

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1. Identitas Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari 175 konsumen yang pernah melakukan perawatan atau perbaikan salon mobil di “Absolute” automotive Surabaya. Data diperoleh dengan menggunakan instrumen kuesioner.

1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Identitas responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1.

sebagai berikut :

Tabel 4.1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	97	55,4
Wanita	78	44,6
Total	175	100

Sumber : data diolah

Dalam tabel tersebut terlihat bahwa dari 175 responden terdiri dari 97 responden (55,4 %) adalah pria dan 78 responden (44,6 %) adalah wanita.

2. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Identitas responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.2.

sebagai berikut :

Tabel 4.2. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	63	36,0
Pegawai Negeri	32	18,3
Pegawai Swasta	24	13,7
Wiraswasta	34	19,4
Lain-lain	22	12,6
Total	175	100

Sumber : data diolah

Dalam tabel tersebut terlihat bahwa dari 175 responden terdiri dari 63 (36,0 %) masih pelajar/mahasiswa, menjadi pegawai negeri sebanyak 32 (18,3%), responden bekerja menjadi pegawai swasta sebanyak 24 (13,7 %), pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 34 (19,4 %) dan pekerjaan responden lain-lain sebanyak 22 (12,6 %).

3. Identitas Responden Menurut Umur

Identitas responden menurut umur dapat dilihat pada tabel 4.3. sebagai berikut :

Tabel 4.3. Identitas Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17 - 20 tahun	32	18,3
21 - 25 tahun	54	30,9
26 - 30 tahun	42	24,0
31 - 35 tahun	25	14,3
> 35 tahun	22	12,6
Total	175	100

Sumber : data diolah

Dalam tabel tersebut terlihat bahwa dari 175 responden terdiri dari 32 responden (18,3 %) masih berumur antara 17 sampai 20 tahun, 54 responden (30,9 %) berumur antara 21 sampai 25 tahun, 42 responden (24 %) berumur antara 26 sampai 30 tahun, 25 responden (14,3 %) berumur antara 31 tahun sampai 35 tahun, dan 22 responden (12,6 %) berumur lebih dari 35 tahun.

4. Berapa Kali Anda Melakukan Perawatan/Perbaikan Mobil

Berapa kali responden melakukan perawatan/perbaikan salon mobil di bengkel “Absolute” *automotive* dapat dilihat pada tabel 4.4. sebagai berikut :

Tabel 4.4. Berapa Kali Responden Melakukan Perawatan

Melakukan perawatan	Jumlah	Persentase
Kurang dari 2 kali	53	30,3
2 kali	67	38,3
Lebih dari 2 kali	55	31,4
Total	175	100

Sumber : data diolah

Dalam tabel tersebut terlihat bahwa dari 175 responden, 53 responden (30,3%) melakukan perawatan/perbaikan salon mobil kurang dari 2 kali, 67 responden (38,3 %) melakukan perawatan/perbaikan salon mobil sebanyak 2 kali, dan 55 responden (31,4 %) melakukan perawatan/perbaikan salon mobil lebih dari 2 kali.

4.1.2. Uji Validitas

Pada bagian ini akan diuraikan dan dilaporkan tentang hasil pengujian alat ukur yang disusun atau dirancang sebelumnya berdasarkan kebutuhan perolehan data untuk variabel-variabel penelitian. Alat ukur yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau daftar pertanyaan yang terdiri atas item-item atau butir-butir pertanyaan yang dirancang dan disusun untuk memperoleh data variabel-variabel penelitian yang berasal dari jawaban responden. Item-item pertanyaan yang diajukan sesuai dengan variabel-variabel penelitian yaitu sikap terhadap bukti fisik, sikap terhadap karyawan, sikap terhadap proses, kepuasan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas.

Secara keseluruhan diperoleh hasil kuesioner yang terdiri dari 7 variabel penelitian yang terdiri dari 25 buah indikator dengan 25 item atau butir pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5. di bawah ini :

Tabel 4.5. Variabel, Indikator dan Item

Variabel	Indikator	Jumlah Item
Sikap terhadap bukti fisik	a. Kelengkapan fasilitas peralatan yang dimiliki bengkel b. Kenyamanan lingkungan bengkel c. Kebersihan ruangan bengkel d. Selalu menjaga kondisi peralatan fasilitas fisik	4
Sikap terhadap karyawan	a. Karyawan melayani dengan cepat, tanggap dan ramah b. Kemampuan karyawan dalam merawat/ memperbaiki salon mobil selalu konsisten dan sesuai yang dijanjikan. c. Karyawan bengkel memberikan perhatian secara khusus d. Ketrampilan dan keahlian karyawan di bengkel sesuai dengan harapan.	4
Sikap terhadap proses	a. Karyawan bengkel selalu menyelesaikan masalah dengan cepat.	4

Variabel	Indikator	Jumlah Item
	<ul style="list-style-type: none"> b. Kesigapan karyawan bengkel dalam memberikan pelayanan. c. Karyawan bengkel cepat dalam memberikan pelayanannya. d. Karyawan selalu siap membantu konsumen dalam menyelesaikan masalah. 	
Kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> a. Harga yang dibayar sesuai dengan kualitas jasa yang diperoleh pelanggan b. Jaminan perbaikan yang diberikan bengkel terhadap jasa yang tidak sesuai dengan pesanan. e. Kecepatan penanganan terhadap keluhan pelanggan f. Kemampuan karyawan memberikan desain alternatif kepada pelanggan 	4
Kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kinerja bengkel “Absolute” <i>automotive</i> secara keseluruhan selalu memenuhi harapan. b. Pelayanan yang diberikan bengkel “Absolute” <i>automotive</i> secara konsisten kualitasnya terjaga c. Percaya bahwa bengkel “Absolute” <i>automotive</i> akan bertahan lama 	3
Komitmen	<ul style="list-style-type: none"> a. Hasil yang dirasakan setelah merawat salon mobil b. Perasaan rasa aman ketika merawat/memperbaiki salon mobil c. Konsumen ikut menjaga <i>image</i> mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan 	3
Loyalitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Mau datang kembali dan merekomendasikan bengkel kepada orang lain. b. Menjadikan bengkel “Absolute” <i>automotive</i> sebagai pilihan utama dibandingkan bengkel lain. c. Menggunakan berbagai macam produk dan pelayanan yang ada di bengkel “Absolute” <i>automotive</i>. 	3

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada indikator yang ada pada setiap variabel dengan menskor seluruh item pada setiap indikator. Jadi uji validitas pada penelitian ini mengkorelasikan setiap indikator yang berasal dari seluruh item pada indikator tersebut dengan seluruh item pada setiap variabel. Uji reliabilitas dilakukan pada setiap indikator yang berisi seluruh item pada indikator tersebut.

Tabel 4.6. Uji Validitas Sikap Terhadap Bukti Fisik

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,738	0,000	Valid
2	0,650	0,000	Valid
3	0,683	0,000	Valid
4	0,658	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator sikap terhadap bukti fisik berada antara 0,650 sampai 0,738, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan keempat indikator tersebut valid.

Tabel 4.7. Uji Validitas Sikap Terhadap Karyawan

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,764	0,000	Valid
2	0,631	0,000	Valid
3	0,800	0,000	Valid
4	0,754	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator sikap terhadap karyawan berada antara 0,631 sampai 0,800, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan keempat indikator tersebut valid.

