

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Pada saat ketika akan melakukan suatu penelitian, penulis harus mengetahui serta menentukan metode yang akan digunakan agar menjadi pedoman untuk langkah penelitian yang harus dilakukan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Abdurahman & Muhidin (2011) bahwa “Metode penelitian adalah cara berpikir untuk melakukan penelitian dan teknik penelitian sebagai cara melaksanakan penelitian atas dasar hasil pemikiran”. Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif terkait suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka dimulai dari pengumpulan data, tafsiran terhadap data dan hasilnya (Arinkunto, 1998). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional. Penelitian yang dilakukan nantinya digunakan untuk melihat bagaimana gambaran dari fenomena yang terjadi, deskripsi kegiatan dilakukan secara sistematis dan menekankan pada data faktual. Penelitian observasi ini merupakan penelitian yang tidak melakukan manipulasi atau intervensi terhadap subjek penulis.

Metode dan pendekatan pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji teori pada penelitian ini dengan cara menguji juga hubungan antar variabelnya. Metode ini terfokuskan pada pemecahan masalah dengan menggunakan cara pengumpulan data di lapangan dari sampel yang diambil dari populasi dan pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner sebagai alatnya dengan waktu 1 bulan. Pada penelitian ini, alasan penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif yaitu untuk menguji pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Maka dari itu, penelitian ini akan memberikan bukti atau hasil apakah ada pengaruh antara variabel X dengan Y yang akan diteliti dengan menggunakan metode survei dan pendekatan kuantitatif.

## 3.2 Desain Penelitian

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudiannya ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Sesuai dengan judul penelitian yang dibuat oleh penulis yaitu Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT AEON Store Branch Jakarta Garden City, maka penulis mengklasifikasikan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menjadi variabel *independent* (X) dan variabel *dependent* (Y). Menurut (Sugiyono, 2013) terdapat penjelasan mengenai variabel *independent* dan *dependent* yaitu sebagai berikut:

1) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel bebas yaitu kinerja pegawai (X).

2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

### 3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013) bahwa definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan tersebut yang dapat memiliki variasi tertentu yang akan ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan selanjutnya akan ditarik berupa kesimpulan. Operasional variabel memang sangat dibutuhkan guna menentukan suatu indikator dan jenis dan variabel-variabel yang berhubungan di dalam penelitian ini. Selain itu juga, tujuan dari operasional variabel yaitu untuk mengukur atau menentukan pengukuran skala dari tiap variabel. Maka dari itu, kita dapat melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu yang dapat dilakukan dengan tepat. Variabel yang terdapat pada

penelitian ini meliputi dua variabel, yaitu kinerja pegawai sebagai variabel *independent* (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel *dependent* (Y). Maka bentuk dari operasional adalah sebagai berikut:

### 1) Operasional Variabel (X) Kinerja Pegawai

Operasional Variabel dibutuhkan untuk membantu dalam mendetailkan sebuah variabel, dimana suatu variabel dibedah untuk dijelaskan dimensi dan indikatornya untuk mengerucutkan suatu variabel. Kemudian, ditentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang akan diteliti sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan benar dan sesuai. Pengertian kinerja pegawai menurut Stephen, (2015) menyatakan bahwa hasil kerja baik secara kualitas maupun secara kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Bangun, (2012) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan. Menurut Bernardin dan Russel, (2020) kinerja adalah catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode pekerjaan tertentu. Kinerja juga dianggap sebagai nama baik bagi Perusahaan dan menjadi ekspektasi yang baik bagi lingkungan Masyarakat maupun investor yang ada (Darodjat & Tubagus, 2015).

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel X (Kinerja Pegawai)**

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No Item
<b>Kinerja Pegawai (X)</b>  Kinerja pegawai yaitu keoptimalan pegawai dalam pekerjaannya dengan	1.Kualitas Kerja	1. Memberikan pelayanan yang prima 2. Memberikan kepuasan kepada pelanggan 3. Memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan	Ordinal	1-3
	2.Komunikasi	1. Berkomunikasi dengan baik dan benar	Ordinal	4-6

menggunakan keterampilan yang sesuai pekerjaannya (Michael, 2011)		2. Memberikan informasi yang jelas 3. Kemampuan responsif dalam berkomunikasi		
	3.Kecepatan	1. Ketepatan waktu dalam melayani 2. Tanggap terhadap permasalahan pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien	Ordinal	7-9
	4.Kemampuan	1. Kemampuan melayani sesuai aturan 2. Kemampuan memberikan solusi dari masalah pelanggan 3. Kemampuan menggunakan alat bantu untuk melayani	Ordinal	10-12
	5. Inisiatif	1. Empati terhadap pelanggan 2. Melayani sepenuh hati 3. Inisiatif yang tinggi terhadap pelanggan	Ordinal	13-15

