

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menguji bagaimana Kualitas Layanan terhadap Reputasi. Objek dalam penelitian ini, kualitas layanan sebagai variabel bebas “X” atau (independen variabel), dan reputasi sebagai variabel terikat “Y” atau (dependen variabel). Adapun subjek dalam penelitian ini adalah donatur zakat Dompet Peduli Ummat-Daarut Tauhid Bandung.

Berdasarkan objek penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka akan dianalisis mengenai gambaran kualitas layanan DPU-DT Bandung, gambaran reputasi DPU-DT Bandung, dan pengaruh kualitas layanan terhadap reputasi DPU-DT Bandung.

Alasan peneliti memilih DPU-DT Bandung, karena DPU-DT Bandung adalah kantor pusat DPU-DT. Alamat kantor pusat yang dijadikan tempat penelitian berada di Jl. Geger Kalong Girang No. 32 Bandung.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif dan verifikatif. Menurut Uma Sekaran (2006:158), “Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi”. Studi deskriptif dilakukan untuk

memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan dan reputasi pada DPU-DT Bandung.

Sedangkan penelitian verifikatif menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data lapangan dimana dalam penelitian ini penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap reputasi pada donatur DPU-DT Bandung.

Survei dilakukan di lapangan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada donatur DPU-DT Bandung. Berdasarkan kurun waktu penelitian yang dilaksanakan, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*. Dimana penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, mulai bulan Juni 2013 sampai Maret 2014.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana penelitian yang menjelaskan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan, gambar hubungan variabel, perumusan hipotesis sampai rancangan analisis data yang dituangkan secara tertulis ke dalam bentuk usulan atau proposal penelitian.

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset kausal, karena untuk mengetahui variabel pengaruh (variabel independen) dan variabel variabel terpengaruh (variabel dependen) serta untuk menguji keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Untuk menghindari simpang siur dalam membahas permasalahan saat penelitian, maka dilakukan operasionalisasi variabel. Agar konsep-konsep penelitian dapat diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan mengubahnya menjadi variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2012:38) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian. Berikut ini akan diuraikan operasionalisasi variabel dari beberapa variabel X dan Y seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel/Sub variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item	Pernyataan
Kualitas Layanan (X)	Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap jasa/layanan yang diterima (Parasuraman <i>et al.</i> (1988) dalam Ghani <i>et al.</i> 2012:72).					
-Reliability	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat (Parasuraman <i>et al.</i> dalam Zeitaml <i>et al.</i> , 2009:111).	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan dan fasilitas secara baik saat berdonasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memberikan layanan dan fasilitas secara baik saat berdonasi. 	Ordinal	1	DPU-DT Bandung mampu memberikan layanan dan fasilitas secara baik saat berdonasi.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan 	Ordinal	2	DPU-DT Bandung mampu memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan.

		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pencatatan/laporan yang akurat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keakuratan dalam memberikan pencatatan/laporan. 	Ordinal	3	DPU-DT Bandung mampu memberikan pencatatan/laporan yang akurat.
- <i>Responsive-ness</i>	Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (Parasuraman <i>et al.</i> dalam Zeitaml <i>et al.</i> , 2009:111).	<ul style="list-style-type: none"> • Bersedia membantu donaturnya saat dibutuhkan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi untuk bersedia membantu donaturnya saat dibutuhkan. 	Ordinal	4	DPU-DT Bandung mampu bersedia untuk membantu donaturnya saat ada yang dibutuhkan.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan yang cepat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang cepat. 	Ordinal	5	DPU-DT Bandung mampu memberikan layanan yang cepat.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kemudahan saat berzakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memberikan kemudahan saat berzakat. 	Ordinal	6	DPU-DT Bandung mampu memberikan kemudahan dalam memberikan zakat.

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

- <i>Assurance</i>	Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan (Parasuraman <i>et al.</i> dalam Zeitaml <i>et al.</i> , 2009:111).	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki karyawan yang sopan dan santun ketika melayani donatur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi memiliki karyawan yang sopan dan santun ketika melayani donatur. 	Ordinal	7	DPU-DT Bandung mampu memiliki karyawan yang sopan dan santun ketika melayani donatur.
		<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan mampu memberikan informasi layanan zakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan karyawan dalam memberikan informasi layanan zakat. 	Ordinal	8	DPU-DT Bandung memiliki karyawan yang mampu memberikan informasi mengenai layanan zakat.
- <i>Empathy</i>	Peduli, perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan (Parasuraman <i>et al.</i> dalam Zeitaml <i>et al.</i> , 2009:111).	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kepedulian terhadap donatur saat terjadi masalah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan karyawan dalam memberikan kepedulian terhadap donatur saat terjadi masalah. 	Ordinal	9	DPU-DT Bandung memiliki karyawan yang peduli terhadap donaturnya saat terjadi masalah.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki perhatian yang dalam terhadap 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan karyawan 	Ordinal	10	DPU-DT Bandung mampu memberikan perhatian yang dalam

