

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Penelitian yang dilakukan tentu tidak terlepas dari peran responden yang membantu jalannya penelitian dengan mengisi kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti. Analisis identitas responden ini digunakan untuk mengetahui gambaran singkat mengenai responden yang telah menggunakan jasa dan merasakan pelayanan yang ada pada PT Kereta Api Indonesia Divre III Kota Palembang.

Jumlah sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 52 responden. Berdasarkan informasi yang telah didapatkan melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka dapat dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelamin.

1. Usia Responden

Berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner yang sudah diberikan oleh peneliti dan dijawab oleh responden memberikan hasil, yaitu:

Tabel 4
Presentase Responden Berdasarkan Rentan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
19 Thn	3	5,8 %
21 Thn	6	11,5 %
22 Thn	11	21,2 %
23 Thn	7	13,5 %

24 Thn	6	11,5 %
25 Thn	5	9,6 %
26 Thn	3	5,8 %
27 Thn	3	5,8 %
28 Thn	4	7,7 %
29 Thn	1	1,9 %
31 Thn	1	1,9 %
32 Thn	1	1,9 %
34 Thn	1	1,9 %
Jumlah	52	100%

Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Melalui gambaran pada tabel III.1 diatas dapat terlihat rentan usia responden yang sudah pernah merasakan dan menggunakan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan paling banyak berusia 22 tahun dengan total 11 orang (21,2 %) dan paling sedikit berusia 29, 31, 32, dan 34 tahun dengan 1 orang (1,9 %).

Pada tabel diatas juga dapat terlihat bahwa rata-rata umur di dominasi dengan umur 20an tahun, yang terbanyak tentu pada umur 22 tahun. Dominasi umur yang masih muda menjadi hal baik juga bahwa kereta api masih menjadi transportasi masyarakat yang digemari oleh kalangan muda, baik untuk mereka pergi mudik atau untuk kegiatan lainnya.

Berdasarkan sedikit wawancara peneliti saat melakukan penyebaran kuesioner pada responden yang berumur 21 tahun dan 32 tahun, mereka rata-rata telah menggunakan kereta api cukup lama dan sudah merasa cukup

puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Melalui wawancara pada responden berumur 21 tahun juga mengatakan bahwa ia telah lama menggunakan kereta lebih tepatnya semenjak ia kecil, dan selama menggunakan kereta ia juga puas dan juga ia menggunakan kereta saat akan pergi mudik atau ada urusan keluarga.

2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil data yang didapatkan melalui kuesioner penelitian yang telah diisi responden, dapat peneliti rangkum mengenai pekerjaan responden sebagai berikut:

Tabel 5
Presentas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Presentase
Driver	1	1,9 %
Guru	4	7,7 %
IRT (Ibu Rumah Tangga)	2	3,8 %
Karyawan	2	3,8 %
Kasir	1	1,9 %
Mahasiswa/i	19	36,5 %
Mekanik	1	1,9 %
Pegawai	5	9,6 %
Perawat/Suster	4	7,7 %
Sales	1	1,9 %
Security	1	1,9 %
Teknisi	2	3,8 %
Wiraswasta	7	13,5 %
Wirausaha	2	3,8%

Jumlah	52	100%
---------------	-----------	-------------

Sumber: Data Peneliti, diolah 2019.

Dari hasil rangkuman yang telah peneliti lakukan pada tabel 3.2 dapat dilihat bahwa penumpang kereta api berasal dari banyak kalangan baik itu mahasiswa ataupun pekerja. Pada tabel itu juga dapat kita lihat presentase terbanyak dari kalangan mahasiswa sebanyak 19 orang (36,5%), terlihat bahwa kalangan mahasiswa pun masih menggunakan moda transportasi kereta api dalam kegiatannya baik itu saat mereka ingin mudik atau lainnya. Selain itu juga kereta api juga digunakan oleh beberapa kalangan pekerja seperti wirausaha, wiraswasta, teknisi, security, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu responden yang merupakan ibu rumah tangga dan security, pada ibu rumah tangga ia mengatakan bahwa telah menggunakan kereta api sudah semenjak lama dan bahkan ia telah menggunakannya saat ia masih sekolah. Dia juga mengatakan bahwa selama menggunakan kereta api cukup puas terlebih saat ia harus membawa anaknya naik kereta yang menurutnya sudah cukup nyaman jika harus membawa anak kecil. Salam halnya dengan ibu rumah tangga tadi, wawancara sedikit dengan security juga sama bahwa ia puas dengan pelayanan kereta api terlebih saat ia yang sering menggunakan kereta untuk pulang mudik yang ia rasakan bahwa merasa nyaman sehingga dia selalu menggunakan kereta ketimbang moda transportasi yang lain.

3. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil data yang didapatkan peneliti dari kuesioner mengenai jenis kelamin responde, yaitu:

Tabel 6
Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Presentase
Pria	16	30,8 %
Wanita	36	69,2 %
Jumlah	52	100%

Sumber: Data Primer Peneliti, 2019.

Melalui penjabaran pada tabel 3.2, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu 36 orang (69,2%) dan laki-laki sebanyak 16 orang (30,8%). Dikarenakan penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti bersifat acak sehingga memungkinkan responden yang didapat kali ini lebih banyak perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

Dari hasil informasi yang didapat oleh peneliti dari salah satu responden saat melakukan penyebaran kuesioner bahwa selama ia menggunakan kereta api baik itu perjalanan pagi atau malam, memang kebanyakan yang ia lihat saat berada di kereta api adalah penumpang yang di dominasi perempuan walaupun juga terkadang banyak juga penumpang laki-laki.

B. Analisis Hubungan Fungsi Humas Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia Divre III Kota Palembang

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui hubungan humas dalam perusahaan terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang ada selama ini di dalam perusahaan ada hubungannya dengan kehumasan yang ada di perusahaan. Agar tujuan yang diinginkan tercapai tentu dibutuhkan data-data penunjang seperti halnya data primer.

Data primer yang ada dalam penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan untuk dijawab oleh para responden, untuk mendapatkan data primer yang akurat tentunya pernyataan yang ada harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitasnya akan menggunakan rumus *Total Item Correlations* dan pengujian reliabilitasnya akan menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*.

Data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang diisi oleh 52 responden akan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif dan teknik inferensial. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan data responden dan data penelitian, sedangkan teknik inferensial digunakan untuk menguji hubungan yang terjadi antara variabel X dan Y, sehingga nantinya pertanyaan penelitian pun akan terjawab.

C. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh relevansi pernyataan terhadap apa yang ditanyakan dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas

indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Alat ukur haruslah dapat memberikan hasil pengukuran yang bersifat konsisten. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi program komputer SPSS versi 23 dan dengan taraf signifikansi (α) = 5% sehingga nilai r tabel yang akan digunakan adalah 0,268 sesuai dengan nilai r tabel pada tabel distribusi. Hasil uji validitas yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Pengujian Nilai Validitas

Variabel	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Pernyataan
X1 Menjalin Hubungan Baik			
X1	0,453	0,268	VALID
X2	0,683	0,268	VALID
X3	0,526	0,268	VALID
X4	0,479	0,268	VALID
X2 Membentuk Citra Perusahaan			
X1	0,428	0,268	VALID
X2	0,810	0,268	VALID
X3	0,693	0,268	VALID
X4	0,276	0,268	VALID
X3 Fasilitator Komunikasi Perusahaan			
X1	0,561	0,268	VALID
X2	0,459	0,268	VALID
X3	0,508	0,268	VALID
X4	0,698	0,268	VALID
X4 Teknisi Komunikasi Perusahaan			

X1	0,622	0,268	VALID
X2	0,623	0,268	VALID
X3	0,700	0,268	VALID
Y Kualitas Pelayanan			
Y1	0,476	0,268	VALID
Y2	0,737	0,268	VALID
Y3	0,650	0,268	VALID
Y4	0,754	0,268	VALID
Y5	0,289	0,268	VALID

Sumber: Data Primer Peneliti, diolah 2019.