## 2) Operasional Variabel (Y) Kualitas Pelayanan

Operasional Variabel dibutuhkan untuk membantu dalam mendetailkan sebuah variabel, dimana suatu variabel dibedah untuk dijelaskan dimensi dan indikatornya untuk mengerucutkan suatu variabel. Kemudian, ditentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang akan diteliti sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan benar dan sesuai. Goetsh dan Davis (1994) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu sebagai suatu kondisi

yang dinamis serta berkaitan erat terhadap produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bisa melebihi dari harapan (Tjiptono, 1996). Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang harus menjadi perhatian utama serta diwujudkan oleh perusahaan, kualitas pelayanan akan memiliki pengaruh penting dalam mendatangkan pelanggan baru serta mengurangi kemungkinan pelanggan lama berpindah ke perusahaan sejenis lainnya. Kepuasan maupun ketidakpuasan yang dirasakan oleh setiap pelanggan bergantung kepada harapan dan kenyataan yang terjadi di lapangan, sedangkan apabila kenyataan tersebut kurang dari apa yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Dianti, 2019). Dalam menyikapi kualitas pelayanan serta kepuasan pada pelanggan dapat diketahui berdasarkan indikator dari kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Zeithaml dalam Wahab (2017) terdapat 5 indikator yaitu:

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Y (Kualitas Pelayanan)**

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No Item
<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b>  Penelian konsumen tentang keseluruhan pelayanan yang diterima dan dirasakan (Zeithaml, 1996)	1. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Kemahiran menggunakan alat bantu pelayanan. 2. Cermat dalam proses pelayanan 3. Kemampuan melayani sesuai kondisi	Ordinal	1-3
	2. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1. Ketanggapan merespon keluhan. 2. Ketanggapan dalam melayani pelanggan. 3. Melayani dengan sigap dan cermat	Ordinal	4-6

	3. Empati ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani dengan sepenuh hati.</li> <li>2. Melayani tanpa membedakan pelanggan.</li> <li>3. Menghargai pelanggan</li> </ol>	Ordinal	7-9
	4. Kepastian ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepastian dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kepastian atas legalitas pelayanan.</li> <li>3. Kepastian dalam biaya pelayanan.</li> </ol>	Ordinal	10-12
	5. Keberwujudan ( <i>Tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan yang baik dan sopan</li> <li>2. Kemudahan akses pelayanan.</li> <li>3. Memberikan rasa aman dan nyaman.</li> </ol>	Ordinal	13-15

### 3.2.3 Populasi & Sampel

#### 1) Populasi

Menurut Sugiyono (2013) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan suatu kumpulan individu yang memiliki ciri khas yang sama (Creswell, 2012). Populasi merupakan

keseluruhan elemen, unit, penelitian, atau unit analisis yang memiliki ciri khusus yang dijadikan sebagai objek dari penelitian. Sesuai dengan permasalahan penelitian yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai di AEON Store Branch Jakarta Garden City department softline pada periode tahun 2024 & seluruh pelanggan AEON Store Branch Jakarta Garden City department Softline periode tahun 2024 bulai Mei - Juni. Pada penelitian ini jumlah populasi yang digunakan adalah semua pegawai department softline AEON Store Branch Jakarta Garden City pada periode tahun 2024 & seluruh pelanggan AEON Store Branch Jakarta Garden City department Softline periode tahun 2024 bulai Mei - Juni.