Tabel 4.8. Uji Validitas Sikap Terhadap Proses

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,743	0,000	Valid
2	0,746	0,000	Valid
3	0,635	0,000	Valid
4	0,646	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator sikap terhadap proses berada antara 0,635 sampai 0,746, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan keempat indikator tersebut valid.

Tabel 4.9. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,743	0,000	Valid
2	0,828	0,000	Valid
3	0,723	0,000	Valid
4	0,571	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator kepuasan pelanggan berada antara 0,571 sampai 0,828, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan keempat indikator tersebut valid.

Tabel 4.10. Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,777	0,000	Valid
2	0,752	0,000	Valid
3	0,773	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator kepercayaan pelanggan berada antara 0,752 sampai 0,777, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan ketiga indikator tersebut valid.

Tabel 4.11. Uji Validitas Komitmen Pelanggan

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,713	0,000	Valid
2	0,782	0,000	Valid
3	0,763	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator komitmen pelanggan berada antara 0,713 sampai 0,782, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan ketiga indikator tersebut valid.

Tabel 4.12. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Indikator	Korelasi	Prob.	Keterangan
1	0,666	0,000	Valid
2	0,790	0,000	Valid
3	0,814	0,000	Valid

Koefisien korelasi indikator loyalitas pelanggan berada antara 0,666 sampai 0,814, seluruh *probabilitas error* lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan ketiga indikator tersebut valid.

4.1.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk melihat tingkat kepercayaan instrumen atau tingkat kehandalan instrumen sebagai alat ukur dalam penelitian, sehingga hasil penelitian nantinya benar-benar memenuhi standar ilmiah dan tidak bias.

Untuk menguji reliabilitas instrumen ini menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*, hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13. Uji Reliabilitas

Variabel	Koef Reliabilitas	keterangan
Sikap terhadap bukti fisik	0,612	reliabel
Sikap terhadap karyawan	0,706	reliabel
Sikap terhadap proses	0,634	reliabel
Kepuasan pelanggan	0,685	reliabel
Kepercayaan pelanggan	0,643	reliabel
Komitmen pelanggann	0,612	reliabel
Loyalitas pelanggan	0,620	reliabel

Dari hasil tabel 4.13 dapat diketahui bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien reliabilitas lebih besar dari r tabel 0,148 sehingga dapat dikatakan keempat variabel tersebut reliabel.

4.1.4. Rata-rata per Indikator

Pada sub-bab ini akan dibahas nilai rata-rata setiap item pada masing-masing variable yaitu : sikap terhadap bukti fisik, sikap terhadap karyawan, sikap terhadap proses, kepuasan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas.

Tabel 4.14. Nilai Rata-Rata Variabel Sikap Terhadap Bukti Fisik

Indikator	Item	Rata-rata
Sikap terhadap bukti fisik	Kelengkapan fasilitas peralatan yang dimiliki bengkel	3,989
	Kenyamanan lingkungan bengkel	3,709
	Kebersihan ruangan bengkel	3,903
	Selalu menjaga kondisi peralatan fasilitas fisik	4,006
Rata-rata		3,901

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 3,901 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap sikap bukti fisik pada bengkel "Absolute" *automotive* cukup baik bila ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

Tabel 4.15. Nilai Rata-Rata Variabel Sikap Terhadap Karyawan

Indikator	Item	Rata-rata
Sikap Terhadap Karyawan	Karyawan melayani dengan cepat, tanggap dan ramah	4,143
	Kemampuan karyawan dalam merawat/ memperbaiki salon mobil selalu konsisten dan sesuai yang dijanjikan	4,171
	Karyawan bengkel memberikan perhatian secara khusus	4,034
	Ketrampilan dan keahlian karyawan di bengkel sesuai dengan harapan	4,057
Rata-rata		4,101

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 4,101 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap sikap karyawan pada bengkel “Absolute” *automotive* cukup baik bila ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

Tabel 4.16. Nilai Rata-Rata Variabel Sikap Terhadap Proses

Indikator	Item	Rata-rata
Sikap terhadap proses	Karyawan bengkel selalu menyelesaikan masalah dengan cepat	4,149
	Kesigapan karyawan bengkel dalam memberikan pelayanan	4,189
	Karyawan bengkel cepat dalam memberikan pelayanannya	4,086
	Karyawan selalu siap membantu konsumen dalam menyelesaikan masalah	4,149
Rata-rata		4,143

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 4,143 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap sikap proses pada bengkel “Absolute” *automotive* cukup baik bila ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

Tabel 4.17. Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan

Indikator	Item	Rata-rata
Kepuasan	Harga yang dibayar sesuai dengan kualitas jasa yang diperoleh pelanggan	4,086
	Jaminan perbaikan yang diberikan bengkel terhadap jasa yang tidak sesuai dengan pesanan	4,131
	Kecepatan penanganan terhadap keluhan pelanggan	4,137
	Kemampuan karyawan memberikan desain alternatif kepada pelanggan	4,217
Rata-rata		4,143

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 4,143 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Absolute” *automotive* cukup baik ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

Tabel 4.18. Nilai Rata-Rata Variabel Kepercayaan

Indikator	Item	Rata-rata
Kepercayaan	Kinerja bengkel “Absolute” <i>automotive</i> secara keseluruhan selalu memenuhi harapan	4,011
	Pelayanan yang diberikan bengkel “Absolute” <i>automotive</i> secara konsisten kualitasnya terjaga	4,160
	Percaya bahwa bengkel “Absolute” <i>automotive</i> akan bertahan lama	4,109
Rata-rata		4,093

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 4,093 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap kepercayaan pelanggan pada bengkel “Absolute” *automotive* cukup baik ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

Tabel 4.19. Nilai Rata-Rata Variabel Komitmen

Indikator	Item	Rata-rata
Komitmen	Hasil yang dirasakan setelah merawat salon mobil	4,126
	Perasaan rasa aman ketika merawat/memperbaiki salon mobil	4,063
	Konsumen ikut menjaga <i>image</i> mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan	4,023
Rata-rata		4,070

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 4,070 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap komitmen

pelanggan pada bengkel “Absolute” *automotive* cukup baik ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

Tabel 4.20. Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas

Indikator	Item	Rata-rata
Loyalitas	Mau datang kembali dan merekomendasikan bengkel kepada orang lain	4,171
	Menjadikan bengkel “Absolute” <i>automotive</i> sebagai pilihan utama dibandingkan bengkel lain	4,309
	Menggunakan berbagai macam produk dan pelayanan yang ada di bengkel “Absolute” <i>automotive</i>	4,269
Rata-rata		4,250

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata seluruh item sebesar 4,250 sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Absolute” *automotive* cukup baik ditinjau dari indikator atau item pertanyaan.