Setelah penjelasan melalui tabel uji validitas diatas, dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari setiap variabel yang ada berada lebih besar dari pada nilai r tabel yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti halnya nilai r hitung pada variabel X dan Y diatas menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai r tabel (0,268). Maka, dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji validitas yang telah dilakukan pada semua butir pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan digunakan. Alat pengukuran yang digunakan harus dapat memberikan hasil yang konsisten. Pada pengujian nilai reliabilitas akan memakai teknik analisis *cronbach's alpha*. Dalam pengujian reliabilitas dapat dikatakan nilai itu reliabel jika nilai *cronbach's alpha* nya melebihi nilai 0,600. Berdasarkan dari uji reliabilitas variabel X dan Y yang telah dilakukan menghasilkan nilai, berikut ini:

Tabel 8
Hasil Pengujian Nilai Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Pernyataan
X dan Y	0,673	RELIABILITAS

Sumber: Data primer peneliti, 2019

Pada data hasil pengujian nilai reliabilitas diatas diatas terlihat nilai *cronbach's alpha* hasil uji reliabilitas seniilai 0,673 lebih besar dari 0,600, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel reliabel.

D. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Pada analisis deskriptif data penelitian ini, data yang didapatkan dari responden dikelompokkan ke dalam tabel tunggal sehingga dapat memudahkan penggambaran dari data-data yang diperoleh. Hasil dari pengolahan data responden didapat dari variabel X dan variabel Y. Variabel X merupakan fungsi humas yang meliputi menjalin hubungan baik, membentuk citra perusahaan, fasilitator komunikasi, dan teknisi komunikasi perusahaan. Sedangkan variabel Y yaitu kualitas pelayanan.

Setelah dilakukan pengelompokan data ke dalam tabel tunggal, kemudian dilakukan penilaian pada jawaban masing-masing responden kuesioner tersebut. Penilaian tersebut dilakukan dengan menggunakan skala ukur *Likert* yang mempunyai skor 1 hingga 5. Sub variabel penelitian ditafsirkan dalam kategori-kategori tertentu dengan menggunakan teknik interval nilai total responden (total skor maksimum dan minimum).

Adapun rincian batas-batas kategori dengan menggunakan teknik ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan batas bawah skor, jumlah item untuk masing-masing variabel/ sub variabel akan dikalikan dengan skor item minimum (1). Batas atas skor diperoleh dari perkalian jumlah item untuk masing-masing sub variabel dengan skor item maksimum (5).

- Batas bawah skor = jumlah item x 1
- Batas atas skor = jumlah item x 5

2. Mencari rentang dengan mengurangkan batas atas skor terhadap batas skor bawah skor.

- Rentang = Batas atas skor – batas bawah skor

3. Mencari panjang kriteria kategori (ρ), dengan membagi nilai rentang dengan banyaknya kelas yang ditentukan yakni sebanyak 3 kelas kategori.

$$\rho = \frac{\text{rentang}}{3}$$

3

4. Penerimaan pada interval kelas kategori yang manakah tanggapan responden terhadap variabel/sub variabel penelitian dilihat dari total skor responden. Kategori tanggapan keseluruhan responden untuk masing-masing variabel/sub variabel penelitian dengan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Terhadap variabel/sub variabel komunikasi pemasaran terpadu :
 - **Tinggi**, jika: total skor responden \geq (Batas atas skor - ρ)
 - **Sedang**, jika: (Batas atas skor + ρ) \leq total skor responden $<$ (Batas atas skor - ρ)
 - **Rendah**, Jika : Total skor responden $<$ (Batas bawah skor + ρ)

- Terhadap variabel/sub variabel kunjungan wisatawan lokal :
 - **Positif**, Jika: Total skor responden \geq (Batas atas skor - ρ)
 - **Netral**, Jika: (Batas bawah skor + ρ) \leq Total Koresponden < (Batas atas skor - ρ)
 - **Negatif**, Jika: Total skor responden < (Batas bawah skor + ρ)

E. Analisis Variabel X (Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III kota Palembang) dan Y (Kualitas Pelayanan)

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditentukan peneliti sebelumnya untuk kemudian dipelajari dan dipahami sehingga nantinya akan diperoleh data informasi dan selanjutnya akan menghasilkan kesimpulan. Penelitian yang dilakukan ini setidaknya ada 2 variabel X serta Y yang menjadi fokus perhatian pada penelitian ini.