## 2) Sampel

Sugiyono, (2012) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. Sugiyono, (2012) menyatakan bahwa teknik sampel yaitu untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan diantaranya *Probability Sampling & Non-Probability Sampling*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel sampling jenuh yang terdapat di *Non-Probability Sampling*. Sugiyono, (2012) mendefinisikan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dikarenakan populasi relatif kecil atau kurang dari 100. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Karena seluruh anggota populasi akan diteliti yaitu sebanyak 40 responden dari pegawai dan 40 responden dari pelanggan sehingga total sampel yaitu 80 responden. Sampel yang diambil oleh penulis adalah seluruh pegawai department softline AEON Store Jakarta Garden City. Dan kombinasi menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan kriteria yaitu pelanggan yang melakukan transaksi di kasir department softline. Selanjutnya, penulis akan memberikan sampel berdasarkan populasi yang tidak diketahui dengan menggunakan rumus (Hair *et al.*, 2010) jumlah sampel yang representatif adalah tergantung jumlah indikator dikali 5 sampai 10.

$N = (5 \text{ sampai } 10 \times \text{jumlah indikator yang digunakan})$

$$N = 8 \times 5 = 40$$

Dari perhitungan di atas jumlah sampel untuk variabel (Y) yaitu 40 responden sesuai dengan rumus (Hair *et al.*, 2010).

### 3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan teknik dan alat pengumpulan data yang diperlukan agar dalam pengolahan data dapat dilakukan dengan mudah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu berupa kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Teknik angket merupakan salah satu alat pengumpulan data. Angket yang digunakan oleh penulis berupa angket dimana penulis meminta responden untuk memilih salah satu jawaban dari setiap pertanyaan yang ada.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Skala *Likert*, Menurut Sugiyono (2013) Skala *Likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu ulasan terkait fenomena sosial. Variabel yang akan diukur menggunakan Skala *Likert* akan dijabarkan dan menjadi indikator yang kemudian dapat menjadi referensi untuk menata item-item instrumen yang berupa pertanyaan-pertanyaan.

**Tabel 3.4**  
**Tingkat Skala Likert**

No	Skala	Skor Favorable
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013), “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Bandung, Alfabeta

Penelitian ini berasal dari 2 variabel, yaitu Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan



(Y). Sumber data dihasilkan tersebut merupakan sumber data primer.

**Tabel 3.5**  
**Sumber Data**

No	Variabel	Data	Sumber	Jenis Data
1.	Kinerja Pegawai (X)	Skor Angket	Pegawai	Primer
2.	Kualitas Pelayanan (Y)		Pelanggan	

### 3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian

#### 3.2.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013) hasil penelitian yang valid apabila adanya kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dapat digunakan untuk mengetahui setiap instrumen yang valid dan tidak valid. Kemudian instrumen yang valid akan digunakan untuk mengukur yang seharusnya akan diukur. Instrumen penelitian yaitu berupa beberapa pertanyaan yang disusun sesuai dengan variabel dan indikatornya, penulis menyebarkan beberapa pertanyaan pada instrumen dan responden nantinya dapat memberikan pemahamannya. Pengujian validitas intrumen biasanya menggunakan korelasi product moment yang dikemukakan oleh Karl Pearson sebagai berikut:

$$n\sum xy - (\sum x)(\sum y)$$

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x^2)][n\sum y^2 - (\sum y^2)]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

X : Skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor-skor pada item ke I yang akan diuji validitasnya

Y : Skor kedua, dalam hal ini Y merupakan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

- $\sum X$  : Jumlah skor dalam distribusi X  
 $\sum Y$  : Jumlah skor dalam distribusi Y  
 $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X  
 $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y  
N : Banyaknya responden

Langkah-langkah dapat dilakukan dalam mengukur validitas instrumen penelitian menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) sebagai berikut:

1. Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
3. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembar data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
4. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengelolaan data selanjutnya.
5. Memberikan atau menempatkan terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
6. Menghitung nilai koefisien korelasi product moment untuk setiap item angket dari skor-skor yang diperoleh.
7. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas.
8. Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Jika r hitung > r tabel, maka instrumen dinyatakan valid.
  - b. Jika r hitung < r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Uji coba angket dilakukan terhadap 30 responden yaitu pegawai AEON Store Branch Jakarta Garden City. Hasil data angket yang diperoleh kemudian diteliti dan dihitung secara *statistic* untuk mengetahui validitasnya. Hasil dari uji coba tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel (X) Kinerja Pegawai**

