

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini terdiri dari individu-individu yang mewakili konsumen yang menggunakan jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Responden ini terdiri dari kelompok yang berbeda-beda yang terdiri dari responden pria dan wanita, berumur kurang dari 20 tahun, 20 sampai 40 tahun, berumur lebih dari 40 tahun, berpendapatan kurang dari Rp 500.000, Rp 500.000-Rp 1.200.000, berpendapatan lebih dari Rp 1.200.000, berpendidikan SMP-SMA, D3/S1, S2/S3 dengan pekerjaan sebagai TNI/Pol, Karyawan Swasta/Pegawai Negeri dan Pelajar atau Mahasiswa. Adapun jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 orang konsumen. Cara analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis statistik. Kedua metode ini digunakan baik secara terpisah atau bersama-sama agar keduanya saling melengkapi sehingga dapat menghasilkan suatu analisis yang baik untuk dapat memberikan jawaban atas masalah serta menguji hipotesis yang telah diajukan dimuka.

4.1 Analisis Deskriptif

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti (responden) dilakukan pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik deskriptif. Dengan mendeskripsikan skor dari suatu ubahan atau atribut yang

ada didapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan bantuan program SPSS 10.0 dengan teknik analisa data. Berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh didasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner.

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin seseorang dapat berpengaruh terhadap sikap maupun kepuasan yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk - Honda Cabang Yogyakarta. Pria dan wanita cenderung berbeda dalam bersikap terhadap objek yang sama. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1 di bawah ini

Tabel 4.1
Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	74	74%
Perempuan	26	26%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk - Honda Cabang Yogyakarta mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 74 orang atau sebesar 74% dan sisanya sebanyak 26 orang atau sebesar 26% adalah perempuan.

4.1.2 Umur Responden

Berdasarkan umur responden, terdiri atas 3 kelompok yaitu kelompok umur kurang dari 20 tahun, 20-40 tahun, dan umur lebih dari 40 tahun. Hasil analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel 4.2 di bawah ini

Tabel 4.2
Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	8	8%
20 - 40 tahun	80	80%
> 40 tahun	12	12%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berumur antara 20-40 tahun sebesar 80 responden atau 80%. Distribusi umur responden yang berumur lebih dari 40 tahun sebesar 12 orang atau 12% dan responden yang berumur kurang dari 20 tahun sebesar 8 orang atau 8%.

4.1.3 Tingkat Pendapatan Responden

Berdasarkan pendapatan responden, terdiri atas 3 kelompok yaitu kelompok berpendapatan kurang dari Rp 500.000, antara Rp 500.000-Rp 1.200.000, dan lebih dari Rp 1.200.000. Hasil analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel 4.3 di bawah ini

Tabel 4.3
Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp 500.000	17	17%
Rp 500.000 - Rp 1.200.000	68	68%
> Rp 1.200.000	15	15%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas memiliki pendapatan antara Rp 500.000-Rp 1.200.000 sebesar 68 orang responden atau 68%. Distribusi pendapatan responden yang lain yaitu kurang dari Rp 500.000 sebesar 17 orang atau 17% dan responden yang berpendapatan lebih dari Rp 1.200.000 sebesar 15 orang atau 15%.

4.1.4 Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, terdiri atas 3 kelompok yaitu SMP-SMA, Akademi atau Perguruan Tinggi (D3/S1), dan Perguruan Tinggi (S2/S3). Hasil analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel 4.4 di bawah ini

Tabel 4.4
Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP - SMA	37	37%
D3 / S1	61	61%
S2 / S3	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendidikan Akademi atau Perguruan Tinggi (D3/S1) sebesar 61 orang atau 61%. Distribusi pendidikan responden yang lain yaitu SMP-SMA sebesar 37 orang responden atau 37% dan sisanya Perguruan Tinggi (S2/S3) sebesar 2 orang atau sebesar 2%.