1. Variabel X Fungsi Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III kota Palembang

Dalam variabel X ini diturunkan lagi ke dalam beberapa subvariabel X, sebagai berikut :

a. Dimensi Menjalin Hubungan Baik

Menjalin hubungan baik bagi suatu perusahaan dapat dikatakan suatu kewajiban, karena dengan adanya hubungan yang baik akan membuat perusahaan lebih dipercaya dan memiliki banyak relasi.

Hubungan yang baik juga dapat terjadi pada pihak internal dan eksternal perusahaan.

Berikut ini deskripsi dari hasil data penelitian melalui kuesioner:

Tabel 9
Dimensi Menjalin Hubungan Baik

Pernyataan	Presentase (%)					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Humas tidak memiliki hubungan yang baik dengan penumpang atau awak media.	26,9 % (14)	28,8 % (15)	28,8 % (15)	15,4 % (8)	0	100 % (52)
Humas perusahaan tidak mempunyai keinginan untuk menjalin hubungan yang baik dengan penumpang dan awak media	17,3 % (9)	28,8 % (15)	34,6 % (18)	17,3 % (9)	1,9 % (1)	100 % (52)
Humas memiliki hubungan yang baik dengan konsumen/penumpang dan awak media.	15,4 % (8)	34,6 % (18)	36,5 % (19)	11,5 % (6)	1,9 % (1)	100 % (52)
Humas perusahaan mempunyai keinginan untuk menjalin hubungan yang baik dengan penumpang dan awak media.	19,2 % (10)	46,2 % (24)	21,2 % (11)	11,5 % (6)	1,9 % (1)	100 % (52)

Sumber: Data Primer Peneliti, diolah 2019

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari tabel 9 diatas, terlihat bahwa 46,2% responden setuju dengan pernyataan humas perusahaan

mempunyai keinginan untuk menjalin hubungan yang baik dengan penumpang dan awak media. Seperti halnya salah satu responden yang mengatakan bahwa humas memang sudah seharusnya bisa menjalin hubungan yang baik dengan konsumen atau penumpang sebagai penikmat jasa yang dijual oleh perusahaan.

Berbeda dengan item pernyataan yang kedua dimana humas perusahaan tidak mempunyai keinginan untuk menjalin hubungan baik dengan penumpang yang menghasilkan 34,6% responden kurang setuju, salah satu responden mengatakan bahwa akan aneh jika humas tidak mempunyai keinginan untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen atau penumpangnya, mengingat memiliki hubungan yang baik akan membuat penumpang merasa nyaman dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

b. Dimensi Membentuk citra perusahaan

Citra yang baik tentu harus dimiliki oleh perusahaan, baik itu perusahaan yang menjual jasa ataupun barang. Mempunyai citra yang baik juga akan membuat perusahaan lebih dipercaya oleh konsumennya, sehingga konsumen akan lebih sering menggunakan jasa atau barang yang disediakan oleh perusahaan.

Berikut ini hasil dari data kuesioner penelitian melalui jawaban responden :

Tabel 10

Dimensi Membentuk citra perusahaan

Pernyataan	Presentase (%)					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Perusahaan memiliki citra yang baik dimata masyarakat.	1,9 % (1)	75 % (39)	19,2 % (10)	3,8 % (2)	0	100 % (52)
Humas berhasil membentuk citra yang baik bagi perusahaan dimata penumpang.	7,7 % (4)	63,5 % (33)	26,9 % (14)	1,9 % (1)	0	100 % (52)
Perusahaan tidak mempunyai citra yang baik dimata masyarakat.	5,8 % (3)	30,8 % (16)	36,5 % (19)	26,9 % (14)	0	100 % (52)
Humas gagal membentuk citra yang baik bagi perusahaan.	1,9 % (1)	23,1 % (12)	50 % (26)	25 % (13)	0	100 % (52)

Sumber: Data Primer Peneliti, diolah 2019

Berdasarkan hasil data tabel 10 diatas terlihat bahwa responden memilih setuju pada item pernyataan pertama yaitu perusahaan memiliki citra yang baik dimata masyarakat dengan peroleh 75%, dimana salah satu responden mengatakan perusahaan mempunyai citra yang baik dimata masyarakat sehingga masyarakat masih mempercayai perusahaan hingga saat ini.

