

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk mengetahui hubungan antara Promosi dengan Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang berlokasi di Kampus A Jl.Rawamangun Muka. Tempat ini dipilih karena memudahkan dalam penelitian dan juga terjangkau. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2016 sampai bulan Juni 2016.

Waktu tersebut dipilih untuk melaksanakan penelitian karena bulan tersebut merupakan kegiatan efektif dalam proses belajar mengajar, sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian.

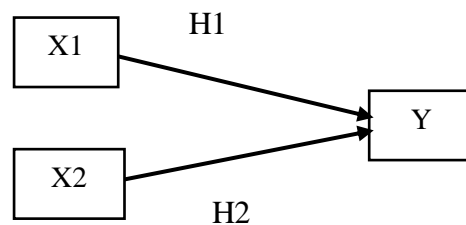
C. Metode Penelitian

1. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional dilakukan untuk melihat seberapa jauh keterkaitan hubungan antara Variabel bebas (kualitas pelayanan & promosi) dan Variabel terikat (kepuasan pelanggan).

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan :

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Promosi

Y : Kepuasan Pelanggan

→ : Arah Hubungan

D. Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sementara sampel

adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁴⁰.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dalam penelitian ini peneliti menentukan kriteria dalam survei awal untuk mendapatkan sampel yaitu mahasiswa-mahasiswi yang sedang menggunakan atau pernah menggunakan *Provider* IM3 selama lebih dari 6 bulan.

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi. Berdasarkan pada survei awal penelitian dan disesuaikan dengan kriteria yaitu pernah menggunakan *provider* IM3 dengan pemakaian di atas 6 bulan, maka sampel dalam penelitian ini sejumlah 89 orang dengan taraf kesalahan 5% dari jumlah awal sebesar 124 orang. Uji coba yang akan peneliti ambil sebanyak 30 orang masih di dalam populasi yaitu Fakultas Ekonomi UNJ namun di luar sampel yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik tertuju (*purposive sampling*). Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu⁴¹. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa sebagian populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik tertentu yaitu pelanggan yang terdiri dari mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sedang menggunakan atau pernah menggunakan *Provider* IM3 selama lebih dari 6 bulan.

⁴⁰ Sugi Yono, *Merode penelitian administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2007), hal.90

⁴¹ *Ibid.*, hal 90

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Variabel Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan sebagai suatu penilaian kognitif dimana keadaan yang berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan dengan sesuatu yang telah didapatkan dan juga sebagai bahan evaluasi yang berhubungan dengan kinerja suatu produk bagus atau tidak nya produk tersebut dan cocok atau tidak cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

b. Definisi Operasional

Dimensi kepuasan pelanggan dapat diukur dengan *product-related factors* (keunggulan fitur layanan yang ditawarkan IM3, kesesuaian produk dengan spesifikasi produk, harga yang ditawarkan dapat dijangkau oleh pelanggan), *service-related Factors* (ketepatan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, kecepatan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*) dan *purchase factors* (karyawan Indosat menginformasikan tata cara penggunaan produk, Indosat IM3 menyediakan sistem pembayaran yang mudah, instruksi menggunakan produk yang diberikan perusahaan dapat dipahami pelanggan).

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Kisi-kisi dalam instrumen penelitian kepuasan pelanggan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator variable kepuasan pelanggan. Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III.1
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Product-Related Factors</i>	Keunggulan fitur layanan yang ditawarkan IM3	1		2	1	
		2			2	
		4				
		3				
	Kesesuaian produk dengan spesifikasi produk	5		3	3	
		3				
	Harga yang ditawarkan dapat dijangkau oleh pelanggan	6			4	
		7			5	
8				6		
10				8		
<i>Service-Related Factors</i>	Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh	9	12		7	10
		11			9	

	<i>customer service.</i> Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service.</i>	15	13 17	17	12	11
<i>Purchase Factors</i>	Karyawan Indosat menginformasikan tata cara penggunaan produk.	14 18	16	14	14	13
	Indosat IM3 menyediakan sistem pembayaran yang mudah.	19 20 21 22	25 24		15 16 17 18	21 20
	Instruksi menggunakan produk yang diberikan perusahaan dapat dipahami pelanggan.	23			19	

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Dan untuk mengisi kuesioner dengan model skala likert, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan. Responden dapat memilih satu jawaban sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), sesuai dengan tingkat jawabannya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel III.2

Tabel III.2
Skala Penelitian Untuk Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

No	Alternatif Jawaban	Bobot Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Kurang Puas (KP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2

5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1
----	-------------------------	---

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen perilaku dimulai dengan penyusunan kuesioner skala likert berbentuk kuesioner sebanyak 30 butir pertanyaan yang mengacu pada indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan seperti terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel III.1.

