

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian Ilmiah

Dalam tahap - tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menemukan, memilih, dan merumuskan masalah

Setiap penelitian didasarkan pada permasalahan yang dihadapi. Permasalahan pun bisa mengenai ketidaksesuaian dengan teori, keunikan, kekurangan, ataupun kelebihan dari suatu obyek sehingga menarik untuk diteliti.

2. Menyusun kerangka teori

Langkah selanjutnya adalah memantapkan diri untuk meneliti masalah tersebut dengan teori yang berhubungan. Yaitu tentang *product attribute* dan *purchasing decision*.

3. Merumuskan hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang dibuat sebelum penelitian dilakukan. Hipotesis tersebut dibuat berdasarkan teori dan analisa sementara peneliti. Selanjutnya hipotesis itu akan dibuktikan dengan data-data yang telah diperoleh.

4. Memilih alat pengumpulan data

Dalam proses pemilihan alat pengumpulan data, peneliti memutuskan untuk menggunakan kuesioner yang akan disebar pada 35 responden. Data yang didapat dari kuesioner adalah data primer.

Dan untuk mendapatkan data sekunder seperti studi kepustakaan untuk memperoleh teori tambahan dan sebagai sumber informasi dan data pendukung dalam penelitian.

5. Menganalisis data yang telah didapatkan dan menyajikannya

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 20.0. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat menggunakan tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, digram lingkaran, dan pictogram. Setelah melakukan analisis, akan dilakukan pengujian hipotesis. Selanjutnya, akan dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan. Pembahasan tersebut adalah mengenai hasil pengujian hipotesis yang disesuaikan dengan teori.

6. Mengambil kesimpulan

Setelah dilakukan analisa terhadap data yang didapatkan dan pembahasan yang mendalam, tugas peneliti selanjutnya adalah mengambil kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan singkat yang menjawab rumusan masalah. Penelitian diawali dengan adanya masalah yang kemudian dibuktikan dengan penggalan data. Oleh karena itu peneliti mempunyai kewajiban untuk memberikan saran.

3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, fenomena tersebut disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2013:102).

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subjek penelitian yang dibuat secara terstruktur dan sistematis. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pelanggan.

Instrumen penelitian ini merupakan alat bantu mengumpulkan data yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian tersebut. Pengukuran variabel berdasarkan teori *servqual* adalah dengan cara membandingkan dua variabel yaitu variabel harapan dan variabel kinerja, dimana masing-masing variabel mencerminkan kelima dimensi *servqual*. Instrumen ini diadaptasi dari *servqual* dan diusulkan sebagai alat yang dapat diandalkan dan relatif sederhana untuk menentukan bagaimana pelanggan melihat kualitas pelayanan LPG PT Jaya Gas Indonesia.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel yang mewakili tingkat kinerja dan yang mewakili tingkat harapan. Data analisis dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dimana pemberian skornya menggunakan skala Likert. Ada 21 Item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur harapan dan kinerja kualitas pelayanan LPG PT Jaya Gas Indonesia.

Adapun 21 pertanyaan didalam kuesioner tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

Tabel III.1.

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Attribut	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan LPG	<i>Tangibility</i> (Keadaan Fisik)	a. Kondisi dan fasilitas pelayanan (truk tangki LPG dan Pelengkapan) b. Kelengkapan dokumen pengiriman c. Kelengkapan identitas karyawan dan APD saat pengiriman d. Volume isi pengiriman e. Kualitas bau atau tekanan LPG	Pertanyaan No.1 s/d No.5
	<i>Reliability</i> (Kehandalan dalam melayani)	a. Marketing menguasai <i>product knowledge</i> LPG yang ditawarkan b. Kemudahan komunikasi untuk menghubungi karyawan kami apabila diperlukan c. Kemampuan menindaklanjuti keluhan pelanggan d. Kesigapan karyawan dalam melayani	Pertanyaan No.6 s/d No.9
	<i>Responsiveness</i> (Sikap Tanggap dan Peduli)	a. Pelayanan bila ada permintaan mendadak diluar jadwal b. Kecepatan memberikan informasi lisan atau tulisan jika terjadi permasalahan pengiriman c. Karyawan bersedia	Pertanyaan No.10 s/d No.13

		membantu kesulitan teknis di lapangan dengan tepat	
	<i>Assurance</i> (Jaminan kepastian)	a. Ketepatan waktu pengiriman b. Pengajuan surat penawaran harga sesuai perjanjian c. Kepastian ketersediaan barang (LPG) d. Keyakinan bahwa karyawan tidak melakukan tindak kecurangan yang merugikan pelanggan	Pertanyaan No.14 s/d No.17
	<i>Emphaty</i> (Perhatian yang diberikan)	a. Kayawan (Marketing) melayani pelanggan dengan ramah dan sopan b. Karyawan mendengarkan dan memperhatikan ketika pelanggan menyampaikan keluhan c. Karyawan (Marketing) melakukan komunikasi lisan atau tertulis secara rutin dengan pelanggan d. Karyawan membantu memecahkan masalah teknis di lapangan yang dihadapi pelanggan	Pertanyaan No.18 s/d No.21