4.1.5 Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan pekerjaan responden, terdiri dari 3 kelompok, yaitu kelompok yang memiliki pekerjaan TNI/Pol, Karyawan Swasta/Pegawai Negeri, dan Pelajar atau Mahasiswa. Hasil analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.5 di bawah ini

Tabel 4.5
Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
TNI / Pol	7	7%
Kar Swasta / Peg Negeri	53	53%
Pelajar / Mahasiswa	40	40%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas adalah Karyawan Swasta/Pegawai Negeri yaitu sebesar 53 orang responden atau 53%. Distribusi pekerjaan responden yang lain yaitu Pelajar/Mahasiswa sebesar 40 orang atau 40% dan sisanya yaitu sebesar 7 orang atau 7% adalah TNI/Pol.

4.2 Analisis Statistik

Analisis statistik biasanya digunakan untuk menganalisis suatu masalah agar dapat memberikan gambaran secara kongkrit sehingga keputusan dapat diambil secara lebih pasti.

Analisis Statistik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Analisis Selisih, Uji Wilcoxon Signed Rank Test, dan Analisis Kruskal Wallis Test. Analisis Selisih digunakan untuk mengetahui urutan kepuasan konsumen pada setiap atribut yang dapat dilihat dari selisih antara kinerja dan harapan. Uji Wilcoxon Signed Rank untuk menghitung ada atau tidaknya perbedaan antara kinerja dengan harapan yang dirasakan oleh konsumen. Analisis Kruskal Wallis Test digunakan untuk menjelaskan

bengkel PT. Astra International Tbk - Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden.

4.2.1 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon.

Analisis selisih digunakan untuk mengetahui urutan kepuasan konsumen pada setiap atribut dapat dilihat dari selisih antara kinerja dan harapan. Selisih antara kinerja dan harapan tersebut dapat dibuat skor kesenjangan, apabila kinerja dari bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta diberi skor 5, sedangkan harapan dari responden diberi skor 1 maka kesenjangan antara kinerja dan harapan sebesar 4. Demikian pula sebaliknya apabila kinerja dari bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta diberi skor 1, sedangkan harapan dari responden diberi skor 5 maka kesenjangan antara kinerja dan harapan sebesar -4. Skor kesenjangan tersebut di kelompokkan kedalam 5 interval dimana masing-masing interval diberi batasan $8/5 = 1,6$. Berikut deskripsi data baik data harapan, kinerja responden maupun gap antara kinerja dan harapan pada masing-masing atribut. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil seperti ditampilkan pada tabel 4.6 di bawah ini

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Wilcoxon Signed Rank Test

No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap	Rank	P_value	Ket
1	Fasilitas pendukung pelayanan bengkel	4,36	4,37	-0,01	9	0,889	Non-sig
2	Kelengkapan peralatan bengkel	4,57	4,56	0,01	8	0,876	Non-sig
3	Kenyamanan pelanggan	4,38	4,33	0,05	5	0,613	Non-sig
4	Kebersihan bengkel	4,35	4,28	0,07	3	0,421	Non-sig
5	Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan	4,02	3,94	0,08	2	0,425	Non-sig
6	Tanggapan terhadap keluhan	4,56	4,58	-0,02	10	0,747	Non-sig
7	Kecakapan pegawai	4,27	4,24	0,03	7	0,748	Non-sig
8	Pengetahuan mekanik	4,20	3,71	0,49	1	0,001	Sig
9	Kemampuan mekanik menjalankan tugasnya	4,35	4,31	0,04	6	0,621	Non-sig
10	Keramahan dan kesopanan pegawai	4,24	4,18	0,06	4	0,560	Non-sig
Total		43,3	42,5	0,8			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 10.0

Keterangan gap didasarkan pada interval dibawah ini :