Pada item pernyataan yang lainnnya yaitu pernyataan ketiga, perusahaan tidak mempunyai citra yang baik dimata masyarakat mendapatkan penilaian 36,5% responden tidak setuju akan hal itu,

karena menurut salah satu responden mustahil perusahaan tidak mempunyai citra yang baik tetapi masih dapat dipercaya dan masih banyak masyarakat yang mau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

c. Dimensi Fasilitator komunikasi perusahaan

Perusahaan yang setiap hari nya berhadapan dengan masyarakat dalam menjalankan bisnis nya tentu rawan akan terjadinya suatu permasalahan, baik itu permasalahan yang besar atau kecil. Apabila terjadinya suatu permasalahan dalam perusahaan baik itu dalam pihak internal atau eksternal perusahaan harus lah dapat diselesaikan dengan secepat mungkin supaya tidak semakin melebar dan mengganggu jalan nya bisnis perusahaan.

Menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan akan ada fasilitator komunikasi yang dapat menjadi penengah dalam permasalahan tersebut yang bertujuan untuk mencari solusi permasalahan dan jalan damai agar masalah dapat terselesaikan dengan baik dan tidak ada pihak yang dirugikan. Berikut ini hasil data penelitian melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden :

Tabel 11
Dimensi komunikasi perusahaan

Pernyataan	Presentase (%)	Total
------------	----------------	-------

	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Humas dapat menjadi fasilitator komunikasi yang baik bagi perusahaan.	17,3 % (9)	34,6 % (18)	32,7 % (17)	15,4 % (8)	0	100 % (52)
Permasalahan perusahaan dapat diatasi berkat peran humas yang menjadi fasilitator perusahaan.	13,5 % (7)	36,5 % (19)	38,5 % (20)	11,5 % (6)	0	100 % (52)
Humas bukan lah fasilitator komunikasi yang baik bagi perusahaan.	7,7 % (4)	28,8 % (15)	36,5 % (19)	26,9 % (14)	0	100 % (52)
Gagal nya humas menjadi fasilitator komunikasi bagi perusahaan dalam mengatasi masalah.	3,8 % (2)	23,1 % (12)	48,1 % (25)	23,1 % (12)	1,9 % (1)	100 % (52)

Sumber: Data Primer Peneliti, diolah 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 11 diatas menunjukkan bahwa 48,1% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa gagal nya humas menjadi fasilitator komunikasi bagi perusahaan dalam mengatasi masalah. Hasil ini sejalan dengan pernyataan dari salah satu responden yang mengatakan bahwa humas sebenarnya sudah cukup baik menjadi fasilitator dalam menangani masalah yang ada dalam perusahaan.

Pada item pernyataan pertama yang menyebutkan bahwa humas dapat menjadi fasilitator komunikasi yang baik bagi perusahaan, 34,6% responden setuju dengan hal itu karena menurut salah satu responden yang diwawancarai mengatakan bahwa humas dapat menjadi fasilitator

yang baik dikarenakan peran dan fungsinya yang memang menjadi arus komunikasi bagi perusahaan.

d. Dimensi Teknisi komunikasi perusahaan

Teknisi komunikasi perusahaan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah humas yang menjadi ‘mulut’ bagi perusahaan atau dapat dikatakan humas menjadi arus informasi yang masuk dan keluar bagi perusahaan, dan juga humas dapat menjadi pen jembatan komunikasi antara perusahaan dengan relasi atau masyarakat di sekitar perusahaan. Berikut ini hasil dari data penelitian melalui kuesioner yang telah diisi dan didapatkan nilai presentasinya yaitu:

Tabel 12
Dimensi Teknisi komunikasi perusahaan

Pernyataan	Presentase (%)					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Humas adalah teknisi komunikasi dalam suatu perusahaan.	19,2 % (10)	76,9 % (40)	1,9 % (1)	0	1,9 % (1)	100 % (52)

Humas dapat menjadi teknisi komunikasi yang baik dalam perusahaan.	21,2 % (11)	75 % (39)	1,9 % (1)	1,9 % (1)	0	100 % (52)
Humas bukan lah teknisi komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan.	15,4 % (8)	32,7 % (17)	38,5 % (20)	13,5 % (7)	0	100 % (52)

Sumber: Data Primer Peneliti, diolah 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 12 diatas yang menunjukkan bahwa 76,9% responden setuju dengan pernyataan pada item pertama yang menyebutkan humas adalah teknisi komunikasi dalam suatu perusahaan. Karena menurut salah satu responden, humas lah yang berperan dalam hal komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan pada public atau relasinya begitu juga saat perusahaan akan melakukan penyampaian informasi pada masyarakat yang dilakukan melalui humas perusahaan.

2. Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan merupakan suatu pemberian atau apresiasi dari perusahaan pada konsumennya dengan niat untuk membuat konsumen merasa puas dan nyaman selama menggunakan jasa yang dijual oleh perusahaan. Kualitas pelayanan juga dapat berubah-ubah sesuai dengan

keinginan dan masukan dari konsumen itu sendiri. Berikut ini hasil dari data penelitian yang didapatkan melalui kuesioner:

Tabel 13
Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Pernyataan	Presentase (%)					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Sebagai penyedia jasa, perusahaan dapat diandalkan dengan baik oleh penumpang.	17,3 % (9)	34,6 % (18)	40,4 % (21)	7,7 % (4)	0	100 % (52)
Perusahaan memiliki kesadaran dan inisiatif untuk membantu penumpang.	26,9 % (14)	34,6 % (18)	25 % (13)	9,6 % (5)	3,8 % (2)	100 % (52)
Karyawan perusahaan mempunyai rasa sopan dan ramah terhadap penumpang.	19,2 % (10)	44,2 % (23)	28,8 % (15)	7,7 % (4)	0	100 % (52)
Perusahaan bersedia menerima saran, kritik, dan masukan dari penumpang.	1,9 % (1)	23,1 % (12)	38,5 % (20)	32,7 % (17)	3,8 % (2)	100 % (52)
Perusahaan menyediakan fasilitas fisik yang mumpuni di dalam stasiun kereta api.	5,8 % (3)	21,2 % (11)	48,1 % (25)	23,1 % (12)	1,9 % (1)	100 % (52)

Sumber: Data Primer Peneliti, diolah 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 13 diatas yang menunjukkan 44,2% responden setuju dengan pernyataan bahwa karyawan perusahaan mempunyai ras sopan dan ramah terhadap penumpang. Menurut salah satu responden mengatakan bahwa selama menggunakan jasa kereta api dia

merasa bahwa karyawan perusahaan telah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah pada penumpang tanpa terkecuali.

Berbeda hal dengan item pada pernyataan kelima yang menyebutkan perusahaan menyediakan fasilitas fisik yang mumpuni pada stasiun kereta api yang mendapatkan presentase 48,1%, karena menurut salah satu responden fasilitas fisik yang ada pada perusahaan masih kurang dan ada beberapa fasilitas yang mestinya diperbaiki dan ditingkatkan lagi begitu juga dengan aspek pendukung lainnya yang harus ditingkatkan lagi.

F. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel dalam penelitian yang dilakukan, guna dilakukannya analisis ini untuk menguji hipotesis, baik itu hipotesis mayor dan minor. Data dan informasi yang diperoleh selama penelitian melalui proses pengumpulan seluruh data dan pengolahan awal merupakan dasar pengujian dalam hipotesis dan selanjutnya penarikan kesimpulan. Dalam pengujian yang dimaksudkan penulis menggunakan korelasi *Rank Spearman* dengan beralasan bahwa jenis korelasi inilah yang tepat digunakan pada data yang berskala ukur ordinal. Tingkat signifikan yang dipilih peneliti dalam pengujian ini yaitu 0.05.

Kriteria pengujian:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{\alpha/2, n-2}$, atau nilai signifikansi (Sig.) $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang berarti terdapat hubungan antara variabel yang diteliti.
- b. Jika $t_{\alpha/2, n-2}$ atau nilai signifikansi (Sig.) $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan antara variabel yang diteliti.

Perhitungan uji statistik inferensial dilakukan dengan bantuan aplikasi program komputer SPSS versi 23. Untuk menentukan keeratan hubungan antara kedua variabel adalah jika nilai korelasi *Rank Spearman* menunjukkan hubungan yang signifikan. Atas dasar dari pemikiran ini dapat dilakukan pendekatan nilai r_s menjadi sebanding dengan nilai r . Selanjutnya nilai r yang diperoleh dapat dilakukan dengan penentuan keeratan tingkat hubungan yang ditunjukkan oleh korelasi r , berdasarkan *Guilford's Emperical Rule* yang merupakan ukuran penentuan keeratan hubungan korelasi (r).