Setelah disetujui, tahap selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 Mahasiswa yang telah memenuhi kriteria masih di dalam populasi yaitu Fakultas Ekonomi UNJ namun di luar sample yang telah ditentukan sebelumnya.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut ⁴²:

$$rit = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}}$$

⁴² Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta : Grasindo, 2008) hal.86

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.361, jika $r_{hitung} > r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 25 butir pernyataan, 21 butir valid dan 4 butir *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 21 butir pernyataan.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 43$$

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

⁴³ *Ibid.* hal.89

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 44$$

Dimana:

S_t^2	= Simpangan baku
N	= Jumlah populasi
$\sum Xi^2$	= Jumlah kuadrat data X
$\sum Xi$	= Jumlah data

Berdasarkan pengujian SPSS reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung kemudian dimasukkan dalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapat hasil r_{ii} yaitu sebesar 0,906 dan dilihat dari kriteria reliabilitas masuk dalam koefisien reliabilitas $0.80 \leq 0,906$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen mempunyai reliabilitas tinggi dan 21 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah tingkat perbedaan pelayanan yang diterima dengan kenyataan dan harapan pelanggan dan juga setiap tindakan atau kegiatan yang dinamis berpengaruh dengan produk, jasa, dan lingkungan dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata.

b. Definisi Operasional

Dimensi kualitas pelayanan antara lain *tangibles* / bukti fisik (kebersihan galeri Indosat, kerapuhan ruangan yang ada di galeri Indosat,

⁴⁴ *Ibid.* hal.310

kenyamanan ruangan yang ada di galeri Indosat, kelengkapan fasilitas yang ada di galeri Indosat kerapihan penampilan karyawan di galeri Indosat), *reliability* / keandalan (penjelasan yang diberikan oleh *customer service* mudah dipahami, kecepatan mengakses internet, sinyal tidak mengalami gangguan), *assurance* / jaminan (pengetahuan yang dimiliki karyawan mengenai produk Indosat, kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan, keterampilan karyawan Indosat, keramahan karyawan Indosat, jaminan garansi pada produk Indosat), *emphaty* (pemberitahuan tentang masa aktif kartu melalui sms, pemberitahuan apabila terjadi kendala pada sinyal melalui sms, ucapan selamat melalui sms pada hari libur nasional / hari besar) dan *responsiveness* / daya tanggap (kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, kesediaan karyawan dalam melayani pelanggan).

c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi dalam instrumen penelitian kualitas pelayanan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator variable kualitas pelayanan. Kisi-kisi

instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X₁)

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kebersihan galeri Indosat	1		3	1	
		3				
	Kerapihan ruangan yang ada di galeri Indosat.	2		2	2	
		4				
	Kenyamanan ruangan yang ada di galeri Indosat	8	5			3
			7			5
	Kelengkapan fasilitas yang ada di galeri Indosat.	6				
		8	12	15	4	10
		9	13		6	11
		10	16		7	13
11				8		
Kerapihan penampilan karyawan di galeri Indosat.	15			9		
	14		19		16	
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Penjelasan yang diberikan oleh <i>customer service</i> mudah dipahami.	17	18		14	15
	Kecepatan mengakses internet	20		20		
		21			17	
	Sinyal tidak mengalami gangguan		22			18
		23			19	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan yang dimiliki karyawan mengenai produk Indosat.	24			20	
		25			21	

	Kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan.	26 27			22	
	Keterampilan karyawan Indosat.	28 29		28 30	24	
	Keramahan karyawan Indosat.	30 32			26	
	Jaminan garansi pada produk Indosat.	31 33		33	25	
<i>Emphaty</i>	Pemberitahuan tentang masa aktif kartu melalui sms.	34	35	34		27
	Pemberitahuan apabila terjadi kendala pada sinyal melalui sms.	36	38		28	30
	Ucapan selamat melalui sms pada hari libur nasional/hari besar.	37 39			31	29
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan.	41	40		33	32
	Kesediaan karyawan dalam melayani pelanggan.	42 43			34 35	

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Dan untuk mengisi kuesioner dengan model skala likert, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan. Responden dapat memilih satu jawaban sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1

(satu) sampai dengan 5 (lima), sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel III.4

Tabel III.4
Skala Penelitian Untuk Kualitas Pelayanan (Variabel X₁)

No	Alternatif Jawaban	Bobot Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen perilaku dimulai dengan penyusunan kuesioner skala likert berbentuk kuesioner sebanyak 30 butir pertanyaan yang mengacu pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan seperti terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.3.