		kebutuhan donatur saat melayani.	memberikan perhatian yang dalam terhadap donatur saat melayani .			terhadap donaturnya saat melayani.
<i>-Tangibles</i>	Penampilan fisik, peralatan, personal, dan bahan tertulis (Parasuraman <i>et al.</i> dalam Zeitaml <i>et al.</i> , 2009:111).	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan jam operasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan donatur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memberikan jam operasi yang sesuai dengan kebutuhan donatur. 	Ordinal	11	DPU-DT Bandung mampu memberikan jam operasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan donaturnya.
		<ul style="list-style-type: none"> • Menanggapi keluhan dan saran dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam menanggapi keluhan dan saran dengan baik. 	Ordinal	12	DPU-DT Bandung mampu menanggapi keluhan dan saran dengan baik.
<i>-Compliance</i>	Kepatuhan berdasarkan prinsip Islam (Ghani <i>et al.</i> , 2012:74-75).	<ul style="list-style-type: none"> • Menjalankan layanan sesuai dengan prinsip syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam menjalankan layanan sesuai dengan prinsip syariah. 	Ordinal	13	DPU-DT Bandung mampu menjalankan layanan sesuai dengan prinsip syariah.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan sanksi bagi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan 	Ordinal	14	DPU-DT Bandung mampu memberikan

		karyawan yang tidak amanah.	organisasi dalam memberikan sanksi bagi karyawan yang tidak amanah.			sanksi bagi karyawan yang tidak amanah.
		• Mendistribusikan zakat pada orang yang tepat.	• Tingkat kemampuan organisasi dalam mendistribusikan zakat pada orang yang tepat.	Ordinal	15	DPU-DT Bandung mampu mendistribusikan zakat pada orang yang tepat.
Reputasi (Y)	Konsensus persepsi tentang bagaimana sebuah organisasi akan berperilaku berdasarkan apa yang orang tahu atau berpikir mereka tahu tentang organisasi (Sandberg (2002) dalam Shore, 2005:136)					
<i>-Emotional Appeal</i>	Daya tarik emosional (Schwaiger, 2004:55-56)	• Organisasi dapat dipercayai.	• Tingkat kemampuan organisasi untuk dapat dipercayai.	Ordinal	16	DPU-DT Bandung dapat dipercayai donaturnya.
		• Organisasi dapat dikagumi.	• Tingkat kemampuan organisasi untuk dapat dikagumi.	Ordinal	17	DPU-DT Bandung dapat dikagumi donaturnya.

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

- <i>Product and services</i>	Produk dan jasa (Schwaiger, 2004:55-56)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan produk yang inovatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam mengembangkan produk yang inovatif. 	Ordinal	18	DPU-DT Bandung mampu mengembangkan produk yang inovatif.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki produk yang menarik dan berkualitas tinggi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi memiliki produk yang menarik dan berkualitas tinggi. 	Ordinal	19	DPU-DT Bandung mampu memiliki produk yang menarik dan berkualitas tinggi.
- <i>Financial Performance</i>	Kinerja keuangan (Schwaiger, 2004:55-56)	<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi dan efektivitas penggunaan dana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat efisiensi dan efektivitas penggunaan dana. 	Ordinal	20	DPU-DT Bandung melakukan efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan dana.
		<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan meningkatkan penerimaan dana donatur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan meningkatkan penerimaan dana donatur. 	Ordinal	21	DPU-DT Bandung memiliki kemampuan meningkatkan penerimaan dana donatur.
- <i>Vision and Leadership</i>	Visi dan kepemimpinan (Schwaiger, 2004:55-56)	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kepemimpinan organisasi yang kuat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memiliki kepemimpinan yang kuat. 	Ordinal	22	DPU-DT Bandung memiliki kepemimpinan organisasi yang kuat.

		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki visi organisasi yang baik dan jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memiliki visi yang baik dan jelas. 	Ordinal	23	DPU-DT Bandung memiliki visi yang baik dan jelas.
- <i>Work Environment</i>	Lingkungan tempat kerja (Schwaiger, 2004:55-56)	<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi bahwa organisasi merupakan tempat yang nyaman untuk bekerja bagi para karyawannya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan dalam membangun persepsi bahwa organisasi merupakan tempat yang nyaman untuk bekerja bagi para karyawannya. 	Ordinal	24	DPU-DT Bandung dipersepsikan merupakan tempat yang nyaman untuk bekerja bagi para karyawannya.
		<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi bahwa memiliki karyawan yang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan dalam membangun persepsi bahwa organisasi memiliki karyawan yang baik. 	Ordinal	25	DPU-DT Bandung dipersepsikan memiliki karyawan yang baik.
- <i>Social responsibility</i>	Tanggung jawab sosial (Schwaiger, 2004:55-56)	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki program-program yang bertujuan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memiliki program-program yang bertujuan baik. 	Ordinal	26	DPU-DT Bandung memiliki program-program yang bertujuan baik.
		<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat 	Ordinal	27	DPU-DT Bandung

