

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara sendiri – sendiri maupun bersama – sama dengan kepuasan konsumen/pelanggan pada warga RW 014 di Rawamangun.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RW 014, Rawamangun, Jakarta Timur. Peneliti mengadakan penelitian pada warga RW 014 di Rawamangun disebabkan adanya permasalahan ketidakpuasan konsumen Matahari *Departemen Store* cabang *Arion Mall* Jakarta Timur pada warga RW 014, Rawamangun, Jakarta Timur tersebut.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama empat bulan, yaitu dari bulan Maret 2014 sampai dengan bulan Juni 2014. Waktu ini dipilih karena dianggap sebagai waktu yang efektif untuk melaksanakan penelitian, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu⁵⁸. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional.

Kerlinger mengemukakan bahwa :

Metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis⁵⁹.

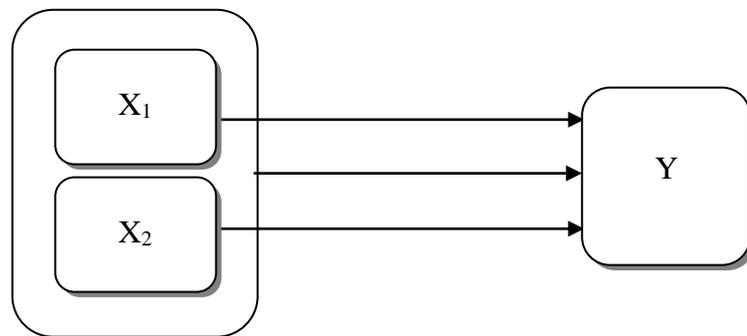
Alasan peneliti menggunakan pendekatan korelasi adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) yang diberi simbol X sebagai variabel yang mempengaruhi dengan variabel terikat (Kepuasan Konsumen/Pelanggan) diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi. Apabila terdapat sebuah hubungan diantara ketiga variable tersebut, maka seberapa erat hubungannya, dan apakah hubungan tersebut berarti atau tidak.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Konsumen/Pelanggan), maka konstelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut :

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta.2007)p. 1

⁵⁹*Ibid* p. 7.



Gambar III.1
Konstelasi Penelitian

Keterangan:

Variabel bebas (X_1) : Kualitas Produk

Variabel bebas (X_2) : Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat Y : Kepuasan Konsumen

—————> : Arah Hubungan

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”⁶⁰.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 014 Rawamangun, Jakarta Timur konsumen Matahari *Department Store* cabang Arion Mall Jakarta Timur. Dengan populasi terjangkau adalah warga RT 01. Alasannya peneliti mengambil populasi terjangkau di warga RT 01 dikarenakan berdasarkan hasil *survei* awal dengan menyebar kuesioner, bila dibandingkan dengan warga pada RT lainnya, warga RT 01 merupakan konsumen Matahari *Departemen Store*

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta.2007), p. 72

cabang Arion Mall Jakarta Timur terbanyak yang mengeluhkan masalah kepuasan. Selain itu, adanya kesediaan pihak yang berwenang untuk menerima peneliti melakukan penelitian. Adapun jumlah populasi terjangkau adalah sebesar 55 orang warga. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III.2 di bawah ini :

Tabel III.2

RT	JUMLAH
1. RT 01	55 Orang
2. RT 02	30 Orang
3. RT 03	28 Orang
4. RT 04	25 Orang
5. RT 05	22 Orang
Jumlah	160 Orang

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”⁶¹.

Kemudian, berdasarkan tabel penentuan sampel dari Isaac dan Michael jumlah sampel dari populasi dengan *sampling error* 5% adalah 48 orang warga.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa seluruh populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik yang dapat dianggap homogen. Selain itu, dengan teknik tersebut,

⁶¹ *Ibid*, p.73

maka seluruh populasi terjangkau yang peneliti teliti memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel yaitu Kualitas Produk (variabel X_1), Kualitas Pelayanan (variabel X_2) dan Kepuasan Konsumen (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Konsumen/Pelanggan (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk dan jasa yang telah di rasakan dengan harapan atau ekspektasinya.