<b>No Item</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0.789	0.349	Valid
X2	0.627	0.349	Valid
X3	0.438	0.349	Valid
X4	0.480	0.349	Valid
X5	0.477	0.349	Valid
X6	0.511	0.349	Valid
X7	0.598	0.349	Valid
X8	0.465	0.349	Valid
X9	0.565	0.349	Valid
X10	0.387	0.349	Valid
X11	0.457	0.349	Valid
X12	0.598	0.349	Valid
X13	0.670	0.349	Valid
X14	0.623	0.349	Valid
X15	0.533	0.349	Valid

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian Mei 2024*

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa 15 item pernyataan kinerja pegawai yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian semuanya adalah valid, karena  $r_{xy}$  hitung > rtabel.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

<b>No Item</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1	0.794	0.349	Valid
Y2	0.770	0.349	Valid
Y3	0.808	0.349	Valid
Y4	0.524	0.349	Valid
Y5	0.662	0.349	Valid

Zaenal Arifin, 2024

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Y6	0.689	0.349	Valid
Y7	0.532	0.349	Valid
Y8	0.448	0.349	Valid
Y9	0.515	0.349	Valid
Y10	0.350	0.349	Valid
Y11	0.513	0.349	Valid
Y12	0.652	0.349	Valid
Y13	0.624	0.349	Valid
Y14	0.644	0.349	Valid
Y15	0.554	0.349	Valid

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian Mei 2024*

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa 15 item pernyataan kualitas pelayanan yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian semuanya valid, karena  $r_{xy}$  hitung  $>$   $r_{tabel}$ .

### 3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang dimana digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Menurut Arinkunto (2006) suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur dan hasil dari pengukuran dapat dipercaya. Adapun menurut Abdurhaman, Muhidin, & Somantri (2011) berpendapat bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang mempunyai pengukuran yang konsisten, akurat, dan cermat. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa dari Cronbach (1951) (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011):

$$r_{11} = r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen/ koefisien korelasi/korelasi alpha

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma^2$  = Jumlah varians bulir

$\sigma^2$  = Varians total

$N$  = Jumlah responden

Berikut langkah-langkah pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0:

- 1) Input data per item dan jumlahnya dari setiap variabel pada *Data View* dalam SPSS;
- 2) Klik menu *Analyze – Scale – Reliability Analysis*;
- 3) Pindahkan semua item ke kotak items yang berada di sebelah kanan, klik *Statistic* dan bubuhkan centang pada *Scale if item Deleted*, kemudian klik *Continue*, dan pastikan berada pada mode *Alpha*;
- 4) Klik Ok;
- 5) Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dikatakan reliabel
  - b. Jika nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dikatakan tidak reliabel

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas X dan Y**

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kinerja Pegawai (X)	0.827	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (Y)	0.878	Reliabel

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian Mei 2024*

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf  $\alpha = 0.05$ . Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,7. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket X sebesar 0,827 dan angket Y sebesar 0,878. Berdasarkan nilai Alpha Cronbach tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

Zaenal Arifin, 2024

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA AEON STORE BRANCH JAKARTA GARDEN CITY

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.2.6 Persyaratan Analisis Data

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas Dilakukan untuk mengetahui apakah normal atau tidak data distribusi. Hal tersebut penting dilakukan karena berkaitan dengan ketepatan saat pemilihan uji statistika yang nantinya akan digunakan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23.0. Adapun langkah-langkah dalam pengujian normalitas dengan menggunakan *One Sample Test*, Kolmogorov- Smirnov, sebagai berikut:

1. Aktifkan SPSS hingga muncul *spreadsheet*;
2. Aktifkan variabel *view*, kemudian isi data sesuai keperluan;
3. Input data per item dan totalnya dari setiap variabel (variabel X dan Y) pada Data View dalam SPSS;
4. Klik menu *Analyze – Regression – Linier*;
5. Pindahkan item variabel kualitas pelayanan ke kotak *items* yang ada disebelah kana, klik *Statistic* dan bubuhkan centang pada *Unstandardized*, klik Continue dan OK;
6. Lalu muncut *Output Data Res 1*;
7. Klik menu *Analyze – Regression – Linear*;
8. Pindahkan item variabel Kualitas Pelayanan ke kotak *items* yang ada di sebelah kanan, klik *Statistic* dan bubuhkan centang pada *Unstandardized*, klik continue dan Ok;
9. Lalu muncul *Output Data Res 2*;
10. Klik *Nonparametric Test – Legacy Dialog – One Sample Klomogrov- Smirnov Test*;
11. Pindahkan item *Unstandardized Res 1 dan Unstandardized Res 2* ke kotak Test Variabel List;
12. Dalam *Test Distribution*, Centang Normal;
13. Klik Ok, muncul hasilnya;
14. Membuat kesimpulan sebagai berikut:
  - a. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
  - b. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Gambar 1.1**  
**Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48016536
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.083
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber: Olah data jawaban responden*

Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal untuk variabel kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

## 2. Uji Homogenitas

Uji Homogentias dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat sampel yang terpilih untuk menjadi responden berasal dari kelompok yang sama atau tidak, selanjutnya terdapat langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian varian ini sebagai berikut (Abdurahman et al., 2017):

1. Buka Aplikasi SPSS, lalu klik *Variable View*;
2. Selanjutnya membuat variabel:
  - a. Pada kolom pertama *Name* ketik X, kemudian ketik Kualitas Pelayanan pada Label.
  - b. Pada kolom kedua *Name* ketik Y, kemudian ketik Keputusan Pembelian pada label.
3. Jika sudah, klik *data view* isi dengan data yang telah diperoleh;
4. Selanjutnya, klik *analyze, Compare Means, One-way ANOVA*;

5. Setelah itu, terbuka kotak dialog, masukan variabel Kualitas Pelayanan ke *Dependent List* dan Variabel Keputusan Pembelian ke kotak Faktor, lalu klik *options*;
6. Selanjutnya pada kota dialog, beri tanda *cheklist* pada *Homogenitiy of Variable Test*.  
Kemudia klick *Continue*;
7. Klik OK;
8. Lakukan interpretasi dengan ketentuan:
  - a. Jika signifikasi ( $\alpha$ ) < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa varian sama secara signifikan (homogen).
  - b. Jika signifikasi ( $\alpha$ ) > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa varian berbeda secara signifikan.

a) Uji Homogenitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Test of Homogeneity of Variance					
		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
Kinerja Pegawai	Based on Mean	.246	1	38	.623
	Based on Median	.155	1	38	.696
	Based on Median and with adjusted df	.155	1	37.484	.696
	Based on trimmed mean	.204	1	38	.654

Hasil perhitungan data melalui pengujian homogenitas pada variabel kinerja pegawai (X) diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,654 > 0,050$ . Hasil ini menunjukkan bahwa data variabel kinerja pegawai (X) dalam penelitian ini bersifat homogen.

b) Uji Homogenitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Test of Homogeneity of Variance					
		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	Based on Mean	.226	1	38	.638
	Based on Median	.225	1	38	.638



Based on Median and with adjusted df	.225	1	37.967	.638
Based on trimmed mean	.226	1	38	.638

Hasil perhitungan data melalui pengujian homogenitas pada variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,638 > 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa data variabel kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian bersifat homogen.

### 3. Uji Linearitas

Teknik analisis statistika yang didasarkan pada asumsi linearitas adalah analisis hubungan (Abdurahman et al., 2017). Asumsi linearitas dapat dikatakan sebagai asumsi yang menyatakan bahwa hubungan antar variabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus. Artinya, peningkatan atau penurunan kuantitas pada satu variabel, nantinya akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas pada variabel lainnya. Sebelum melakukan uji linearitas, data dirubah terlebih dahulu menjadi data interval dengan menggunakan *Method Succusive Interval* yang menjadi salah satu program dari Microsoft Excel. Setelah langkah selanjutnya yaitu uji linearitas dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23.0. Adapun langkah-langkah pengujian linearitas tersebut sebagai berikut:

- 1) Aktifkan SPSS 23.0 sehingga tampak *spreadsheet*;
- 2) Aktifkan *Variable View*, kemudian isi data sesuai keperluan;
- 3) Setelah mengisi *variabel view*, klik *data view*, isikan data sesuai dengan skor total variabel X dan Y yang diperoleh dari responden;
- 4) Klik menu *analyze*, pilih *compare means*, pilih *means*;
- 5) Setelah itu akan muncul kotak dialog *means*;
- 6) Pindahkan item variabel y ke kotak *dependent list* dan item variabel x pada *independent list*;
- 7) Masih pada kotak *means*, klik *options*, sehingga tampil kotak dialog *options*, pada kotak dialog *statistics for first layer* pilih *test for linearity* dan semua perintah abaikan;
- 8) Jika sudah, klik *continue* sehingga kembali ke kotak *dialog options*;
- 9) Klok ok, sehingga muncul hasil. Nilai signifikansi yang digunakan adalah nilai *sig deviation from linearity*, jika lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan linear.