4.1.5. Normalitas *Univariate* dan *Multivariate*

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Pemeriksaan dilakukan dengan melihat nilai *Critical Ratio* untuk *skewness* dan *kurtosis* setiap indikator berada di $-2,58 = CR = 2,58$. Jika berada di luar interval tersebut dapat diindikasikan bahwa ada tanggapan responden pada indikator tersebut yang tidak normal. Jadi pada uji normalitas tidak ada pengeluaran responden dari indikator dan akan tetap dipertahankan 175 responden untuk analisis-*analisis* berikutnya. Hasil selengkapnya untuk *univariate* maupun *multivariate* normal dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4.22 Uji Normalitas Univariate dan Multivariate

Indikator	Skew	C.R.	Kurtosis	C.R.	Keterangan
Z3	-1,086	-5,867	1,096	2,959	Tidak normal
Z2	-1,231	-6,648	0,886	2,393	Normal
Z1	-0,921	-4,972	0,477	1,288	Normal
Y2.1	-0,87	-4,698	0,012	0,032	Normal
Y2.2	-0,526	-2,841	0,007	0,019	Normal
Y2.3	-0,776	-4,191	0,069	0,185	Normal
Y3.1	-1,195	-6,453	1,13	3,053	Tidak Normal
Y3.2	-1,003	-5,417	1,12	3,024	Tidak Normal
Y3.3	-1,07	-5,78	1,349	3,643	Tidak Normal
Y1.4	-1,273	-6,877	1,986	5,363	Tidak Normal
Y1.3	-1,03	-5,562	1,009	2,726	Tidak Normal
Y1.2	-1,245	-6,726	2,108	5,692	Tidak Normal
Y1.1	-1,269	-6,852	2,053	5,543	Tidak Normal
X3.1	-0,933	-5,04	-0,018	-0,048	Normal
X3.2	-0,988	-5,335	0,708	1,912	Normal
X3.3	-0,969	-5,232	0,757	2,043	Normal
X3.4	-1,356	-7,324	1,885	5,09	Tidak Normal
X1.1	-0,74	-3,996	-0,067	-0,181	Normal
X1.2	-0,513	-2,772	-0,5	-1,349	Normal
X1.3	-0,594	-3,208	-0,352	-0,951	Normal
X1.4	-0,905	-4,888	0,458	1,237	Normal
X2.1	-1,311	-7,078	1,638	4,423	Tidak Normal
X2.2	-1,246	-6,73	0,66	1,782	Normal
X2.3	-1,193	-6,443	1,647	4,448	Tidak Normal
X2.4	-1,098	-5,932	1,838	4,962	Tidak Normal
Multivariate			57,164	10,291	Tidak Normal

Sumber : Lampiran

Dari nilai *Critical Ratio* untuk skewness dan kurtosis ada dua belas indikator yang tidak normal karena nilai *critical Ratio* tidak berada pada interval $-2,58 = CR = 2,58$. Untuk multivariate normalitas $10,291 > 2,58$, sehingga secara *multivariate* data tidak berdistribusi normal. Hal ini tidak menjadi masalah serius seperti dikatakan oleh **Bentler & Chou** [1987] bahwa jika teknik estimasi dalam model SEM menggunakan *maximum likelihood estimation* [MLE] walau distribusi datanya tidak normal masih dapat menghasilkan *good estimate*, sehingga data layak untuk digunakan dalam estimasi selanjutnya.

4.1.6. *Outlier*

Pemeriksaan *outlier* terhadap seluruh indikator dilakukan untuk mengetahui suatu titik data yang sama sekali tidak tipikal dibandingkan dengan data lainnya. Pemeriksaan ini dilakukan dengan menggunakan jarak Mahalanobis (*Mahalanobis Distance*). Dengan mempergunakan program *Statistic Program for Social Science* (SPSS) 13.0, 25 indikator diberlakukan sebagai variabel independen (bebas) dan 175 responden diberlakukan sebagai variabel dependen (terikat). Untuk mengetahui apakah data tersebut terkena *outlier* atau tidak digunakan tabel *Chi Square* pada *level of significant* 1 % : $\chi^2 (25 ; 001) = 52,619$. Apabila hasil jarak Mahalanobis $> 52,619$ berarti terkena *outlier* dan sebaliknya. Setelah diuji ternyata tidak terdapat *outlier* sehingga data untuk dianalisis selanjutnya tetap sebanyak 175 responden.

4.1.7. **Multikolinier**

Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinier (adanya hubungan) antar konstruk dapat dilihat dari *determinant covariance matrix*, nilainya 916,774 (jauh lebih besar dari nol), sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas.

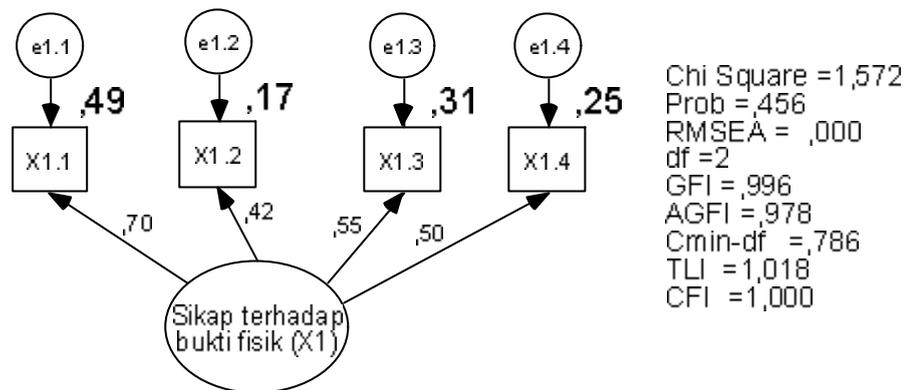
4.2 **Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

4.2.1 **Analisis Faktor Konfirmatori**

Pada sub bab ini dilakukan analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis / CFA*) untuk mengetahui kemampuan indikator dalam membentuk variabel laten sikap terhadap bukti fisik, sikap terhadap karyawan, sikap terhadap proses, kepuasan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas.

4.2.1.1 **Sikap Terhadap Bukti Fisik**

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 4 indikator pembentuk konstruk sikap terhadap bukti fisik. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Sikap Terhadap Bukti Fisik

Hasil evaluasi *Goodness of Fit Index* selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23. *Goodness of Fit Index* Sikap Terhadap Bukti Fisik

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut off value</i>	Hasil analisis	Evaluasi Model
Chi square	Kecil	1,572	
Signifikansi	$\geq 0,05$	0,456	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,996	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,978	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,786	Baik
TLI	$\geq 0,95$	1,018	Baik
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh parameter *Goodness of Fit* baik, sehingga dapat dikatakan bahwa keempat indikator tersebut sudah unidimensional membentuk konstruk sikap terhadap bukti fisik.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan tanggapan responden pada setiap indikatornya dan varians ekstrak untuk mengetahui besarnya varians konstruk yang dibentuk oleh setiap indikatornya. Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil *Standard Loading* dan *measurement error* CFA sikap terhadap bukti fisik dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Sikap Terhadap Bukti Fisik

Indikator	<i>Standard loading</i> (λ)	(λ^2)	<i>measurement error</i> ($1-\lambda^2$)
X1.1	0,698	0,487	0,513
X1.2	0,416	0,173	0,827
X1.3	0,555	0,308	0,692
X1.4	0,496	0,246	0,754
Jumlah	2,165	1,214	2,786

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{construct_reliabilit } y &= \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \text{ej}} \\ &= \frac{(2,165)^2}{(4,687)^2 + 2,786} = \frac{4,687}{7,473} = 0,627 \end{aligned}$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,627, artinya reliabilitas konstruk sikap terhadap bukti fisik sebesar 62,7 %.

Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

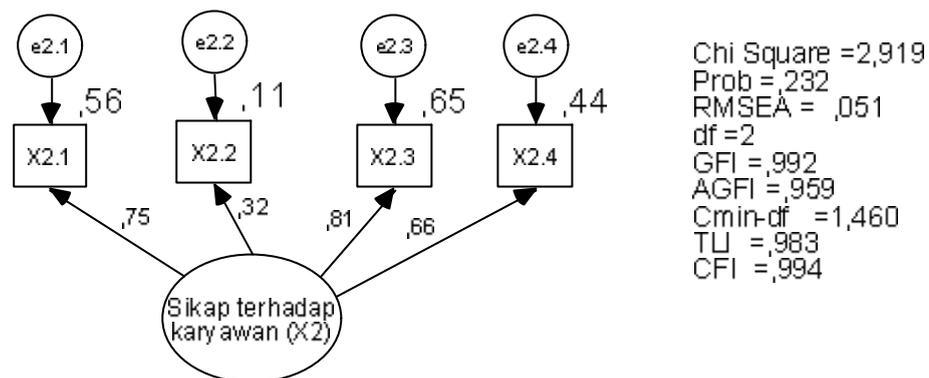
$$\begin{aligned} \text{variance - extracted} &= \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum \text{ej}} \\ &= \frac{1,214}{1,214 + 2,786} = \frac{1,214}{4,000} = 0,304 \end{aligned}$$

Dapat dikatakan bahwa 30,4 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk sikap terhadap bukti fisik.

Berdasarkan tabel 4.24. dapat dijelaskan bahwa konstruk sikap terhadap bukti fisik dibentuk oleh indikator kelengkapan fasilitas peralatan (X1.1) sebesar 0,698, kenyamanan lingkungan bengkel (X1.2) sebesar 0,416, kebersihan ruangan bengkel (X1.3) sebesar 0,555 dan selalu menjaga kondisi peralatan fasilitas fisik (X1.4) sebesar 0,496.

4.2.1.2 Sikap Terhadap Karyawan

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 4 indikator pembentuk konstruk sikap terhadap karyawan. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Sikap Terhadap Karyawan

Hasil evaluasi *Goodness of Fit Index* selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25. *Goodness of Fit Index* Sikap Terhadap Karyawan

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut off value</i>	Hasil analisis	Evaluasi Model
Chi square	Kecil	2,919	
Signifikansi	$\geq 0,05$	0,232	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,051	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,992	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,959	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,460	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,983	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,994	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh parameter *Goodness of Fit* baik, sehingga dapat dikatakan bahwa keempat indikator tersebut sudah unidimensional membentuk konstruk sikap terhadap karyawan.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan tanggapan responden pada setiap indikatornya dan varians ekstrak untuk mengetahui besarnya varians konstruk yang dibentuk oleh setiap indikatornya. Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil *Standard Loading* dan *measurement error* CFA sikap terhadap karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Sikap Terhadap Karyawan

Indikator	<i>Standard loading</i> (λ)	(λ^2)	<i>Measurement error</i> ($1-\lambda^2$)
X2.1	0,747	0,558	0,442
X2.2	0,324	0,105	0,895
X2.3	0,805	0,648	0,352
X2.4	0,663	0,440	0,560
Jumlah	2,539	1,751	2,249

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{construct_reliabilit y} &= \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \text{ej}} \\ &= \frac{(2,539)^2}{(6,447)^2 + 2,249} = \frac{6,447}{8,696} = 0,741 \end{aligned}$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,741, artinya reliabilitas konstruk sikap terhadap karyawan sebesar 74,1 %.

Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

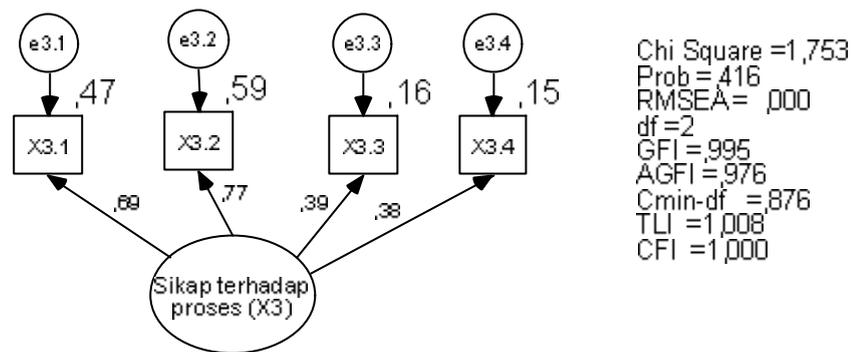
$$\begin{aligned} \text{variance - extracted} &= \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum \text{ej}} \\ &= \frac{1,751}{1,751 + 2,249} = \frac{1,751}{4,000} = 0,438. \end{aligned}$$

Dapat dikatakan bahwa 43,8 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk sikap terhadap karyawan.

Berdasarkan tabel 4.26. dapat dijelaskan bahwa konstruk sikap terhadap karyawan dibentuk oleh indikator karyawan melayani dengan cepat, tanggap dan ramah (X2.1) sebesar 0,747, kemampuan karyawan dalam memperbaiki salon mobil (X2.2) sebesar 0,324, karyawan bengkel memberikan perhatian secara khusus (X2.3) sebesar 0,805 dan keterampilan dan keahlian karyawan di bengkel sesuai dengan harapan (X2.4) sebesar 0,663.

4.2.1.3 Sikap Terhadap Proses

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 4 indikator pembentuk konstruk sikap terhadap proses. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3. Analisis Faktor Konfirmatori Sikap Terhadap Proses

Hasil evaluasi *Goodness of Fit Index* selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27. *Goodness of Fit Index* Sikap Terhadap Proses

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut off value</i>	Hasil analisis	Evaluasi Model
Chi square	Kecil	1,753	
Signifikansi	$\geq 0,05$	0,416	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,995	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,976	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,876	Baik
TLI	$\geq 0,95$	1,008	Baik
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh parameter *Goodness of Fit* baik, sehingga dapat dikatakan bahwa keempat indikator tersebut sudah unidimensional membentuk konstruk sikap terhadap proses.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan tanggapan responden pada setiap indikatornya dan varians ekstrak untuk mengetahui besarnya varians konstruk yang dibentuk oleh setiap indikatornya. Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil *Standard Loading* dan *measurement error* CFA sikap terhadap proses dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Sikap Terhadap Proses

Indikator	<i>Standard loading</i> (λ)	(λ^2)	<i>Measurement error</i> ($1-\lambda^2$)
X3.1	0,687	0,472	0,528
X3.2	0,770	0,593	0,407
X3.3	0,394	0,155	0,845
X3.4	0,383	0,147	0,853
Jumlah	2,234	1,367	2,633

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{construct_reliabilit} y &= \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e_j} \\ &= \frac{(2,234)^2}{(4,991)^2 + 2,633} = \frac{4,991}{7,624} = 0,655 \end{aligned}$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,655, artinya reliabilitas konstruk sikap terhadap karyawan sebesar 65,5 %.

Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

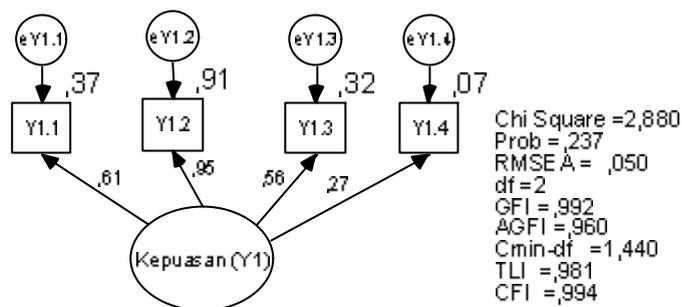
$$\begin{aligned} \text{variance - extracted} &= \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_j} \\ &= \frac{1,367}{1,367 + 2,633} = \frac{1,367}{4,000} = 0,342 \end{aligned}$$

Dapat dikatakan bahwa 34,2 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk sikap terhadap proses.

Berdasarkan tabel 4.29. dapat dijelaskan bahwa konstruk sikap terhadap karyawan dibentuk oleh indikator karyawan selalu menyelesaikan masalah dengan cepat (X3.1) sebesar 0,687, kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan (X3.2) sebesar 0,770, karyawan cepat dalam memberikan pelayanannya (X3.3) sebesar 0,394 dan karyawan selalu siap dalam menyelesaikan masalah (X3.4) sebesar 0,383.

4.2.1.4 Kepuasan

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 4 indikator pembentuk konstruk kepuasan. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan

Hasil evaluasi *Goodness of Fit Index* selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30. *Goodness of Fit Index* Kepuasan

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut off value</i>	Hasil analisis	Evaluasi Model
Chi square	Kecil	2,880	
Signifikansi	$\geq 0,05$	0,237	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,050	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,992	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,960	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,440	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,981	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,994	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh parameter *Goodness of Fit* baik, sehingga dapat dikatakan bahwa keempat indikator tersebut sudah unidimensional membentuk konstruk kepuasan.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan tanggapan responden pada setiap indikatornya dan varians ekstrak untuk mengetahui besarnya varians konstruk yang dibentuk oleh setiap indikatornya. Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil *Standard Loading* dan *measurement error* CFA sikap terhadap proses dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Kepuasan

Indikator	<i>Standard loading</i> (λ)	(λ^2)	<i>Measurement error</i> ($1-\lambda^2$)
Y1.1	0,611	0,373	0,627
Y1.2	0,954	0,910	0,090
Y1.3	0,562	0,316	0,684
Y1.4	0,270	0,073	0,927
Jumlah	2,397	1,672	2,328

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{construct_reliabilit } y &= \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \text{ej}} \\ &= \frac{(2,397)^2}{(5,746)^2 + 2,328} = \frac{5,746}{8,073} = 0,712 \end{aligned}$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,712, artinya reliabilitas konstruk sikap terhadap karyawan sebesar 71,2 %.

Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

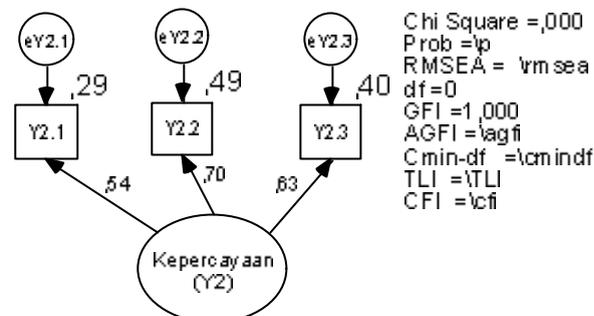
$$\begin{aligned} \text{variance - extracted} &= \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum \text{ej}} \\ &= \frac{1,672}{1,672 + 2,328} = \frac{1,367}{4,000} = 0,418 \end{aligned}$$

Dapat dikatakan bahwa 41,8 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk kepuasan.

Berdasarkan tabel 4.31. dapat dijelaskan bahwa konstruk kepuasan dibentuk oleh indikator harga yang dibayar sesuai dengan kualitas jasa yang diperoleh (Y1.1) sebesar 0,611, jaminan perbaikan terhadap jasa yang tidak sesuai dengan pesanan (Y1.2) sebesar 0,954, kecepatan penanganan keluhan pelanggan (Y1.3) sebesar 0,562 dan kemampuan karyawan memberikan desain alternatif kepada pelanggan (Y1.4) sebesar 0,270.

4.2.1.5 Kepercayaan

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 3 indikator pembentuk konstruk kepercayaan. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Kepercayaan

Nilai *goodness of fit indeks* tidak muncul karena jumlah indikator hanya ada tiga, sehingga derajat bebas sama dengan nol.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi internal dari indikator-indikator konstruk kepercayaan dan varians ekstrak untuk mengetahui indikator-indikator tersebut telah mewakili secara baik konstruk kepercayaan yang dikembangkan (Augusty, 2002:62-63). Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil standar loading dan *measurement error* CFA kepercayaan dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Kepercayaan

Indikator	Standar loading (l)	(l ²)	Measurement error (1-l ²)
Y2.1	0,535	0,286	0,714
Y2.2	0,700	0,490	0,510
Y2.3	0,634	0,402	0,598
Jumlah	1,869	1,178	1,822

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{construct_reliabilit y} &= \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + e_j} \\
 &= \frac{(1,869)^2}{(3,493)^2 + 1,822} = \frac{3,493}{5,315} = 0,657
 \end{aligned}$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,657, artinya reliabilitas konstruk kepercayaan sebesar 65,7 %.

Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

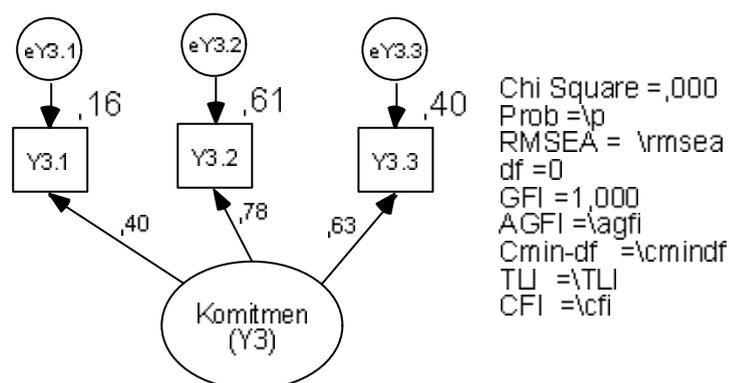
$$\begin{aligned} \text{variance - extracted} &= \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_j} \\ &= \frac{1,178}{1,178 + 1,822} = \frac{1,178}{3,000} = 0,393 \end{aligned}$$

Dapat dikatakan bahwa 39,3 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk kepercayaan.

Berdasarkan tabel 4.32. dapat dijelaskan bahwa konstruk kepercayaan dibentuk oleh indikator kinerja bengkel selalu memenuhi harapan (Y2.1) sebesar 0,535, pelayanan yang diberikan secara konsisten kualitasnya terjaga (Y2.2) sebesar 0,700 dan percaya bahwa bengkel akan bertahan lama (Y2.3) sebesar 0,634.