Tabel 14
Guilford's Emperical Rule

Besar Nilai R	Kategori Hubungan
< 0,20	Rendah sekali
0,20 - 0,40	Rendah tapi pasti
> 0,40 – 0,70	Cukup tinggi
> 0,70 – 0,90	Tinggi, kuat
> 0,90	Sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan

Sumber: Rakhmat, 1993:29

Melalui analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan bantuan aplikasi komputer SPSS versi 23, menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Analisis Hipotesis (X-Y) Hubungan Fungsi Humas Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia Divre III Kota Palembang

Analisis ini dilakukan untuk mengukur dan mengetahui apakah antara variabel X dan Y memiliki korelasi yang signifikan, pengukuran yang dilakukan menggunakan SPSS versi 23. Berikut ini adalah hasil dari pengukuran korelasi antara variabel X dan Y :

Tabel 15

Korelasi Variabel X dan Y

			Correlations	
			Fungsi Humas	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Fungsi Humas	Correlation Coefficient	1.000	.440**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	52	52
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.440**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka berkorelasi
- b) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak berkorelasi

Uji hipotesis yang dilakukan dengan menganalisis korelasi antara variabel X dan variabel Y menghasilkan nilai yang cukup signifikan. Variabel X sebesar 0,001 dan nilai signifikan variabel Y sebesar 0,001.

Maka nilai signifikan ini lebih kecil dari pada 0,05, dapat disimpulkan bahwa signifikan $X 0,001 < 0,05$ dan $Y 0,001 < 0,05$ maka berkorelasi dan dapat diandalkan. Mengetahui derajat hubungan variabel X terhadap variabel Y berkorelasi dengan derajat hubungan cukup tinggi dengan nilai 0,440.

2. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas Data yang dilakukan untuk mengukur sekaligus mengetahui apakah data variabel telah berdistribusi dengan normal atau tidak. Selain itu berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal diambil dari populasi normal.

Berdasarkan hasil data skor yang telah diperoleh dari 52 responden, dengan bantuan menggunakan program aplikasi computer SPSS versi 23 didapatkan hasil yang menunjukkan koefisien normalitas dari instrument penelitian. Peneliti menggunakan Metode Kolmogorov-Smirnov dalam uji normalitas. Signifikansi metode Kolmogorov-Smirnov menggunakan tabel pembandingan Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 16

Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29766566
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.050
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil dari uji normalitas yang terdapat pada tabel 16 diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

3. Uji Linearitas Data

Uji Linearitas Data dalam penelitian ini dilakukan sebagai syarat dalam analisis regresi linear sederhana. Pada uji linearitas, dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari $0,05$.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai sig *devination from linearly* > 0,05 , maka terdapat hubungan yang linear antara variabel.
- Jika nilai sig *devination from linearly* < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel.

Tabel 17
Uji Linearitas Data

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Fungsi Humas	Between Groups	(Combined) Linearity	195.878	14	13.991	4.007	.000
		Deviation from Linearity	55.834	1	55.834	15.990	.000
		Deviation from Linearity	140.044	13	10.773	3.085	.004
	Within Groups		129.199	37	3.492		
Total			325.077	51			

Sumber: Pengolahan data SPSS 23.0

Berdasarkan hasil pengujian linearitas pada tabel 17 diatas menunjukkan bahwa, nilai *sig devioation from linearity* sebesar $0,04 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan Y.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau dependent. Pada analisis regresi

sederhana ada beberapa asumsi dan persyaratan yang perlu diperiksa dan diuji, beberapa diantaranya adalah :

- a. Valid dan Reliabel
- b. Normal dan Linear¹

Menguji hubungan dari variabel X fungsi humas terhadap variabel Y kualitas pelayanan di PT Kereta Api Indonesia Divre III kota Palembang.

Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05
 - Jika nilai signifikansi $< 0,05$, artinya variabel X berhubungan terhadap variabel Y.
 - Jika nilai signifikan $> 0,05$ artinya variabel X tidak berhubungan terhadap variabel Y.
- b. Membandingkan dengan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}
 - Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel X berhubungan terhadap variabel Y.
 - Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya variabel X tidak berhubungan terhadap variabel Y.

a. Membandingkan Nilai Signifikan (0,05)

Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana adalah $Y = a + bX$. Berikut cara mengetahui nilai koefisiensi regresi dapat dilihat pada tabel 18 *coefficients* :

¹ Dayakisni, Tri & Hudainah. Dalam Hafidz. (2009) *Psikologi Sosial*. Malang, UMM Press. Hlm. 130.

Tabel 18

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.646	4.255		.622	.537
	Fungsi Humas	.258	.080	.414	3.220	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Pengolahan data SPSS 23.0

Berdasarkan pada hasil uji regresi linear sederhana *coefficients* pada tabel 18 menunjukkan bahwa nilai *constant* (a) dari *unstandardized coefficients* sebesar 0,264 sedangkan nilai fungsi humas (b) adalah 0,258 sehingga persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Angka *unstandardized coefficients*, angka konstan yang mempunyai arti tidak ada fungsi humas (X) maka nilai konsisten kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,264.

b = Angka koefisien regresi, angka yang mengandung arti setiap pertumbuhan 1 % fungsi humas (X), maka kualitas pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,258

X = Fungsi Humas

$$Y = 2,664 + 0,258 X$$

Berdasarkan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah variabel X terhadap Y adalah positif. Pengambilan keputusan hasil uji regresi sederhana yaitu berdasarkan hasil uji regresi sederhana *coefficients* dari tabel 18 menghasilkan bahwa :

- Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel *coefficients* nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa fungsi humas (X) berhubungan dengan kualitas pelayanan (Y).

b. Uji t membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

Uji hipotesis dalam penelitian ini untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Uji hipotesis ini menggunakan uji t (uji parsial) yang berguna untuk mengetahui apakah terdapat hubungan fungsi humas terhadap kualitas pelayanan di PT Kereta Api Indonesia Divre III kota Palembang.

Untuk mengetahui nilai dari t_{tabel} , maka peneliti akan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$df = n - k$$

$$k = \text{jumlah variabel (2 = X dan Y)}$$

$$n = \text{jumlah responden (52)}$$

$$df = 52 - 2$$

$$df = 50$$

$$\text{Signifikansi} = \alpha/2$$

$$= 0,01/2$$

$$= 0,005$$

Berdasarkan nilai pada t tabel, maka diketahui bahwa distribusi t_{tabel} dari df sejumlah 50, dan signifikansi 0,005, nilai t_{tabel} 2,677. Berdasarkan tabel 18 diatas, diketahui nilai fungsi humas (X) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,220. Dapat disimpulkan bahwa : nilai t_{hitung} sebesar $3,220 > t_{tabel}$ 2,629 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan fungsi humas terhadap kualitas pelayanan di pt kereta api Indonesia divre iii kota Palembang.

c. Uji F

Tabel 19

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana *Analysis of Variance*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.834	1	55.834	10.369	.002 ^b
	Residual	269.243	50	5.385		
	Total	325.077	51			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Fungsi Humas

Sumber: Pengelolaan data SPSS 23.0

Berdasarkan hasil dari uji regresi sederhana ANOVA didapat nilai f_{hitung} sebesar 10,369 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,02. Dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,02 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat hubungan antara fungsi humas terhadap kualitas pelayanan di pt kereta api Indonesia divre iii kota Palembang.

d. Uji Koefisien Determinan

Tabel 20

Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.414 ^a	.172	.155	2.321

a. Predictors: (Constant), Fungsi Humas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan data SPSS 23.0

Berdasarkan tabel 20 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinan (R Square) sebesar 0,172. Hal ini menunjukkan terdapat pengertian bahwa fungsi humas (X) terhadap kualitas pelayanan di pt kereta api Indonesia divre iii kota Palembang (Y) sebesar 17,2%. Dapat disimpulkan persentase fungsi humas terhadap kualitas pelayanan di pt kereta api Indonesia divre iii kota Palembang sebesar 17,2%. Sedangkan sisanya ($100\% - 17,2\% = 82,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.