

## **BAB IV**

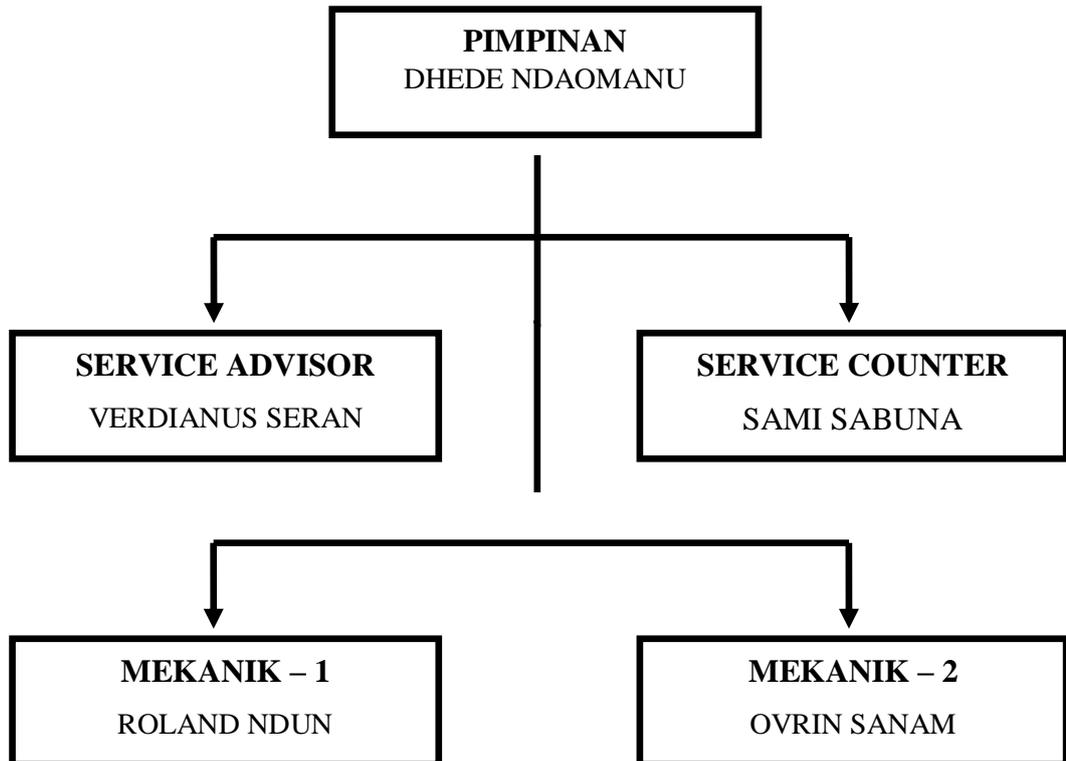
### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Bengkel Kmbkw2**

Salah satu pelayanan jasa servis sepeda motor yang berada di Kota Kupang adalah Bengkel Kmbkw2 Kupang yang terletak di Jln. Soverdi samping SD Gmit Oebufu nomor 1 Kupang. Bengkel Kmbkw2 berdiri sejak 6 November 2017. Awal mula berdirinya bengkel Kmbkw2 dilatar belakangi dengan banyaknya kendaraan roda dua di Kota Kupang. Bengkel Kmbkw2 mempekerjakan 4 karyawan yang terdiri dari 1 staf administratif dan 1 orang staf pembantunya, 1 kepala mekaniknya dan 1 orang staf pembantu mekanik. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya dunia otomotif maka pada tahun 2019 bengkel Kmbkw2 Kupang menjadi salah satu bengkel yang menyediakan jasa servis ringan, servis berat, modifikasi, pengecatan ulang, korter, press, bubut dan terus berkembang hingga saat ini. Bengkel Kmbkw2 Kupang menyediakan solusi servis sepeda motor yang melebihi harapan konsumen dengan nilai servis sepeda motor terbaik beserta produk terkait, melalui SDM yang diberdayakan untuk manfaat bagi semua konsumen.

## 4.2 Struktur Bengkel Kmbkw2

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bengkel Kmbkw2 Kupang



*Sumber Data: Bengkel Kmbkw2 Kupang 2023*

Penciptanya adalah Bapak Dhede Ndaomanu yang bertanggung jawab atas bengkel kmbkw2. Ia didukung oleh dua teknisi, satu penasihat layanan, dan satu karyawan konter layanan.

Tanggung jawab tersebut antara lain:

1. Kepala Bengkel, bertugas mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan di bengkel KMBKW2 Kupang.
2. Peran Service Advisor adalah memenuhi kebutuhan pelanggan dan mendokumentasikan permintaan sepeda motor mereka ketika mengalami masalah teknis. Teknisi kemudian diberitahu agar masalah dapat diperbaiki.
3. Service Counter yang bertugas menangani administrasi pelanggan bagi yang menggunakan bengkel untuk pelayanan.
4. Teknisi yang dipercaya merawat sepeda motor milik pelanggan.