4.2.1.6 Komitmen

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 3 indikator pembentuk konstruk komitmen. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6. Analisis Faktor Konfirmatori Komitmen

Nilai *goodness of fit indeks* tidak muncul karena jumlah indikator hanya ada tiga, sehingga derajat bebas sama dengan nol.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi internal dari indikator-indikator konstruk komitmen dan varians ekstrak untuk mengetahui indikator-indikator tersebut telah mewakili secara baik konstruk komitmen yang dikembangkan (Augusty, 2002:62-63). Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil standar loading dan *measurement error* CFA komitmen dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Komitmen

Indikator	Standar loading (l)	(l ²)	Measurement error (1-l ²)
Y3.1	0,396	0,157	0,843
Y3.2	0,782	0,612	0,388
Y3.3	0,631	0,398	0,602
Jumlah	1,809	1,167	1,833

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{construct_reliabilit } y &= \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + e_j} \\ &= \frac{(1,809)^2}{(3,272)^2 + 1,833} = \frac{3,272}{5,106} = 0,641 \end{aligned}$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,641, artinya reliabilitas konstruk komitmen sebesar 64,1 %.

Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{variance - extracted} &= \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_j} \\ &= \frac{1,167}{1,167 + 1,833} = \frac{1,167}{3,000} = 0,389 \end{aligned}$$

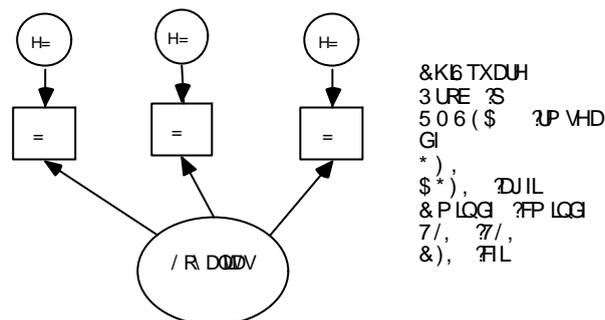
Dapat dikatakan bahwa 38,9 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk komitmen.

Berdasarkan tabel 4.34. dapat dijelaskan bahwa konstruk komitmen dibentuk oleh indikator hasil yang dirasakan setelah merawat salon mobil (Y3.1) sebesar 0,396, rasa aman ketika merawat/memperbaiki salon mobil (Y3.2) sebesar

0,782 dan konsumen ikut menjaga *image* perusahaan diberikan (Y3.3) sebesar 0,631.

4.2.1.7 Loyalitas

Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji unidimensionalitas 3 indikator pembentuk konstruk loyalitas. Hasil uji CFA dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7. Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas

Nilai *goodness of fit indeks* tidak muncul karena jumlah indikator hanya ada tiga, sehingga derajat bebas sama dengan nol.

Tahap berikutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi internal dari indikator-indikator konstruk loyalitas dan varians ekstrak untuk mengetahui indikator-indikator tersebut telah mewakili secara baik konstruk loyalitas yang dikembangkan (Augusty, 2002:62-63). Untuk mengukur kedua uji tersebut diperoleh hasil standar loading dan *measurement error* CFA komitmen dapat dilihat pada tabel 4.35.

Tabel 4.35. Reliabilitas Konstruk dan Varians Ekstrak Loyalitas

Indikator	Standar loading (l)	(l ²)	Measurement error (1-l ²)
Z1	0,310	0,096	0,904
Z2	0,638	0,407	0,593
Z3	0,928	0,861	0,139
Jumlah	1,876	1,364	1,636

Sumber : Lampiran

Nilai reliabilitas konstruk sebagai berikut :

$$construct_reliability = \frac{(\sum std.loading)^2}{(\sum std.loading)^2 + e_j}$$

$$= \frac{(1,876)^2}{(3,519)^2 + 1,636} = \frac{3,519}{5,155} = 0,683$$

Nilai reliabilitas konstruk sebesar 0,683, artinya reliabilitas konstruk komitmen sebesar 68,3 %.

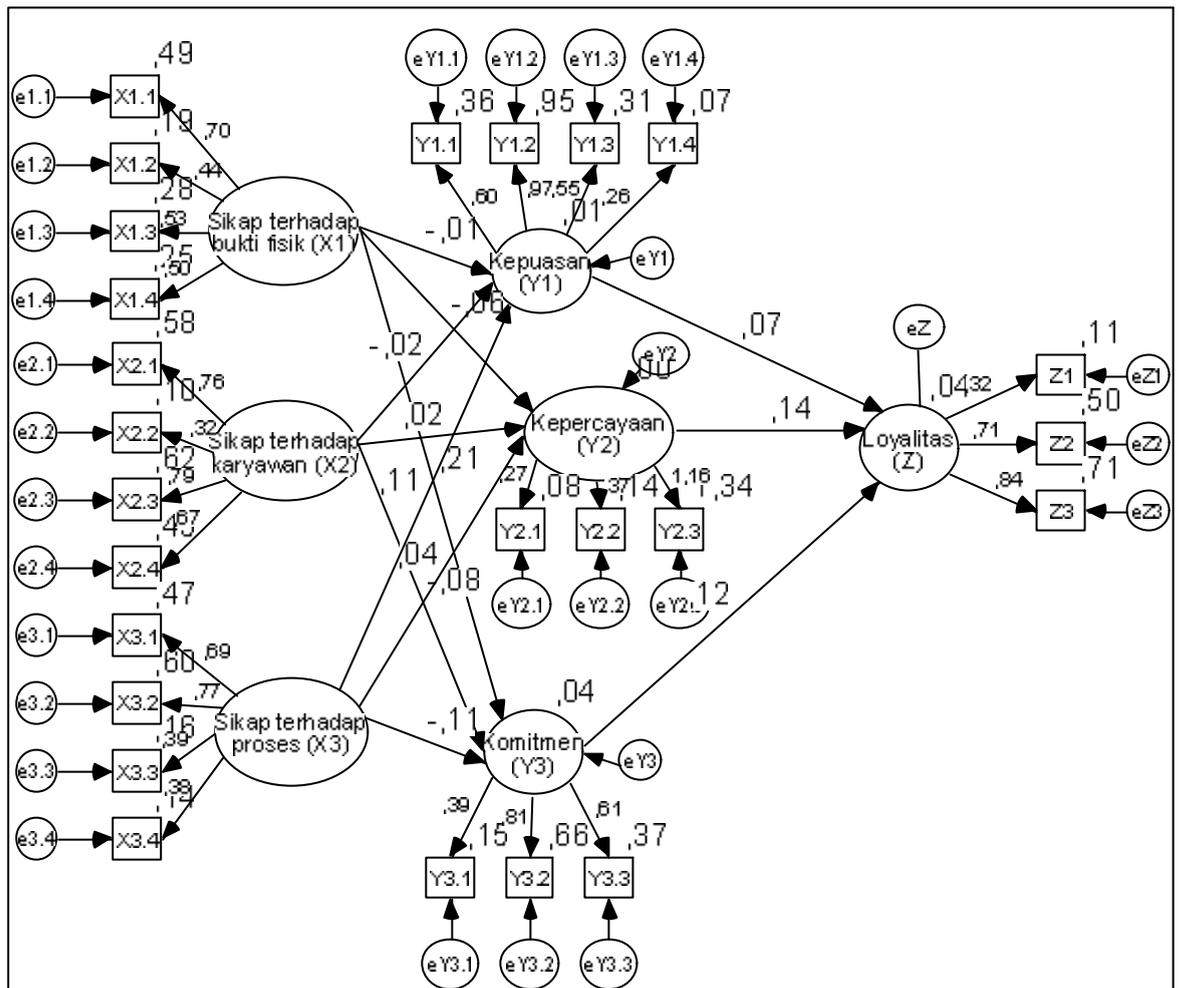
Sedangkan ukuran yang menunjukkan varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan menggunakan *variance extracted* dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{variance} - \text{extracted} &= \frac{\Sigma \text{std.loading}^2}{\Sigma \text{std.loading}^2 + \Sigma e_j} \\ &= \frac{1,364}{1,364 + 1,636} = \frac{1,364}{3,000} = 0,455 \end{aligned}$$