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

		jawab terhadap lingkungan sekitar.	kemampuan organisasi bertanggung jawab terhadap lingkungan sekitar.			mempunyai tanggung jawab terhadap lingkungan sekitarnya.
		<ul style="list-style-type: none"> • Memperlakukan karyawan, donatur dan penerima donasi dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan organisasi dalam memperlakukan karyawan, donatur dan penerima donasi dengan baik. 	Ordinal	28	DPU-DT Bandung mampu memperlakukan karyawan, donatur dan penerima donasi dengan baik.

3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi

Sumber data penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Adapun data yang diperlukan adalah:

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu yaitu: kuesioner ke manajemen dan donatur zakat.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dan sumber umum (buku, internet, majalah, surat kabar dan jurnal). Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, namun mempunyai hubungan dan dapat membantu dalam memberikan informasi bagi pelaksanaan penelitian.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

No.	Jenis Data	Sumber Data	Tujuan Pengambilan Data
1.	Potensi Zakat di Indonesia	Sri Fadilah (2012). Jurnal MIMBAR Vol. XXVIII No.1 p.19-30.	Untuk mengetahui potensi zakat di Indonesia dari berbagai sumber.
2.	Realisasi Penerimaan Zakat	Sri Fadilah (2012). Jurnal MIMBAR Vol. XXVIII No.1 p.19-30.	Untuk mengetahui total penerimaan zakat di Indonesia.
3.	Jumlah Penerimaan Zakat oleh BAZNAS	Jurnas.com/03/Agustus/2012	Untuk mengetahui penerimaan zakat oleh BAZNAS.

Sambungan Tabel 3.2

No.	Jenis Data	Sumber Data	Tujuan Pengambilan Data
4.	Rekapitulasi Kepercayaan Konsumen menurut Perspektif Konsumen	Sri Fadilah <i>et al.</i> (2012). Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Vol. 3 No. 1	Untuk mengetahui tingkat kepercayaan konsumen terhadap Lembaga Amil Zakat (LAZ).
5.	Rekapitulasi Rata-rata Skor Penilaian Responden mengenai Kepercayaan Konsumen	Sri Fadilah <i>et al.</i> (2012). Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Vol. 3 No. 1	Untuk mengetahui perbandingan beberapa LAZ berdasarkan kepercayaan konsumen.
6.	Beberapa LAZ di Kota Bandung	Berbagai Sumber (2013).	Untuk mengetahui jumlah kantor pusat dan jumlah cabang yang dimiliki LAZ.
7.	<i>Market Share</i> beberapa LAZ di Kota Bandung	Departemen Agama Kota Bandung (2013)	Untuk mengetahui perbandingan <i>market share</i> penerimaan zakat LAZ di Kota Bandung.
8.	Hasil Survei LAZ	Majalah Swa Sembada edisi 27/XXVI/2011	Untuk mengetahui tingkat kepercayaan LAZ menurut konsumen.

Sumber: Diolah dari berbagai sumber (2013).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data. Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi literatur, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, internet, majalah ilmiah, dan lain-lain, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

2. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan data yang diperlukan dalam penelitian.
3. Wawancara (*interview*), yaitu teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.
4. Kuesioner, yaitu melakukan penyebaran kuesioner yang didalamnya terdapat seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden (sampel penelitian).

Tabel 3.3
Skoring Kuesioner Skala Lima

Jawaban	Skor
Sangat Menarik, sering, baik, setuju	5
Manarik, baik, setuju	4
Cukup menarik, baik, setuju	3
Tidak menarik, baik, setuju	2
Sangat tidak menarik, baik, setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012:94)

3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah donatur DPU-DT Bandung.

Berdasarkan pengertian diatas, populasi dalam penelitian ini adalah donatur DPU-DT Bandung. Berdasarkan data pemberi zakat (donatur) DPU-DT

Bandung, total dalam 1 tahun pada tahun 2012 sebanyak 10.422 sebagai berikut:

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

Tabel 3.4
Populasi Donatur DPU-DT Bandung 2010-2012

Tahun	Jumlah Donatur
Tahun 2010	9.817
Tahun 2011	9.801
Tahun 2012	10.422

Sumber: Data DPU-DT Bandung, 2013

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan bahan penelitian. Menurut Sugiyono (2012:81), bahwa yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi yang ada (karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga), maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Taro Yamane dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

d^2 : Presisi yang ditetapkan

Sumber: Azwar (2012:79)

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{10.422}{1+10.422(0,1)^2}$$

Jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus Slovin diatas adalah berjumlah 97,29 orang. Namun untuk menjaga keakuratan data dan mempermudah penelitian, maka dinaikan menjadi 100 responden. Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik. Jadi dalam penelitian ini, total sampel yang diambil adalah berjumlah 100 orang responden donatur DPU-DT Bandung.