#### **4.3 Proses Pelayanan Service Bengkel Kmbkw2 Kupang.**

Diantara jasa yang ditawarkan oleh Bengkel Kmbkw2 Kupang adalah sebagai berikut:

1. Proses Layanan Kosong memakan waktu antara tiga puluh dan empat puluh lima menit.
2. Pelayanan ringan, membutuhkan waktu pemrosesan yang lama 45–60 menit.
3. Servis Ulang/Penggantian Oli: Proses ini memerlukan waktu sekitar sepuluh hingga dua puluh menit.
4. Waktu pengerjaan untuk layanan besar/berat berkisar  $\pm 3$  s/d 5 jam.

Kriteria operasional servis bengkel yang wajib diikuti oleh bengkel dalam perawatan sepeda motor adalah sebagai berikut:

1. Sebelum bekerja:
  - a) lakukan pemeriksaan pertama
  - b) meminta pelanggan menunggu di ruang tunggu; dan
  - c) mengatur tugas dengan teknisi
  
2. Saat bekerja,
  - a) menyiapkan alat yang diperlukan
  - b) ikuti SOPnya;
  - c) periksa produk jadi;
  - d) merapikan peralatan dan membersihkan sepeda motor.
  
3. Setelah bekerja Pemeriksaan akhir pekerjaan
  - a) pengujian laik jalan
  - b) tekanan ban, RPM, dan pemeriksaan kekencangan
  - c) penjelasan hasil pekerjaan dan penyerahan komponen bekas
  - d) serta kelengkapan administrasi.

#### **4.4 Karakteristik Responden**

Keadaan dan kondisi responden dituangkan dalam gambaran umum. Responden yang menjadi subjek penelitian ini, yaitu pelanggan bengkel Kmbkw2 yang pernah melakukan reparasi sepeda motor di sana, diuraikan secara umum di bawah ini. Pengiriman kuesioner secara langsung kepada responden berfungsi sebagai metode pengumpulan data. Kuesioner untuk

responden disebar pada tanggal 5 Oktober 2023 sampai dengan 27 Oktober 2023. Sampel kuesioner yang diberikan kepada responden berjumlah 87 sampel. Setiap respons dapat dikategorisasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Informasi mengenai karakteristik responden yang diperoleh dari temuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jenis kelamin

Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Gender

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Prempuan	24	28%
Laki-laki	63	72%
Total	87	100%

*Data Primer Tahun 2023 sebagai sumbernya*

Terlihat dari Tabel 4.1 bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan pada tabel di atas. Hal ini disebabkan laki-laki merupakan pengunjung utama bengkel KMBKW2 pada saat penyelidikan dilakukan. Berdasarkan statistik, 28% responden adalah perempuan, atau 24 dari 87 responden, sedangkan laki-laki berjumlah 63 (72%).

## 2. Usia

Tabel 4. 2 Persentase Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
17-27	36	41%
28-38	31	36%
39-40	11	13%
41-50	5	6%
>51	4	4%
Total	87	100%

*Sumber: Data Primer, 2023*

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden, atau 41% sampel, berusia antara 17 dan 27 tahun. Usia di atas 51 tahun memiliki angka terendah, yaitu 4%.

## 3. Pekerjaan

Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar	28	33%
Wiraswasta	10	11%
Pegawai swasta	23	26%
Pegawai negeri	17	20%
Lainnya	9	10%
Total	87	100%

*Sumber: Data Primer, 2023*

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 87 jawaban, 28 orang (33%) merupakan siswa dengan persentase terbesar, dan 9 orang (10%) merupakan siswa terendah dalam hal tidak mempunyai pekerjaan atau menganggur. Berdasarkan data yang ada, tampak bahwa mahasiswa tetap menjadi pelanggan utama petugas pelayanan di bengkel KMBKW2 Kupang. Hal ini sangat masuk akal karena dibandingkan bengkel lain, biaya perbaikan dan pemeliharaan KMBKW2 Kupang masih terbilang murah.

## **4.5 PENGUJIAN INSTRUMEN**

### **A. UJI VALIDITAS**

Untuk mengetahui derajat ketepatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi pengukurannya, dilakukan pengujian terhadap isi alat tersebut guna mengukur ketepatan alat ukur yang digunakan dalam penelitian dan menjamin bahwa data yang diperoleh relevan dengan tujuan pengukuran.