$(-4) - (-2,4)$ = Sangat Tidak Puas

$(-2,4) - (-0,8)$ = Tidak Puas

$(-0,8) - (0,8)$ = Cukup Puas

$(0,8) - (2,4)$ = Puas

$(2,4) - (4)$ = Sangat Puas

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa penilaian responden dari kinerja, atribut kelengkapan peralatan bengkel merupakan atribut yang dinilai paling tinggi oleh responden yaitu sebesar 4,57 artinya bahwa konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta merasa jasa bengkel ini dalam melakukan pelayanannya dalam hal kelengkapan peralatan bengkel dapat diterima oleh konsumen. Sedangkan dari harapan responden, atribut tanggapan terhadap keluhan konsumen mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 4,58 artinya bahwa mayoritas harapan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta adalah menginginkan pihak bengkel lebih bersikap menanggapi terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh konsumennya. Hal ini terlihat dari rata-rata skor atas atribut tersebut yang nilainya paling tinggi diantara atribut yang lain. Sedangkan ditinjau dari besarnya gap, atribut pengetahuan mekanik dalam melayani pelanggan mempunyai nilai gap terbesar yaitu sebesar 0,49, artinya kepuasan yang diperoleh konsumen tertinggi dirasakan pada atribut pengetahuan mekanik yang dinilai cukup puas oleh responden bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh atribut ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, kebersihan bengkel, keramahan dan kesopanan pegawai, kenyamanan pelanggan, kemampuan mekanik menjalankan tugasnya, kecakapan pegawai, kelengkapan peralatan bengkel, fasilitas pendukung pelayanan bengkel dan tanggapan terhadap keluhan.

Kenyataan ini membuktikan bahwa atribut yang paling baik dimiliki oleh pihak jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta adalah pengetahuan mekanik, dan yang paling buruk adalah tanggap terhadap keluhan konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta merupakan konsumen terbesar diantara bengkel-bengkel yang ada, sehingga untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh terhadap semua konsumennya itu tidak dapat diberikan secara maksimal.

4.2.2 Pengujian Hipotesis Uji Beda Wilcoxon

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan tidak ada perbedaan antara hasil penilaian kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Pembuktian hipotesis tersebut dengan Uji Wilcoxon Signed Rank Test.

Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Jika nilai probabilitas lebih besar 0,05 maka H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan yang diberikan oleh jasa bengkel. Sebaliknya jika probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan. Dari tabel 4.6 maka dapat dijelaskan untuk masing-masing atribut sebagai berikut :

a. Uji beda pada atribut fasilitas pendukung pelayanan bengkel

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut fasilitas pendukung pelayanan bengkel seperti pada table 4.6 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,889 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh konsumen pada atribut fasilitas pendukung pelayanan bengkel yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

b. Uji beda pada atribut kelengkapan peralatan bengkel

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kelengkapan peralatan bengkel seperti tabel 4.6 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,876 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut kelengkapan peralatan bengkel yang dimiliki oleh PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

c. Uji beda pada atribut kenyamanan pelanggan

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kenyamanan pelanggan seperti tabel 4.6 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,613 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu

sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut kenyamanan pelanggan yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

d. Uji beda pada atribut kebersihan bengkel

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kebersihan bengkel seperti tabel 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,421 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut kebersihan bengkel yang diberikan oleh PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

e. Uji beda pada atribut ketepatan waktu dalam melayani pelanggan

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut ketepatan waktu dalam melayani pelanggan seperti pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,425 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut ketepatan waktu dalam melayani pelanggan yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

f. Uji beda pada atribut tanggapan terhadap keluhan

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut tanggapan terhadap keluhan seperti pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,747 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut tanggapan terhadap keluhan dalam melayani pelanggan yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

g. Uji beda pada atribut kecakapan pegawai

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kecakapan pegawai seperti pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,748 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut kecakapan pegawai yang dimiliki oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

h. Uji beda pada atribut pengetahuan mekanik

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pengetahuan mekanik seperti pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,001 yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak artinya terdapat perbedaan antara

kinerja dan harapan pada atribut pengetahuan mekanik yang dimiliki oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

i. Uji beda pada atribut kemampuan mekanik menjalankan tugasnya

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kemampuan mekanik menjalankan tugasnya seperti pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,621 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut kemampuan mekanik menjalankan tugasnya yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta

j. Uji beda pada atribut keramahan dan kesopanan pegawai

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut keramahan dan kesopanan pegawai seperti pada table 4.6 diatas dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,560 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya tidak ada perbedaan antara kinerja dan harapan pada atribut keramahan dan kesopanan pegawai yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