Didalam menilai jawaban dari setiap pertanyaan kuesioner, penulis memberikan pembobotan nilai yang diberikan untuk setiap kategori jawaban.

3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2008:1) bahwa “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan cara tertentu. Cara ilmiah berarti harus berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis.” Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian. Metode penelitian dikategorikan menjadi dua yaitu:

1. Metode Kualitatif
2. Metode Kuantitatif

Metode yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif.

Menurut Sugiyono (2004:1) mengemukakan bahwa “Deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.”

Jenis data yang digunakan meliputi:

1. Data Primer

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah dengan melakukan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber untuk memperoleh informasi langsung dan jelas dari responden. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan manajer masing-masing unit LPG Industri PT Jaya Gas Indonesia dengan mengajukan beberapa pertanyaan seputar profil perusahaan, pelanggan aktif maupun yang sudah tidak aktif dan proses operasional LPG.

b. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis kuesioner yang digunakan penulis bersifat tertutup untuk responden pelanggan LPG PT Jaya Gas Indonesia yaitu pertanyaan yang ditulis telah disediakan jawaban pilihan. Kuesioner yang diajukan penulis dibagi dalam tiga bagian yaitu data responden, pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan dan pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan perusahaan.

2. Data Sekunder

a. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini akan digunakan data sekunder, yaitu studi kepustakaan untuk memperoleh teori tambahan dan sebagai sumber informasi dan data pendukung dalam penelitian. Maka dari itu digunakan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian seperti buku, jurnal hasil penelitian terdahulu yang terkait dan sumber data lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.3.2. Populasi

Menurut Sujarweni dan Endarayanto (2012:13) mengatakan bahwa, “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 kesimpulan.” Populasi penelitian ini adalah pelanggan LPG PT Jaya Gas Indonesia.

3.3.3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan LPG PT Jaya Gas Indonesia yang diwawancari oleh penulis saat penyebaran kuesioner pada tanggal 19 Oktober 2016 sampai dengan 30 November 2016, dan dapat dianggap memberikan informasi yang memadai bagi penelitian. Pada penelitian ini metode pemilihan sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlah harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan diperhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel atau Jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = *Error* (Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1)

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentan sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 pelanggan aktif LPG PT Jaya Gas Indonesia, dan presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian.

Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{55}{1 + 55(0,1)^2}$$

$$n = \frac{55}{1,55}$$

$$n = 35,483 \text{ (Dibulatkan menjadi 35 responden)}$$

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penyebaran kuesioner penelitian terhadap 35 responden. Hal ini didasarkan pada perhitungan statistik yang telah diterangkan diatas. Cara memilih sampel berdasarkan hasil wawancara dengan manajer marketing unit LPG Bulk & Odourless PT Jaya Gas Indonesia.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *non-probability sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013:122). Tidak semua unsur atau elemen populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel. Penulis akan meneliti responden yang kiranya mewakili dari populasi yang akan diteliti.

3.4 Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah rancangan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari sumber-sumbernya, baik pengamatan lapangan atau dari sumber-sumber lainnya yang dapat disimpulkan dan diinformasikan kepada pihak.

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2012:206).

Adapun metode analisis data yang digunakan untuk pembahasan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1. Pengolahan Data

Penulis akan menggunakan analisis kuantitatif, yang didasarkan pada data yang berupa angka statistik. Setelah penulis mendapatkan data yang diperoleh dari kuesioner, dilakukan tahap-tahap pengolahan data yaitu:

1. Editing

Data tersebut diperiksa kembali (editing), Apakah setiap pertanyaan dalam kuesioner telah terisi semua dan jumlah kuesioner yang dikembalikan sama dengan jumlah yang diberikan kepada responden.

