotesis dikembangkan dan diuji dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dan di bantu dengan software SmartPLS 3.0, hasil penelitian ini menunjukkan sebagai berikut:

Pertama, karakteristik demografi responden diringkas menggunakan statistik deskriptif. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria dalam usia muda 21 sampai usia 30 tahun dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa. Menurut pengamatan penulis diduga kaum pria dengan usia muda tersebut yang sering melakukan perjalanan dengan kereta api dibandingkan dengan kaum wanita.

Kedua, pada hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa *Railway Station Accessibility* (RSA) tidak ada pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (CS), sehingga hipotesis pertama ditolak. Berdasarkan hasil yang diperoleh *Railway Station Accessibility* (RSA) tidak membuktikan adanya pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* (CS), sehingga hipotesis ini ditolak. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden sudah merasa cukup puas dengan

aksesibilitas stasiun kereta api yang telah diberikan oleh pihak stasiun dan menurut pengamatan penulis khususnya untuk kasus ini, bahwa untuk aksesibilitas stasiun kereta api sudah cukup baik, sehingga tidak perlu untuk diteliti lebih jauh. Hasil tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen et al., (2015), dimana dalam hasil penelitiannya membuktikan bahwa mayoritas responden menginginkan peningkatan terkait aksesibilitas stasiun kereta api seperti layanan tambahan lainnya, seperti bus antar jemput gratis atau jadwal bus antar jemput harus dipublikasikan secara luas dan visual.

Ketiga, pada hasil hipotesis kedua dalam penelitian ini membuktikan bahwa *Security Check* (SC) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (CS). Semakin besar *Security Check* akan meningkatkan *Customer Satisfaction* (CS). Berdasarkan hasil yang diperoleh *Security Check* (SC) membuktikan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (CS), sehingga hipotesis ini diterima. Keamanan stasiun dapat dievaluasi oleh penumpang, dilihat dari lama waktu yang dibutuhkan untuk pemeriksaan keamanan, profesionalisme petugas keamanan, dan kepercayaan terhadap proses keamanan untuk membuat penumpang merasa aman (Chen et al., 2015). Jika pemeriksaan keamanan stasiun tinggi maka kemungkinan situasi berbahaya akan berkurang seperti barang atau ancaman ilegal yang masuk ke kereta api, stasiun dan negara. Oleh karena itu, keamanan stasiun memiliki tujuan untuk melindungi stasiun dan negara dari peristiwa yang mengancam dan meyakinkan keselamatan semua orang yang bepergian (Chen et al., 2015). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen

et al, (2015), menemukan pengaruh positif yang signifikan dari pelanggan, bahwa isu terkait keamanan adalah masalah yang paling diprioritaskan untuk penumpang. Artinya penumpang mau lebih sabar untuk mengikuti prosedur pemeriksaan keamanan dan lebih puas dengan stasiun yang memiliki prosedur pemeriksaan keamanan tinggi. Ini juga merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keempat, pada hasil hipotesis ketiga dalam penelitian ini membuktikan bahwa *Terminal Facilities* (TF) tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Berdasarkan hasil yang diperoleh *Terminal Facilities* (TF) tidak membuktikan adanya pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* (CS), sehingga hipotesis ini ditolak. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden sudah merasa cukup puas dengan fasilitas terminal yang sudah ada di stasiun kereta api. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen et al., (2015), dimana dalam hasil penelitiannya membuktikan bahwa fasilitas terminal tidak ada pengaruh positif, yang berarti bahwa pelanggan menganggap fasilitas terminal tidak mempengaruhi kepuasan mereka karena menganggap terminal fasilitas bukan sebagai faktor dalam tujuan perjalanan mereka. Ini mencerminkan bahwa fasilitas terminal tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kelima, pada hasil hipotesis keempat dalam penelitian ini membuktikan bahwa *Customer Satisfaction* (CS) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Value* (CV). Semakin besar *Customer Satisfaction* (CS) akan meningkatkan *Customer Value* (CV). Berdasarkan hasil yang diperoleh *Customer Satisfaction* (CS)

membuktikan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Value* (CV), sehingga hipotesis ini diterima. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima (Oliver, 1997; Anderson, et al. 1993). Sedangkan, Kotler dan Armstrong (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang sesuai dengan harapannya. Secara khusus, kepuasan mengacu pada perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah mengkonsumsi, ketika kinerja berbeda dari harapan ketidakpuasan akan terjadi (Oliver, 1980). Perusahaan menyadari bahwa mempertahankan pelanggan saat ini lebih menguntungkan daripada mendapatkan pelanggan baru untuk menggantikan mereka yang telah hilang (Boulter, 2013). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen et al., (2015) yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap nilai pelanggan (*customer value*). Artinya bahwa pengalaman didapat setelah menggunakan stasiun tentu sangat berharga bagi pelanggan. Ini juga merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap nilai pelanggan.

Keenam, pada hasil hipotesis kelima dalam penelitian ini tidak terbukti bahwa *Service Innovation* (SI) tidak memiliki efek moderat (moderasi) pada hubungan *Customer Satisfaction* (CS) dan *Customer Value* (CV). Secara umum, moderator adalah variabel kualitatif atau kuantitatif, yang mempengaruhi arah atau kekuatan hubungan antara variabel independen atau prediktor dan variabel dependen atau kriteria (Baron dan Kenny, 1986). Efek moderat (moderasi) diuji pada hipotesis ini.

Untuk hipotesis kelima ini, variabel independen yaitu kepuasan pelanggan (CS) variabel moderator yaitu inovasi layanan (SI), dan untuk variabel dependen yaitu nilai pelanggan (CV). Berdasarkan hasil yang diperoleh membuktikan bahwa inovasi layanan (SI) tidak terbukti memiliki efek moderat (moderasi) yang signifikan antara hubungan kepuasan pelanggan (CS) dan nilai pelanggan (CV), sehingga hipotesis ini ditolak. Inovasi dapat berkontribusi terhadap peningkatan layanan dan peningkatan produktivitas dalam layanan publik yang menyebabkan peningkatan tekanan pada perusahaan untuk lebih inovatif (Borins, 2001; Hartley et al., 2013; Osborne and Brown, 2011), yang menciptakan nilai bagi pelanggan pada saat ini dan pada masa depan (Moller et al, 2008). Dalam kuesioner kode SI5 menanyakan tentang semua inovasi layanan yang meningkatkan nilai pelanggan (CV), sehingga dapat dikatakan bahwa semua inovasi layanan (SI) keempat jenis ini tidak terjadi memoderatori hubungan antara kepuasan pelanggan (CS) dan nilai pelanggan (CV). Hasil tersebut tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen et al., (2015) yang membuktikan bahwa inovasi layanan (SI) memainkan efek moderat pada hubungan kepuasan pelanggan (CS) dan nilai pelanggan (CV). Semua moderator tersebut mengungkapkan tidak ada pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan hubungan langsung antara kepuasan pelanggan (CS) dan nilai pelanggan (CV).

Singkatnya, dalam penelitian ini mendapatkan temuan yang menunjukkan bahwa inovasi layanan (SI) baik menggunakan efek moderat maupun tidak menggunakan tetap meningkatkan nilai pelanggan di stasiun kereta api. Temuan penelitian ini melengkapi penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Chen et al., (2015).