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka syarat suatu nilai pada pengujian ini dianggap valid. Anda dapat menerapkan rumus  $r_{tabel} (\alpha, n-2)$  dari tabel product moment untuk mendapatkan nilai  $r_{tabel}$ . Microsoft Excel adalah aplikasi yang digunakan dalam uji validitas ini. Karena  $n=20$  dan  $\alpha=0,05$  diketahui untuk uji validitas ini,  $r_{tabel} (0,05, 20-2)=0,444$ . Setiap item pernyataan berpotensi sah jika koefisien korelasi product moment Pearson lebih tinggi dari 0,444. Berikut temuan uji validitas data :

Tabel 4. 4 Uji validitas Motivasi kerja karyawan

<b>Butir</b>	r hitung	r tabel	Kriteria
1.	0,532	0,444	VALID
2.	0,580	0,444	VALID
3.	0,733	0,444	VALID
4.	0,685	0,444	VALID
5.	0,459	0,444	VALID
6.	0,501	0,444	VALID
7.	0,716	0,444	VALID
8.	0,633	0,444	VALID
9.	0,767	0,444	VALID
10.	0,520	0,444	VALID

*Sumber: Data Primer yang Diolah*

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel bebas dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## B. UJI REABILITAS

Item pernyataan valid yang ditunjuk telah dilakukan uji reliabilitas. Jika suatu variabel secara konsisten menghasilkan jawaban yang konsisten terhadap pernyataan, maka variabel tersebut dianggap dapat dipercaya. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk melihat seberapa konsisten responden dalam menjawab item-item pernyataan. Nilai ketergantungan ini dihitung dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan bantuan software SPSS dalam hal ini. Temuannya ditampilkan pada Tabel.

Tabel 4. 5 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	10

*Sumber: SPSS 2020 for Windows digunakan untuk mengolah data primer pada tahun 2023.*

Kesimpulan dari Tabel 4.5 adalah seluruh variabel dianggap dapat dipercaya karena nilai Cronbach's Alpha lebih baik dari 0,600.

#### 4.6 Uji Asumsi Tradisional

Untuk mengetahui apakah terdapat variasi model regresi yang mungkin mempengaruhi hasil, analisis regresi berganda memerlukan pengujian asumsi konvensional.

#### 4.7 Meneliti Kenormalan

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam suatu model regresi berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data yang normal merupakan prasyarat untuk model regresi yang layak. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk mengetahui apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Menentukan nilai signifikansi harus lebih dari 0,05, dalam hal ini dengan bantuan software SPSS, yang hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Hasil UjiNormalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
--	----------------------------

		87
N		0E-7
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	2,75186135
	Std. Deviation	,062
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	-.060
	Negative	,579
Kolmogorov-Smirnov Z		,890
Asymp. Sig. (2-tailed)		

*Sumber: SPSS 2020 for Windows digunakan untuk mengolah data primer pada tahun 2023.*

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa data tersebut dapat diterima untuk digunakan, karena terdistribusi normal, menurut temuan uji Kolmogorov-Smirnov, yang menghasilkan nilai signifikansi eksak sebesar  $0,890 \geq 0,05$ .

#### **4.8 Regresi Linier Sederhana**

Dengan menggunakan Analisis Regresi Sederhana, uji hipotesis. Dengan menggunakan persamaan regresi, uji regresi sederhana berupaya untuk memastikan pengaruh masing-masing variabel, khususnya dampak komunikasi interpersonal (Variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Dengan menggunakan metode analisis statistik yang disertakan dalam aplikasi SPSS 20

for Windows, analisis regresi dasar dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kontak interpersonal dengan guru mempengaruhi komunikasi interpersonal. Menanggapi pernyataan permasalahan, “Apakah komunikasi interpersonal di Bengkal Kmbkw2 Kupang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen?” Angka-angka berikut digunakan sebagai hasilnya :

Tabel 4. 7 Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant	13,029	4,732		2,753	,007
	) Variabelx	,693	,112	,556	6,164	,000

*Sumber: SPSS 2020 for Windows digunakan untuk mengolah data primer pada tahun 2023.*

Koefisien X sebesar 0,693 dan konstanta sebesar 13,029 berdasarkan data yang telah disebutkan sebelumnya. Dengan demikian, persamaan regresi  $Y = 13,029 + 0,693 X$  dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara karakteristik komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan peningkatan satu poin dalam komunikasi antarpribadi. Kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,914 pada 13,029 sebagai konstanta. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi akan dihasilkan dari peningkatan interaksi interpersonal.

#### 4.9 Koefisien determinasi

Dalam suatu model, koefisien yang menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat disebut dengan koefisien determinasi. Untuk melakukan pengujian ini diperiksa nilai R square ( $R^2$ ).

Nilai R square ( $R^2$ ) merupakan nilai yang digunakan dalam penelitian ini karena akan diketahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Anda dapat melihat R square ( $R^2$ ) pada Tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model</b>	<i>R</i>	<i>Rsquare</i>
<b>Variabel bebas</b>	0,556	0,301

*Source: SPSS 2020 for Windows was used to process primary data in 2023.*

As can be seen in Table 4.8, the R square ( $R^2$ ) value is 0.301, which indicates that 30% of the dependent variable in this study can be explained by the independent variables in this study, with the remaining 30% being explained by additional factors not included in the analysis.