b. Definisi Operasional

Kepuasan konsumen/pelanggan mencerminkan beberapa dimensi, Kepuasan konsumen/pelanggan mencerminkan beberapa dimensi, dimensi yang pertama dari *performance quality product* dengan indikator kepuasan konsumen dari kualitas produk, dimensi kedua *conformance product* dengan indikator kesesuaian produk, kualitas suatu barang, dimensi ketiga *style product* dengan indikator penampilan produk, dimensi keempat *serviceability* dengan indikator kemudahan dan kecepatan pelayanan, dimensi kelima *communication* dengan indikator kemampuan berkomunikasi, dimensi keenam *competence* dengan indikator penanganan keluhan konsumen, dimensi ketujuh *courtesy* dengan indikator sikap

bersahabat dengan konsumen, dimensi kedelapan *reliability* dengan indikator kesesuaian promosi, dimensi kesembilan *security* dengan indikator keamanan dan kenyamanan, dimensi kesepuluh *tangibles* dengan indikator wujud fisik, dan dimensi kesebelas *understanding customer* dengan indikator memahami kebutuhan konsumen.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen/Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan konsumen/pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen/pelanggan. Dan kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen/pelanggan (Variabel Y)

Dimensi	Indikator	Sub indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
<i>Performance quality product</i>	Kepuasan konsumen dari kualitas produk Matahari Dept Store	-	1	22		1	22	1	17
<i>Conformance product</i>	Kesesuaian produk Matahari Dept Store dengan harapan konsumen	-	5, 11		5	11		10	

<i>Style product</i>	Penampilan produk Matahari Dept Store	-	27			27		21	
<i>Serviciability</i>	Kemudahan dan kecepatan pelayanan pramuniaga Matahari Dept Store	-	2, 14, 19,	4, 16		2, 14, 19	4, 16	2, 11, 16	4, 13
<i>Communication</i>	Kemampuan berkomunikasi pramuniaga Matahari Dept Store kepada konsumen	-	15			15		12	
<i>Competence</i>	Penanganan keluhan konsumen Matahari Dept. Store	-	3	7		3	7	3	6
<i>Courtesy</i>	Sikap sopan dan bersahabat pramuniaga Matahari Dept Store kepada konsumen	-	10, 20		20	10		9	
<i>Reliability</i>	Kesesuaian promosi yang diberikan Matahari Dept Store	-	26	23	23	26		20	
<i>Security</i>	Keamanan dan kenyamanan konsumen Matahari Dept Store	-	8, 12, 24	21	12, 24	8	21	7	17
<i>Tangibles</i>	Wujud fisik, peralatan dan kelengkapan Matahari Dept Store	-	9, 13, 25		13	9, 25		8, 19	
<i>Understanding customer</i>	Memahami kebutuhan konsumen Matahari Dept Store	-	6, 18			6, 18		5, 15	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

TABEL III. 4
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Konsumen/Pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Puas (TP)	2	4
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Konsumen/Pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan konsumen/pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.3

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.5 dan III.7. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada warga RT 02 RW 014, Rawamangun, Jakarta yang berjumlah 30 orang.

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:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 62$$

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*. Berdasarkan perhitungan, maka dari pernyataan yang telah divalidasi terdapat 6 pernyataan yang *drop*, sehingga yang *valid* dan tetap digunakan sebanyak 21 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right] \quad 63$$

Dimana :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

⁶² Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo,2008) p.86

⁶³ *Ibid.* p. 89

$$\begin{aligned} \sum s_i^2 &= \text{Jumlah varians skor butir} \\ s_t^2 &= \text{Varian skor total} \end{aligned}$$

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

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \quad 64$$

$$\begin{aligned} \text{Dimana : } S_i^2 &= \text{Simpangan baku} \\ n &= \text{Jumlah populasi} \\ \sum X_i^2 &= \text{Jumlah kuadrat data X} \\ \sum X_i &= \text{Jumlah data} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 106.80$, $S_t^2 = 760.41$ dan r_{ii} sebesar 0.965 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 99). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 21 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan konsumen/pelanggan.

2. Kualitas Produk (Variabel X_1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas produk adalah kinerja atau kemampuan suatu produk yang dapat memuaskan konsumen/pelanggan sesuai dengan keinginan dan harapan berdasarkan spesifikasi-spesifikasinya.