Dapat dikatakan bahwa 45,5 % varians dari indikator dapat dikembangkan oleh konstruk komitmen. Berdasarkan tabel 4.35. dapat dijelaskan bahwa konstruk komitmen dibentuk oleh indikator mau datang kembali dan merekomendasikan bengkel kepada orang lain (Z1) sebesar 0,310, menjadikan bengkel sebagai pilihan utama dibandingkan bengkel lain (Z2) sebesar 0,638 dan menggunakan berbagai macam produk dan pelayanan di bengkel (Z3) sebesar 0,928.

4.2.2 Structural Equation Model

Pada sub-bab ini akan dibahas *Structural Equation Model* untuk menjawab hipotesis, model SEM selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8 Analisis Faktor Konfirmatori Sebelum Modifikasi Indeks

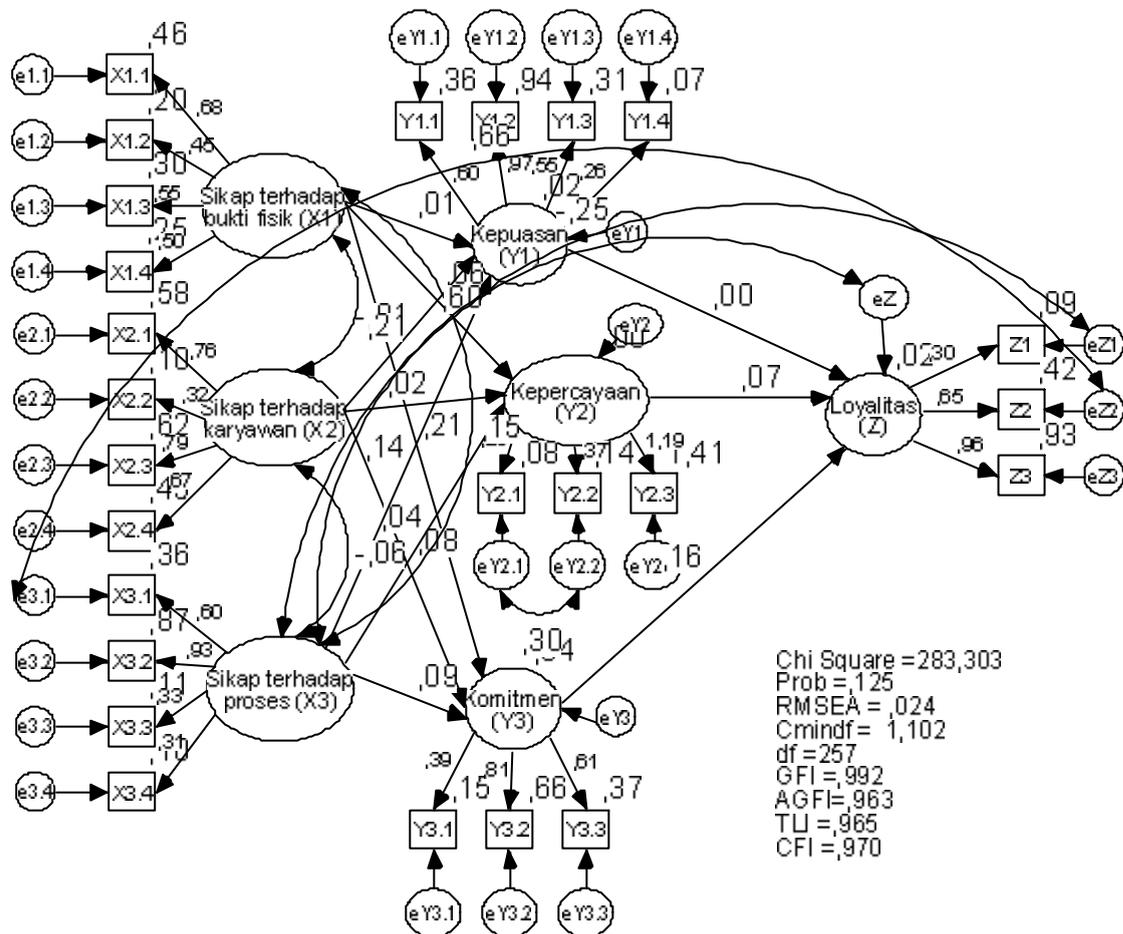
Karena nilai probabilitas error $0,000 < 0,05$ menunjukkan model di atas belum fit. Oleh karena itu perlu dilakukan modifikasi indeks. Modifikasi indeks dilakukan dengan mengkovarianskan dua error pada nilai MI terbesar supaya diperoleh nilai penurunan *Chi Square* yang terbesar. Modifikasi indeks selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.36.

Tabel 4.36. Modifikasi Indeks CFA Simultan

No	Kovarians		<i>Chi square</i>	MI	Prob	Ket
1	e3.1	↔ eZ2	456,547	66,805	0,000	Belum fit
2	eZ	↔ Sikap terhadap proses	370,131	33,654	0,000	Belum fit
3	eY2.2	↔ eY2.1	313,985	15,447	0,011	Belum fit
4	eZ1	↔ Sikap terhadap proses	296,824	11,600	0,049	Belum fit
5	eY1.3	↔ eY3	283,303	7,392	0,125	Fit

Sumber : Lampiran

Dari tabel di atas diketahui ada lima modifikasi indeks untuk mendapatkan model yang fit, gambar selengkapnya dapat dilihat di bawah ini :



Gambar 4.9 Analisis Faktor Konfirmatori Setelah Lima Kali Modifikasi Indeks

Hasil evaluasi *Goodness of Fit Index* selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.37.