Dari seluruh hasil Uji Wilcoxon Signed Rank Test diatas maka dapat diketahui bahwa hanya ada 1 artibut yaitu pengetahuan mekanik yang terdapat perbedaan secara signifikan antara kinerja dan harapan. Perbedaan ini disebabkan

karena kinerja yang telah dilakukan oleh pihak jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta pada pengetahuan mekanik telah melebihi dari harapan konsumen. Kondisi tersebut sesuai dengan analisis gap bahwa atribut tersebut memiliki gap terbesar diantara atribut yang lain yaitu sebesar 0,49. Sedangkan 9 atribut lainnya dinyatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh konsumen. Kenyataan ini membuktikan bahwa kinerja yang dilakukan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta telah mencapai harapan konsumen sehingga konsumen merasa cukup puas. Namun demikian masih terdapat 2 atribut yang memiliki nilai gap yang negatif yaitu atribut tanggapan terhadap keluhan dan fasilitas pendukung pelayanan bengkel. Artinya kinerja pada kedua atribut tersebut belum sepenuhnya telah mencapai harapan konsumen.

4.2.3 Pengujian Hipotesis Uji Kruskal Wallis

Hipotesis kedua menyatakan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan karakteristik konsumen. Untuk menjawab hipotesis kedua digunakan alat analisis yaitu Uji Kruskal Wallis Test. Keputusan dalam menerima atau menolak H_0 dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Jika probabilitas kesalahan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan jika

probabilitas kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik responden.

a. Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin seseorang dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang diperoleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa bengkel PT. Astra International Tbk - Honda Cabang Yogyakarta. Pria dan wanita cenderung berbeda dalam menilai kepuasan terhadap objek yang sama. Perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.7 di bawah ini

Tabel 4.7
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Atribut	Jenis Kelamin		Sig	Keterangan
		Wanita	Pria		
1	Pengetahuan Mekanik	0,54	0,47	0,862	Non-sig

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 10.0

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan pada atribut pengetahuan mekanik bahwa responden pria merasa puas dengan rata-rata 0,47. Sedangkan bagi responden wanita merasa puas dengan rata-rata kepuasan 0,54

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin pada atribut pengetahuan mekanik

tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena probabilitas sebesar 0,862 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya bahwa berdasarkan jenis kelamin tidak terdapat perbedaan kepuasan antara wanita dengan pria dalam memberikan penilaian terhadap jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

b. Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur responden, terdiri atas 3 kelompok yaitu kelompok umur kurang dari 20 tahun, 20-40 tahun, dan umur lebih dari 40 tahun. Umur seseorang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki oleh konsumen. Perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan umur ditunjukkan pada tabel 4.8 dibawah ini

Tabel 4.8
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Umur

No	Atribut	Umur			Sig	Keterangan
		<20th	20-40th	>40th		
1	Pengetahuan Mekanik	0,50	0,55	-0,08	0,598	Non-sig

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 10.0

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa kelompok responden pada bengkel PT. Astra International Tbk – Honda yang berumur kurang dari 20 tahun merasa puas pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan 0,50. Responden yang berusia antara 20 sampai 40 tahun merasakan kepuasan

dengan rata-rata 0,55. Sedangkan kelompok responden yang berumur lebih dari 40 tahun merasa ketidakpuasan pada atribut tersebut dengan rata-rata – 0,08.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan umur responden pada atribut pengetahuan mekanik tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena probabilitas sebesar 0,598 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya bahwa berdasarkan umur responden tidak terdapat perbedaan kepuasan antara responden yang berumur kurang dari 20 tahun, antara 20 sampai 40 tahun, dan lebih dari 40 tahun dalam memberikan penilaian terhadap jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

c. Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Berdasarkan pendapatan responden, terdiri atas 3 kelompok yaitu kelompok berpendapatan kurang dari Rp 500.000, antara Rp 500.000-Rp 1.200.000, dan lebih dari Rp 1.200.000. Perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan tingkat pendapatan ditunjukkan pada tabel 4.9 di bawah ini