⁶⁴ Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004)p. 350

b. Definisi Operasional

Kualitas produk mencerminkan beberapa dimensi yaitu dimensi pertama *performance* dengan indikator warna dengan sub indikator (cerah, pudar), dan harga dengan sub indikator (mahal, murah). Dimensi kedua yaitu fitur (*Features*) dengan indikator keadaan suatu barang dan model dengan sub indikator (monoton, mengikuti tren terkini). Dimensi ketiga yaitu konformasi dengan indikator kualitas (baik, buruk). Dimensi keempat yaitu estetika dengan indikator keindahan produk dan kerapihan produk. Dimensi kelima yaitu kualitas yang dirasakan dengan indikator kepuasan (penanganan keluhan produk dan kenyamanan).

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk. Dan kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5 :

Tabel III.5
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X₁)

Dimensi	Indikator	Sub Indicator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
<i>Performance product</i>	Warna	-		2			2		2
	Harga	-	6, 8 20, 23			6, 8, 20, 23		6, 8, 16, 19	
Fitur	Model	1. Monoton		7, 19, 15			7, 19		7, 15

		2. Mengikuti tren terkini	3, 5, 16, 17, 24			3, 5, 24		3, 5, 20	
Konformasi	Kualitas	1. Baik	1, 22	25		1, 22	25	1, 18	21
		2. Buruk		12, 14, 18			12, 14, 18	11, 13, 14	
Estetika	1. Keindahan Produk		13, 21			13, 21		12, 17	
	2. Kerapihan Produk			9			9		9
Kualitas yang dirasakan	Kepuasan	1. Penanganan keluhan produk		4			4		4
		2. Kenyamanan produk	10				10		10

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

TABEL III. 6
Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk

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

d. Validasi instrumen Kualitas Produk

Proses pengembangan instrumen kualitas produk dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas produk terlihat pada tabel III.6

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas produk sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada warga RT 02 RW 014, Rawamangun, Jakarta yang berjumlah 30 orang.

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:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 65$$

⁶⁵ Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo,2008)p. 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*. Berdasarkan perhitungan, maka dari pernyataan yang telah divalidasi terdapat 4 pernyataan yang *drop*, sehingga yang *valid* dan tetap digunakan sebanyak 21 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 66$$

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:

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 67$$

⁶⁶ *Ibid.* p. 89

⁶⁷ Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004)p. 350

$$\begin{aligned} \text{Dimana : } S_i^2 &= \text{Simpangan baku} \\ n &= \text{Jumlah populasi} \\ \sum X_i^2 &= \text{Jumlah kuadrat data X} \\ \sum X_i &= \text{Jumlah data} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 97.97$, $St^2 = 624.41$ dan r_{ii} sebesar 0.942 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 97). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 21 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas produk.

3. Kualitas Pelayanan (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Kualitas jasa/pelayanan adalah suatu ukuran perbuatan atau aktivitas kerja yang dilakukan perusahaan untuk menyediakan dan melayani segala kebutuhan konsumen yang dapat memuaskan dan menguntungkan bagi konsumen.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan mencerminkan beberapa dimensi, dimensi pertama yaitu aspek fisik (*tangible*) dengan indikator fasilitas fisik dan sub indikator (lahan parkir, *temperature*, *fitting room*, rak pakaian, dan rak sepatu). Dimensi kedua keandalan (*reliability*) dengan indikator ketepatan dengan sub indikator (ketepatan melayani), keandala penyampaian pelayanan. Dimensi ketiga yaitu tanggung jawab (*responsiveness*), dengan indikator kecepatan dengan sub indikator (kecepatan melayani dan kecepatan menangani keluhan). Dimensi keempat yaitu kepastian dengan indikator keramahan, keamanan dan kerapihan. Dimensi kelima empati (*empathy*) dengan indikator perhatian dan kemudahan

dengan sub indikator (kemudahan bertransaksi dan kemudahan memperoleh produk).