2. Coding

Setelah melakukan editing, langkah selanjutnya adalah mengubah informasi yang terbentuk angka atau pemberian skor dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat dalam pengolahan data.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah proses perhitungan frekuensi yang terbilang didalam masing-masing kategori, oleh karena itu hasil perhitungan selalu disajikan dalam bentuk tabel. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan bantuan program SPSS 20.0 for Windows untuk menyederhanakan data penelitian yang besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan lebih mudah dipahami.

3.4.2. Teknik Analisis Data

Menurut Sukmadinata (2006:72) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktifitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya.

Pengukuran Tingkat Kinerja

Responden diminta untuk memberikan respon atau jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut penilaian terhadap kinerja dari pelayanan yang diberikan PT Jaya Gas Indonesia, dan respon memberikan jawaban mencerminkan penilaian responden dengan bobot sebagai berikut:

- | | |
|----------------|--------------------------------|
| a. Sangat Puas | : Dengan bobot nilai 5 (lima) |
| b. Puas | : Dengan bobot nilai 4 (empat) |
| c. Cukup | : Dengan bobot nilai 3 (tiga) |
| d. Kurang Puas | : Dengan bobot nilai 2 (dua) |
| e. Tidak Puas | : Dengan bobot nilai 1 (satu) |

1. Pengukuran Tingkat Harapan

Responden diminta untuk memberikan respon atau jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut tingkat kepentingan dari pelayanan atau jasa yang diberikan PT Jaya Gas Indonesia dan responden memberikan jawaban yang mencerminkan penilaian responden dengan bobot sebagai berikut:

- a. Sangat Penting : Dengan bobot nilai 5 (lima)
- b. Penting : Dengan bobot nilai 4 (empat)
- c. Cukup : Dengan bobot nilai 3 (tiga)
- d. Kurang Penting : Dengan bobot nilai 2 (dua)
- e. Tidak Penting : Dengan bobot nilai 1 (satu)

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penelitian tingkat kinerja atau pelayanan, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh PT Jaya Gas Indonesia.

2. Pengukuran Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan (Supranto, 2006:241). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Untuk menjawab sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan LPG PT Jaya Gas Indonesia, maka digunakan analisis tingkat harapan (kepentingan) dan kinerja (kepuasan) atau *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikenalkan

oleh John Martila dan John C. James pada 1977 (Purnama, 2006:162). Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat harapan dimensi kualitas pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan PT Jaya Gas Indonesia yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan dari PT Jaya Gas Indonesia. Adapun rumus yang digunakan menurut John Martila dan John C. James dalam J. Supranto (2006:241) adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian pelanggan

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya dapat dicari skor rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata skor harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

$$\overline{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

$\overline{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

3. Analisis Diagram Kartesius

Analisis dengan menggunakan diagram kartesius digunakan untuk mendapatkan hasil keseluruhan setelah pelayanan diketahui. Dengan pemetaan posisi perusahaan atas tindakan apa saja yang perlu diperhatikan yang diterjemahkan dalam kebijakan-kebijakan perusahaan. Konfigurasi dari posisi-posisi yang dapat dilihat dari matrik diagram kartesius dapat memberikan informasi guna menyusun strategi-strategi perusahaan dalam menangani persepsi pelanggan sehingga dapat memberikan perubahan positif dalam perusahaan jasa, dimana sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*), yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{x}}{k} \quad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{y}}{k}$$

Keterangan:

$\overline{\overline{X}}$ = Rata-rata nilai total persepsi

$\overline{\overline{Y}}$ = Rata-rata nilai total harapan

$\overline{x}$ = Nilai persepsi rata-rata

$\overline{y}$ = Nilai persepsi rata-rata

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius (diagram *importance-performance matrix*) sebagai berikut:

A. Prioritas Utama $y > \overline{Y}, x < \overline{X}$	B. Pertahankan Prestasi $y > \overline{Y}, x > \overline{X}$
C. Prioritas Rendah $y < \overline{Y}, x < \overline{X}$	D. Berlebihan $y < \overline{Y}, x > \overline{X}$

Sumber : Setyadi (2015:50)

Gambar III.1. Bagan Diagram Kartesius

Keterangan:

1) Kuadran A

Menunjukkan elemen jasa penting namun tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan. Konsumen merasa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana nilai harapan rata-rata $\bar{y}$ lebih besar dari rata nilai harapan $\bar{\bar{Y}}$, sedangkan nilai kenyataan rata-rata $\bar{x}$ lebih kecil dari nilai total kenyataan $\bar{\bar{X}}$.