**Gambar 3.3**  
**Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Y**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai	Between Groups	(Combined) Linearity	81.150	15	5.410	.818	.650
		Deviation from Linearity	.002	1	.002	.000	.985
			81.148	14	5.796	.876	.591
Within Groups			158.750	24	6.615		
Total			239.900	39			

Berdasarkan hasil dari perhitungan data yang telah dilakukan melalui pengujian linearitas pada variabel kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai *signifikansi deviation from linearity* sebesar  $0,591 > 0,005$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel X terhadap Y bersifat linear.

### 3.2.7 Konversi Data

Berkaitan dengan syarat bahwa data yang dikumpulkan adalah jenis interval, sedangkan skala pengukuran dalam penelitian menggunakan ordinal, maka perlu adanya konversi data terlebih dahulu agar data dari skala ordinal menjadi interval. Langkah kerja yang dapat dilakukan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel melalui Method Successive Interval (MSI)* adalah sebagai berikut:

1. Input skor yang diperoleh pada lembar kerja excel;
  2. Klik *Add Ins* pada menu *bar*;
  3. Klik *Succesive* pada menu *statistic*, hingga muncul kota dialog;
  4. Klik *drop down* untuk mengisi *data range* pada kotak dialog input, dengan cara blok skor yang akan diubah skalanya;
  5. Pada kotak dialog tersebut, kemudian *check list* input label in *first row*;
  6. Pada option min value isikan 1 dan *max value*;
  7. Masih pada option, *check list* display *summary*;
  8. Selanjutnya pada output, tentukan *cell output*, hasilnya akan ditempatkan di *cell* mana.
- Lalu klik ok.

## 3.2.8 Teknik Analisis Data

### 3.2.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Tujuan dari statistik deksriptif adalah untuk mengolah setiap variabel penelitian dengan tujuan untuk memberikan gambaran karakteristik data dari suatu sampel melalui gambar dan diagram, serta menghasilkan nilai-nilai seperti mean, median, modus, persentil, desil, dan kuartil (Jaya, 2020). Analisis data deksriptif dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan dalam rumusan masalah pertama, kedua, dan ketiga yang telah diuraikan di latar belakang. Dalam analisis data deksriptif, terdapat beberapa langkah yang dilakukan untuk menggambarkan skor jawaban responden yaitu:

- 1) Perhatikan banyaknya frekuensi responden untuk jawaban alternatif
- 2) Bagi setiap bilangan pada frekuensi oleh banyaknya responden
- 3) Visualisasi data berdasarkan angka frekuensi dan rata-rata

Untuk memudahkan dalam menggambarkan variabel penelitian, digunakan kriteria tertentu yang merujuk pada skor angket yang diberikan oleh responden. Data yang diperoleh kemudian diolah untuk mencari nilai atau jawaban yang paling sering dipilih oleh responden (modus), sehingga didapatkan detail skor dan posisi responden berdasarkan urutan angket yang diisi untuk setiap variabel.

**Tabel 3.8**

**Kriteria Penafsiran Dekskriptif Variabel X dan Y**

No	Frekuensi Jawaban	Penafsiran Variabel
1	4 (Sangat Setuju)	Sangat Tinggi
2	3 (Setuju)	Tinggi
3	2 (Kurang Setuju)	Rendah
4	1 (Tidak Setuju)	Sangat Rendah

### 3.2.8.2 Teknik Analisis Inferensial

Menurut Muhidin, (2011) menyatakan bahwa analisis statistik inferensial yaitu data dengan statistik yang digunakan dengan tujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam praktik penelitian, analisis statistika infrensial biasanya dilakukan dalam bentuk pengujian hipotesis. Analisis data inferensial yang digunakan dalam penelitian adalah statistik

parametrik. Data variabel yang diukur dalam bentuk skala ordinal. Sementara pengolahan data dengan penerapan statistik parametrik mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dalam bentuk skala interval.