Setelah disetujui, tahap selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 Mahasiswa yang telah memenuhi kriteria masih di dalam populasi yaitu, Fakultas Ekonomi UNJ namun di luar sample yang telah ditentukan sebelumnya.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 45$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.361, jika $r_{hitung} > r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 43 butir pernyataan, 35 butir valid dan 8 butir *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 35 butir pernyataan.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

⁴⁵ Djaali dan Pudji Muljono, *op.cit*, hal.86

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right] \quad 46$$

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 47$$

Dimana:

S_t^2 = Simpangan baku

N = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Berdasarkan pengujian SPSS reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung kemudian dimasukkan dalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapat hasil r_{ii} yaitu sebesar 0,910 dan dilihat dari kriteria reliabilitas masuk dalam koefisien reliabilitas $0.80 \leq 0.910$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen mempunyai reliabilitas tinggi dan 35 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

⁴⁶ *Ibid.* hal.89

⁴⁷ *Ibid.* hal.310

3. Variabel Promosi

a. Definisi Konseptual

Promosi adalah bentuk kegiatan komunikasi pemasaran yang terdiri dari iklan, promosi penjualan, penjualan personal, hubungan masyarakat, dan penjualan langsung yang berusaha untuk menyebarkan informasi. Tujuan utama promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi, dan membujuk serta mengingatkan pelanggan sasaran tentang pemasaran dan bauran pemasaran.

b. Definisi Operasional

Dimensi promosi antara lain *advertising* / periklanan (perusahaan menyampaikan pesan dengan jelas, perusahaan mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan produk), *personal selling* / penjualan perseorangan (pramuniaga Indosat memberikan informasi mengenai spesifikasi produk secara terperinci, pramuniaga Indosat memaparkan kelebihan kartu perdana IM3 dibanding kartu perdana lainnya, pramuniaga Indosat memiliki kemampuan dalam meyakinkan pelanggan untuk menggunakan produk), *sales promotion* / promosi penjualan (sms gratis apabila telah melakukan sms sebanyak 10 kali dalam sehari bermanfaat, bonus telepon gratis ke sesama operator sesuai dengan kebutuhan pelanggan, hadiah atau poin apabila mengisi ulang pulsa minimal Rp.10.000 menguntungkan) dan *direct marketing* / penjualan langsung (pembelian pulsa melalui internet banking memberikan kemudahan, pembelian kartu perdana di konter-konter seluruh wilayah memberikan kemudahan).

c. Kisi-Kisi Instrumen Promosi

Kisi-kisi dalam instrumen penelitian promosi yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel promosi, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator variable promosi. Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel promosi dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III.5
Kisi-kisi Instrumen Promosi (Variabel X₂)

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Advertising</i> (Periklanan)	Perusahaan menyampaikan pesan dengan jelas.	1	5	2	1	4
		2			2	
		3			3	
		4				
	Perusahaan mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan produk.	6		6	5	
		7			8	7
		8				
		10				
<i>Personal Selling</i> (Penjualan perseorangan)	Pramuniaga Indosat memberikan informasi mengenai spesifikasi produk secara terperinci.	9	14		6	11
		12			9	
	Pramuniaga Indosat memaparkan kelebihan kartu perdana IM3 dibanding kartu perdana lainnya.	11			8	
		13			10	

	memiliki kemampuan dalam meyakinkan pelanggan untuk menggunakan produk.	16			13	
<i>Sales Promotion</i> (Promosi Penjualan)	Sms gratis apabila telah melakukan sms sebanyak 10 kali dalam sehari bermanfaat.	15 19	17		12 15	14
	Bonus telepon gratis ke sesama operator sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	18	20	18		16
	Hadiah atau poin apabila mengisi ulang pulsa minimal Rp.10.000 menguntungkan.	21	24		17	20
		22			18	
23		19				
26		22				
<i>Direct Marketing</i> (Penjualan langsung)	Pembelian pulsa melalui internet banking memberikan kemudahan.	25 27	30	27	21	24
	Pembelian kartu perdana di konter-konter seluruh wilayah memberikan kemudahan.	28 29		29	23	