2) Kuadran B

Menunjukkan elemen jasa penting yang dilaksanakan perusahaan dengan baik sehingga pelanggan merasa pelayanan yang diberikan memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana harapan rata-rata $\bar{y}$ lebih besar dari rata-rata nilai total harapan $\bar{\bar{Y}}$ sedangkan nilai kenyataan rata-rata $\bar{x}$ lebih besar dari nilai rata-rata total kenyataan $\bar{\bar{Y}}$.

3) Kuadran C

Menunjukkan elemen jasa minor yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting. Konsumen merasa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana harapan rata-rata $\bar{y}$ lebih kecil dari rata-rata nilai total harapan $\bar{\bar{Y}}$ sedangkan nilai kenyataan rata-rata $\bar{x}$ lebih kecil dari rata-rata nilai total kenyataan $\bar{\bar{X}}$.

4) Kuadran D

Menunjukkan elemen jasa minor yang dilaksanakan dengan sangat baik bahkan berlebihan dan pelanggan merasa pelayanan yang diberikan memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana nilai harapan rata-rata $\bar{y}$ lebih kecil dari rata-rata nilai total harapan $\bar{\bar{Y}}$ sedangkan nilai kenyataan rata-rata $\bar{x}$ lebih besar dari rata-rata nilai total kenyataan $\bar{\bar{X}}$.

4. Uji Validitas dan Realiabilitas

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui adanya kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti atau mengukur sah/valid atau tidaknya butir kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika butir pertanyaannya kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

Menurut Arikunto (2010:211) mengemukakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi (r hitung) yang harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai (r tabel). Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka pernyataan valid dan jika nilai r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tidak valid.

Untuk menguji validitas instrumen penelitian, peneliti menguji validitas dengan menggunakan data yang terkumpul dari 35 responden dan hasil output

validitas SPSS 20.0 *for Windows* dapat dilihat dari nilai *Corrected Item - Total Correlation* dari masing-masing butir pertanyaan. Syarat validitas yang baik adalah harus lebih besar diatas 0,3.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel III.2.
Uji Validitas Item – Total Statistic

KINERJA		KEPENTINGAN		Ket
Dimensi	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Dimensi	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	
Tangibles1	0.842	Tangibles1	0.541	Valid
Tangibles2	0.854	Tangibles2	0.755	Valid
Tangibles3	0.744	Tangibles3	0.664	Valid
Tangibles4	0.740	Tangibles4	0.716	Valid
Tangibles5	0.794	Tangibles5	0.686	Valid
Reliability1	0.760	Reliability1	0.572	Valid
Reliability2	0.776	Reliability2	0.803	Valid
Reliability3	0.753	Reliability3	0.743	Valid
Reliability4	0.775	Reliability4	0.756	Valid
Responsiveness1	0.585	Responsiveness1	0.666	Valid
Responsiveness2	0.660	Responsiveness2	0.531	Valid
Responsiveness3	0.815	Responsiveness3	0.666	Valid
Responsiveness4	0.853	Responsiveness4	0.831	Valid
Assurance1	0.692	Assurance1	0.733	Valid
Assurance2	0.619	Assurance2	0.815	Valid
Assurance3	0.598	Assurance3	0.640	Valid
Assurance4	0.824	Assurance4	0.805	Valid

Empathy1	0.760	Empathy1	0.832	Valid
Empathy2	0.795	Empathy2	0.849	Valid
Empathy3	0.715	Empathy3	0.884	Valid
Empathy4	0.774	Empathy4	0.851	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti dari hasil SPSS 20.0 *for Windows*

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang direliabelkan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila data yang terkumpul memang benar atau sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan instrumen.

Untuk mencari realibiltas keseluruhan item adalah dengan mengkoreksi alfa (*cronbach*). Instrumen penelitian dikatakan memenuhi syarat jika koefisien alfa r-tabel, lalu diinterpretasikan pada tabel interpretasi nilai r. Rumus koefisien alfa (*cronbach*) yang digunakan adalah:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

α = Nilai reabilitas

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = Nilai varians masing-masing item

σ^2 = Varians total

Sumber : Arikunto (2002:76)

Pengujian dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan program komputer yang siap digunakan yaitu program SPSS 20.0 *for Windows*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika output reliabilitas SPSS *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka data dianggap *reliable*.

Tabel III.3.

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

KINERJA		HARAPAN		KET
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	
0.959	21	0.957	21	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data diolah oleh peneliti dari hasil olah SPSS 20.0

Tabel diatas menginformasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi baik pada variabel kinerja dan juga pada variabel harapan. Maka dapat disimpulkan bahwa data-data yang digunakan pada penelitian ini dapat diandalkan.