Tabel 4.9
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan

No	Atribut	Tingkat Pendapatan			Sig	Keterangan
		<500rb	500rb-1,2jt	>1,2jt		
1	Pengetahuan mekanik	-0,24	0,78	0,00	0,008	Sig

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 10.0

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa kelompok responden pada bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang pendapatannya kurang dari Rp. 500.000 merasa ketidak puasan pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata $-0,24$. Responden yang pendapatannya antara Rp. 500.000 sampai Rp. 1.200.000 merasa puas pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan $0,78$. Sedangkan kelompok responden yang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 1.200.000 merasa kepuasan dengan rata-rata $0,00$.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan tingkat pendapatan terdapat perbedaan yang signifikan terletak pada atribut pengetahuan mekanik karena probabilitas sebesar $0,008$ yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar $0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak artinya berdasarkan tingkat pendapatan responden atribut tersebut memberikan kepuasan yang berbeda Hal ini disebabkan pada atribut pengetahuan mekanik responden yang tingkat pendapatannya antara Rp. 500.000 – Rp. 1.200.000 tingkat kepuasannya

sebesar 0,75, responden yang tingkat pendapatannya lebih dari Rp. 1.200.000 tingkat kepuasannya sebesar 0,00 tetapi belum dapat memberikan kepuasan pada responden yang pendapatannya lebih kecil dari Rp. 500.000 dengan rata-rata sebesar $-0,24$. Sehingga kepuasan yang diperoleh antara responden yang pendapatannya kurang dari Rp. 500.000, antara Rp. 500.000 sampai Rp. 1.200.000, dan lebih dari Rp. 1.200.000 berbeda secara signifikan.

d. Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, terdiri atas 3 kelompok yaitu SMP-SMA, Akademi atau Perguruan Tinggi (D3/S1), dan Perguruan Tinggi (S2/S3). Hasil analisis perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan tingkat pendidikan ditunjukkan pada tabel 4.10 di bawah ini

Tabel 4.10
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Atribut	Tingkat Pendidikan			Sig	Keterangan
		SMP-SMA	D3/S1	S2/S3		
1	Pengetahuan mekanik	0,62	0,44	-0,50	0,462	Non-sig

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 10.0

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa responden yang pendidikannya SMP-SMA merasakan kepuasan pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan sebesar 0,62. Responden yang pendidikannya Akademi atau Perguruan Tinggi (D3/S1) merasa puas pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan sebesar 0,44. Sedangkan kelompok responden yang

pendidikannya Perguruan Tinggi (S2/S3) merasa ketidakpuasan dengan rata-rata $-0,50$.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena probabilitas sebesar $0,462$ yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar $0,05$. Dengan demikian H_0 diterima artinya. artinya berdasarkan tingkat pendidikan responden atribut tersebut memberikan kepuasan yang sama.

e. Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden terdiri dari 3 kelompok, yaitu kelompok yang memiliki pekerjaan TNI/Pol, Karyawan Swasta/Pegawai Negeri, dan Pelajar atau Mahasiswa. Hasil analisis perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan jenis pekerjaan ditunjukkan pada tabel 4.11 di bawah ini

Tabel 4.11
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Atribut	Jenis Pekerjaan			Sig	Keterangan
		TNI/Pol	KS/PN	Pljr/Mhs		
1	Pengetahuan mekanik	0,29	0,42	0,63	0,651	Non-sig

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 10.0

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa kelompok responden pada bengkel PT. Astra

International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang pekerjaannya TNI/Pol merasakan kepuasan pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan sebesar 0,29. Responden yang pekerjaannya Karyawan Swasta atau Pegawai Negeri merasakan kepuasan pada pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan sebesar 0,42. Sedangkan kelompok responden yang pekerjaannya Pelajar atau Mahasiswa merasakan kepuasan pada atribut pengetahuan mekanik dengan rata-rata kepuasan sebesar 0,63. Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan jenis pekerjaan responden pada atribut pengetahuan mekanik tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena probabilitas sebesar 0,651 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolerir yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian H_0 diterima artinya, artinya berdasarkan jenis pekerjaan responden atribut tersebut memberikan kepuasan yang sama.