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Dan untuk mengisi kuesioner dengan model skala likert, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan. Responden dapat memilih satu jawaban sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel III.6

Tabel III.6
Skala Penelitian Untuk Promosi (Variabel X₂)

No	Alternatif Jawaban	Bobot Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

d. Validasi Instrumen Promosi

Proses pengembangan instrumen perilaku dimulai dengan penyusunan kuesioner skala likert berbentuk kuesioner sebanyak 30 butir pertanyaan yang mengacu pada indikator-indikator variabel promosi seperti terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel promosi sebagaimana tercantum pada tabel III.5.

Setelah disetujui, tahap selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 Mahasiswa yang telah memenuhi kriteria masih di dalam populasi, yaitu Fakultas Ekonomi UNJ namun di luar sample yang telah ditentukan sebelumnya.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi

antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 48$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.361, jika $r_{hitung} > r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 30 butir pernyataan, 24 butir valid dan 6 butir *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 24 butir pernyataan.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right] \quad 49$$

⁴⁸ Djaali dan Pudji Muljono, *loc.cit.*

⁴⁹ *Ibid.* hal.89

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
 $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
 st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 50$$

Dimana:

S_t^2 = Simpangan baku
 N = Jumlah populasi
 $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum Xi$ = Jumlah data

Berdasarkan pengujian SPSS reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung kemudian dimasukkan dalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapat hasil r_{ii} yaitu sebesar 0,884 dan dilihat dari kriteria reliabilitas masuk dalam koefisien reliabilitas $0.80 \leq 0,884$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen mempunyai reliabilitas tinggi dan 24 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel promosi.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah

⁵⁰ *Ibid.* hal.310

model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan *Uji Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Plot*⁵¹.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : data berdistribusi normal
- 2) H_a : data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusikan normal.

Sedangkan kriteria pengujian dengan analisis *Normal Probability Plot*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan SPSS menggunakan *Test of Linearity*

⁵¹ Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik* (Yogyakarta, 2012), Hal. 60.

pada taraf signifikansi 0,05. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05⁵².

Hipotesis penelitiannya adalah:

1. Ho : artinya data tidak linear

2. Ha : artinya data linear

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima artinya data tidak linear.

2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak artinya data linear.

2. Persamaan Regresi Linier Tunggal

Analisis regresi tunggal digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen dimanipulasi / dirubah – rubah atau dinaik-turunkan. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier tunggal dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut⁵³:

a) $Y = a + b_1X_1$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X₁ = variabel bebas pertama (Kualitas Pelayanan)

a = konstanta (Nilai y apabila X₁X₂,...,X_n = 0)

b₁ = koefisien regresi variabel bebas pertama, X₁ (Kualitas Pelayanan)

b) $Y = a + b_2X_2$

⁵² *Ibid.*, Hal. 46.

⁵³ Purwanto Suharyadi, *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta : Salemba Empat, 2011), Hal. 210.

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X_2 = variabel bebas kedua (Promosi)

a = konstanta (Nilai y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (Promosi)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial atau Individual

Uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pada regresi berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$, mungkin variabel X_1 sampai X_k secara bersama-sama berpengaruh nyata. Namun demikian, belum tentu secara individu atau parsial seluruh variabel dari X_1 sampai X_k berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)⁵⁴.

Hipotesis penelitiannya :

$$H_0 : b_1 = 0 \quad H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0 \quad H_1 : b_2 \neq 0$$

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1, X_2, \dots, X_k), yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan

⁵⁴ *Ibid*, h. 228.

variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y.

Rumus koefisien determinasi adalah :

$$\text{a. } R^2 = \frac{n(a \cdot \sum Y + b_1 \cdot \sum YX_1) - (\sum Y)^2}{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2} \quad ^{55}$$

$$\text{b. } R^2 = \frac{n(a \cdot \sum Y + b_2 \cdot \sum YX_1) - (\sum Y)^2}{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2} \quad ^{56}$$

⁵⁵ *Ibid.*, Hal. 217.

⁵⁶ *Ibid.*, Hal. 217.