Tabel 4.37. *Goodness of Fit Index* CFA Simultan

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut off value</i>	Hasil analisis	Evaluasi Model
Chi square	Kecil	283,303	
Signifikansi	$\geq 0,05$	0,125	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,024	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,992	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,963	Baik
CMIN/df	$\leq 2,00$	1,102	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,965	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,970	Baik

Berdasarkan tabel 4.37 dapat diketahui bahwa semua parameter *Goodness of Fit* sudah baik, sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang loyalitas konsumen sudah fit dengan model konseptualnya.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis SEM (gambar 4.9) diperoleh nilai koefisien jalur dan probabilitas error seperti terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.38. Koefisien Jalur dan Probabilitas Error

No	Jalur Koefisien	Koefisien	Prob	Keterangan
1	Kepuasan (Y_1) \leftarrow Sikap terhadap bukti fisik (X_1)	0,620	0,000	Signifikan
2	Komitmen (Y_3) \leftarrow Sikap terhadap bukti fisik (X_1)	0,382	0,009	Signifikan
3	Komitmen (Y_3) \leftarrow Sikap terhadap karyawan (X_2)	0,482	0,000	Signifikan
4	Komitmen (Y_3) \leftarrow Sikap terhadap proses (X_3)	0,450	0,017	Signifikan
5	Kepercayaan (Y_2) \leftarrow Sikap terhadap proses (X_3)	0,524	0,045	Signifikan
6	Kepercayaan (Y_2) \leftarrow Sikap terhadap karyawan (X_2)	0,542	0,000	Signifikan
7	Kepercayaan (Y_2) \leftarrow Sikap terhadap bukti fisik (X_1)	0,506	0,007	Signifikan
8	Kepuasan (Y_1) \leftarrow Sikap terhadap proses (X_3)	0,401	0,028	Signifikan
9	Kepuasan (Y_1) \leftarrow Sikap terhadap karyawan (X_2)	0,570	0,000	Signifikan
10	Loyalitas (Z) \leftarrow Kepuasan (Y_1)	0,670	0,000	Signifikan
11	Loyalitas (Z) \leftarrow Kepercayaan (Y_2)	0,425	0,000	Signifikan
12	Loyalitas (Z) \leftarrow Komitmen(Y_3)	0,351	0,000	Signifikan

Dari tabel di atas dapat dijelaskan uji hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama yang menyatakan "sikap terhadap bukti fisik mempunyai hubungan positif dengan kepuasan, kepercayaan dan komitmen pelanggan" diterima, hal ini dapat dilihat dari probabilitas error kurang dari 0,05.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan "sikap terhadap karyawan (penyaji jasa) mempunyai hubungan positif dengan kepuasan, kepercayaan dan komitmen pelanggan" diterima, hal ini dapat dilihat dari probabilitas error kurang dari 0,05.
3. Hipotesis ketiga yang menyatakan "sikap terhadap proses mempunyai hubungan positif dengan kepuasan, kepercayaan dan komitmen pelanggan" diterima, hal ini dapat dilihat dari probabilitas error kurang dari 0,05.
4. Hipotesis keempat yang menyatakan "kepuasan, kepercayaan dan komitmen pelanggan mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas" diterima, hal ini dapat dilihat dari probabilitas error kurang dari 0,05.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Sikap Terhadap Bukti Fisik, Karyawan Dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh sikap terhadap bukti fisik, karyawan dan proses terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai probabilitas error kurang dari 0,05. Hal ini berarti dengan dilengkapinya sarana dan prasarana fisik yang disediakan juga dengan keahlian karyawan yang terlatih dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan sehingga diharapkan akan dapat memberikan rasa kepuasan dari para pelanggan yang menggunakan jasa dari perusahaan tersebut yang sekaligus menjadi salah satu fondasi hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggannya. Sedangkan proses merupakan semua aktivitas yang dikerjakan karyawan dimana jasa dihasilkannya disampaikan kepada konsumen. Dengan proses layanan yang baik dari para karyawan akan dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan.

4.3.2 Pengaruh Sikap Terhadap Bukti Fisik, Karyawan Dan Proses Terhadap Kepercayaan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis SEM ternyata pengaruh sikap terhadap bukti fisik, karyawan dan proses terhadap kepercayaan pelanggan dengan nilai probabilitas error kurang dari 0,05. Dalam hal ini dapat dilihat dari proses kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bengkel “absolute” *automotive* melalui bukti fisik yang ada seperti tersedianya peralatan yang lengkap dalam memperbaiki/merawat salon mobil, kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki semua karyawan serta kecepatan dan kesigapan dalam memecahkan masalah yang dihadapi selama proses merawat/memperbaiki salon mobil yang dirasakan oleh pelanggan selama proses pelayanan yang diberikan. Dari hal-hal tersebut dapat menunjukkan bahwa dengan tingginya tingkat pelayanan yang disediakan dapat membangun kepercayaan yang tinggi tentang bukti fisik, karyawan dan proses layanan para pelanggan yang akan datang di bengkel “absolute” *automotive*. Untuk menciptakan kepercayaan pelanggan dan membina hubungan baik dengannya, suatu perusahaan harus membuat dirinya berbeda dengan para

pesaingnya dan menambahkan nilai pada setiap pelayanan yang diberikan, yaitu dengan meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan.

4.3.3 Pengaruh Sikap Terhadap Bukti Fisik, Karyawan Dan Proses Terhadap Komitmen Pelanggan

Pengaruh sikap terhadap bukti fisik, karyawan dan proses terhadap komitmen pelanggan ternyata signifikan karena nilai probabilitas error kurang dari 0,05. Dengan terpuaskannya dengan hasil yang diberikan oleh perusahaan melalui peralatan yang lengkap, karyawan yang handal dan terlatih disertai proses pelayanan yang baik maka akan menciptakan suatu komitmen pada diri konsumen. Komitmen dalam hal ini dapat dilihat ketika para pelanggan yang melakukan perawatan ataupun perbaikan telah merasakan baiknya service yang diberikan dan kenyamanan yang dirasakan selama proses layanana oleh pihak bengkel *automotive* sehingga mereka merasa percaya dengan kualitas layanan yang ada dan membuat mereka selalu menjadikan pilihan utama yang akan dituju pertama kali selain bengkel lain.

4.4 Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas

Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan komitmen pelanggan terhadap loyalitas dengan nilai probabilitas error kurang dari 0,05. Dengan terpuaskannya pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan badan usaha maka hal ini dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut, karena pelanggan yang puas akan terus menggunakan produk badan usaha dan bahkan akan merekomendasikan pada pelanggan yang lain. Dengan meningkatkan kemampuan dari suatu layanan, akan tercipta keunggulan bersaing, sehingga konsumen menjadi loyal.

Selain itu dengan adanya kepercayaan dan komitmen dari konsumen terhadap suatu perusahaan sebagai ikatan psikologis seseorang terhadap suatu organisasi yang bertujuan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan organisasi tersebut. Loyalitas dipandang sebagai tindakan positif yang diambil

seseorang karena komitmennya terhadap organisasi tersebut. Kepercayaan dan komitmen konsumen merupakan faktor untuk mempertahankan hubungan terhadap suatu perusahaan dengan mitranya dalam rangka mencapai hasil yang positif.

Dengan diberikannya kepuasan, kepercayaan dan komitmen yang sesuai dengan keinginan konsumen melalui budaya kerja yang berorientasi pada prestasi dan disiplin, yang didukung sikap profesional yang bersumber dari nilai-nilai dasar bekerja, yaitu siap melayani. Yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas hubungan perusahaan dengan konsumen dalam memberikan kepuasan, menanamkan kepercayaan serta membangun komitmen pelanggannya, dan pada akhirnya perusahaan mampu menciptakan pelanggan yang loyal.

Ada banyak keuntungan yang didapat perusahaan yang disebabkan oleh kemampuan perusahaan meloyalkan pelanggannya. Pelanggan yang loyal selain terus menggunakan pelayanan bengkel tersebut juga bertindak seperti penasihat bagi keluarga dan teman-temannya untuk menjadi pelanggan. Dengan demikian perusahaan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya besar untuk menarik pelanggan baru, karena pelanggan baru akan datang sendiri melalui pelanggan lama yang puas.