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Dan kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.7 :

Tabel III.7
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X₂)

Dimensi	Indikator	Subindikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Aspek Fisik (<i>Tangible</i>)	Fasilitas Fisik	Lahan Parkir	6			6		6	
		Temperatur (sejuk, tidak sejuk)	19, 28	27	19, 27	28		23	
		<i>fitting room</i> , rak pakaian, rak sepatu, dll.	2, 18	7, 26	7	2, 18	26	2, 16	22
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Ketepatan	Ketepatan Melayani Konsumen	3,			3		3	
	2. Keandalan Penyampaian Pelayanan		16, 20	10		16, 20	10	14, 17	9

Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan	1. Kecepatan Melayani Konsumen	8, 13	5		8, 13	5	8, 10	5
		2. Kecepatan Menangani Keluhan	1, 12			1, 12		1, 10	
Kepastian	1. Keramahan		9, 21, 23		23	9, 21		10, 18	
	2. Kemananan		15	17		15	17	13	15
	3. Kerapihan penampilan pramuniaga		24	11	11	24		20	
Empati	1. Perhatian	-	4			4		4	
	2. Kemudahan	1. Kemudahan bertransaksi	22	25		22	25	19	21
		2. Kemudahan konsumen memperoleh produk Matahari Dept Store	14			14		12	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima)

sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 8
Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

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

d. Validasi instrument kualitas pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.7.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.7. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada warga RT 02 RW 014, Rawamangun, Jakarta yang berjumlah 30 orang.

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:

68

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

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*. Berdasarkan perhitungan, maka dari pernyataan yang telah divalidasi terdapat 5 pernyataan yang *drop*, sehingga yang *valid* dan tetap digunakan sebanyak 23 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right] \quad 69$$

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:

⁶⁸ Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo,2008)p. 86

⁶⁹ *Ibid.* p. 89

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \quad 70$$

Dimana : S_i^2 = Simpangan baku
 n = Jumlah populasi
 $\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum X_i$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 103.30$, $S_t^2 = 476.86$ dan r_{ii} sebesar 0.908 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 98). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

4. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran variabel-variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi.

2. Uji Normalitas

Menurut Priyatno, “uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”⁷¹. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi,

⁷⁰ Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004)p. 350

⁷¹ Dewi Priyatni, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010)p.71

yaitu data berasal dari distribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukannya pengujian regresi liner berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian untuk mengetahui ada tidaknya pelanggaran terhadap aumsi-asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang lebih baik adalah pengujian yang tidak melanggar asumsi-asumsi klasik, dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Multikolineritas

Menurut Priyatno, “multikoleniearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan *liner* yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi”⁷². Uji multikolineritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan liner antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolineritas. Ada bebrapa metode pengujian yang bisa dilakukan antaranya:

⁷² *Ibid*, p.81

1. Dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.
2. Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2).
3. Dengan melihat nilai *Eigenvalue* dan *condition Index*.

Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikoleniaritas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedasitas

Menurut Priyatno, “heteroskedasitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi”⁷³. Uji heterokedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus dilakukan dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heterokedasitas.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno, “autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi”⁷⁴. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

⁷³ Ibid, p.83

⁷⁴ Ibid, p.87

- 1) Jika d lebih kecil dari $(4-d_1)$, maka nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika d terletak antara d_u dan $(4-d_u)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti autokorelasi.
- 3) Jika d terletak antara d_1 dan d_u atau d_i antara $(4-d_u)$ dan $(4-1)$, maka tidak mengasikkan kesimpulan yang pasti.

Nilai d_u dan d_1 dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

4. Analisis Regresi Linier Berganda.

Menurut Priyatno, “analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel independen (Y)”⁷⁵. Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

a. Analisis Korelasi Ganda

Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen

⁷⁵ *Ibid*, p.61

(Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono didalam buku Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS, pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,00 = sangat kuat

b. Analisis Determinasi (R^2)

Menurut Priyatno, “analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y)”⁷⁶. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dengan model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen, atau variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

⁷⁶ *Ibid*, p.66

5. Penguji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) dan uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F)

Menurut Priyatno, “uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y)”⁷⁷. F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad 78$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda diatas.

⁷⁷ *Ibid*, p.67

⁷⁸ *Ibid*

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut Priyatno, “uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)”⁷⁹. Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad 80$$

Keterangan:

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar error variabel i

⁷⁹ *Ibid*, p.68

⁸⁰ *Ibid*