Analisis data ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah nomor 3 agar mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di AEON Store Branch Jakarta Garden City. Dengan demikian semua data ordinal yang telah dikumpulkan oleh penulis terlebih dahulu harus dikonversi menjadi skala interval menggunakan bantuan software microsoft excel melalui method succesive interval (MSI). Selanjutnya apabila sudah mendapatkan nilai interval, maka proses analisis data inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana, koefisien korelasi dan determinasi untuk mengukur ada tidaknya pengaruh diantara kedua variabel.

#### 1) Analisis Regresi Sederhana

Selanjutnya apabila sudah mendapatkan nilai Interval dari proses MSI, maka proses analisis data inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana untuk mengukur ada tidaknya pengaruh diantara kedua variabel. Menurut (Kriyantono, 2010) Regresi linear sederhana ini jika terdapat data dari dua variabel riset yang sudah diketahui yang mana variabel bebas X dan yang mana variabel terikat Y sedangkan nilai – nilai Y lainnya dapat dihitung atau diprediksi berdasarkan suatu nilai X tertentu. Bentuk persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

a = Nilai konstanta dari y ketika nilai x = 0

B = Koefisien regresi

X = Kinerja Pegawai

Pengujian ini menggunakan Software SPSS (StatistisProduct dan Service Solutions) Version 23 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Aktifkan program SPSS 23.0 dan aktifkan Variabel *View*, kemudian isi data sesuai dengan keperluan

- b) Setelah mengisi Variabel *View*, Klik Data *View*, isikan data sesuai dengan skor total variabel X dan Y yang diperoleh dari responden
- c) Klik menu *Analyze*, pilih *Regression* untuk mendapatkan sig. (2- tailed) lalu pilih Linear
- d) Pindahkan Item Variabel Y ke kotak *Dependent List* dan Item variabel X pada *Independent List*
- e) Klik Save, pada Residuals pilih *Unstandardized* kemudian klik *Continue*
- f) Klik OK. hingga muncul hasilnya

2) Koefisien Korelasi

Menurut ( Muhidin & Sontani, 2011) untuk mengetahui hubungan Variabel X dan Y dapat dicari dengan menggunakan rumus *Koefisien Korelasi Pearson Product Moment* yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara Variabel X dan Variabel Y. Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas:  $-1 < r < +1$ . Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif atau korelasi antara kedua Variabel yang berarti.

- a) Jika nilai  $r = +1$  atau mendekati  $+1$ , maka korelasi antara kedua Variabel sangat kuat dan positif
- b) Jika nilai  $r = -1$  atau mendekati  $-1$ , maka korelasi antara kedua Variabel sangat kuat dan negatif.
- c) Jika nilai  $r = 0$ , maka korelasi Variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah.

Sedangkan untuk mengetahui kadar pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y dibuat klasifikasi sebagai berikut:

**Tabel 3.9**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Besarnya nilai r	Tingkat Hubungan
0,00-0,299	Sangat Rendah
0,30-0,499	Rendah

0,50-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiyono (2011)*

### 3) Koefisien Determinasi

Menurut Muhidin (2010) “Koefisien determinasi ( $r^2$ ) dijadikan bahan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat” Dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian untuk mengetahui adanya pengaruh antara Variabel X terhadap Variabel Y maka besarnya pengaruh dapat diukur dengan rumus regresi. Adapun rumus yang digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah koefisien korelasi dikuadratkan lalu dikali seratus persen ( $r^2 \times 100\%$ ) maka digunakan Koefisien Determinasi (KD) dengan rumusan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

### 3.2.9 Pengujian Hipotesis

Menurut Arikunto (2010), hipotesis merujuk pada sebuah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya melalui data yang terkumpul. Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris antara lain dengan menggunakan uji t.

- 1) Uji t Dalam penelitian ini, digunakan uji t untuk melakukan pengujian hipotesis secara parsial dengan tujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Adapun ketentuan-ketentuan yang digunakan dalam pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut menurut Muhidin (2010):
  - a) Merumuskan hipotesis
  - b) Menentukan uji statistika
  - c) Menentukan nilai kritis dengan derajat kebebasan
  - d) Membandingkan nilai uji t terhadap ttabel

e) Menentukan Taraf nyata, taraf yang digunakan adalah  $\alpha = 0,05$  dengan ketentuan sebagai berikut:

- jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak (Jika nilai t hitung positif)
- jika  $-t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, sedangkan jika  $-t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima (Jika nilai t hitung negatif)