3.6.2.1 Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, menurut Sugiyono (2012:82) mengatakan bahwa *simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan *sample* anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

3.7 Rancangan Analisis Data dan Hipotesis

3.7.1 Rancangan Analisis Data

Karena pengumpulan data melalui kuesioner, maka setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data sehingga dapat dilihat apakah terdapat pengaruh kualitas layanan (X) terhadap reputasi (Y). Adapun prosedur yang dilakukan dalam pengolahan data adalah :

1. mengecek lembar kuesioner untuk mengetahui kelengkapan jawaban.
2. Menghitung bobot nilai dengan menggunakan skoring kuesioner lima.

3. Rekapitulasi nilai angket variabel X dan variabel Y
4. Uji coba kuesioner. Untuk menguji kelayakan kuesioner yang disebarakan maka penulis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mengungkap bahwa data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam uji validitas digunakan metode koefisien Korelasi *Product Moment*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Sumber : Arikunto (2013:213)

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total
- ΣX = Jumlah skor dalam distribusi X
- ΣY = Jumlah skor dalam distribusi Y
- ΣX^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti item instrumen penelitian dianggap layak (valid)

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti item instrumen penelitian dianggap tidak valid.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 *for windows*. Dengan menggunakan rumus dan langkah yang sama, maka dapat dilakukan pengujian validitas untuk seluruh item yang seluruhnya ada 28 item. Pengujian validitas instrumen ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikan 5%, dengan derajat kebebasan (df) $n-2$ ($30-2=28$). Didapat r tabel sebesar 0,374. Uji validitas untuk variabel kualitas layanan dan reputasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.5
Hasil Pengujian Validitas
Penelitian Variabel X (Kualitas Layanan)

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,621	0,374	Valid
2	0,465	0,374	Valid
3	0,559	0,374	Valid
4	0,840	0,374	Valid
5	0,674	0,374	Valid
6	0,504	0,374	Valid
7	0,529	0,374	Valid
8	0,619	0,374	Valid
9	0,852	0,374	Valid
10	0,733	0,374	Valid
11	0,575	0,374	Valid
12	0,590	0,374	Valid
13	0,674	0,374	Valid
14	0,582	0,374	Valid
15	0,808	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2013 dengan SPSS 21.0 *For Windows*

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, maka dapat disimpulkan seluruh kuesioner Kualitas Layanan (X) dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sehingga item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Peneliti juga melakukan pengujian validitas untuk varibel Y yaitu Reputasi, dapat terlihat di dalam tabel 3.6 seperti berikut:

Tabel 3.6
Hasil Pengujian Validitas
Penelitian Variabel Y (Reputasi)

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,758	0,374	Valid
2	0,580	0,374	Valid
3	0,865	0,374	Valid
4	0,600	0,374	Valid
5	0,805	0,374	Valid
6	0,805	0,374	Valid
7	0,814	0,374	Valid
8	0,856	0,374	Valid
9	0,482	0,374	Valid
10	0,573	0,374	Valid
11	0,813	0,374	Valid
12	0,814	0,374	Valid
13	0,815	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2013 dengan SPSS 21.0 *for Windows*

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, maka dapat disimpulkan seluruh kuesioner Reputasi (Y) dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r table sehingga item pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur untuk variabel yang diteliti.

3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Selain instrumen penelitian harus valid, instrumen penelitian juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah rumus *Cronbach's Alpha*:

$$C\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sumber: Arikunto, 2013:239)

Keterangan :

$C\alpha$ = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Jumlah varians butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian dijumlahkan sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{[\sum X]^2}{N}}{N}$$

Dimana :

σ^2 = Varians

$\sum X$ = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Keputusan pengujian :

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

1. Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
2. Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan tidak reliabel jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_1) $\geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_1) $< r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 *for windows*. Berdasarkan jumlah kuesioner yang disebar kepada 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n-2$ yaitu $(30-2=28)$ didapat r_{tabel} yaitu sebesar 0,374. Adapun hasil pengujian reliabilitas kualitas layanan dan reputasi sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Pengujian Reliabilitas
Penelitian Variabel Kualitas layanan (X) dan Reputasi (Y)

Varibel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas layanan	0,896	0,374	Reliabel
Reputasi	0,930	0,374	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2013 dengan SPSS 21.0 *For Windows*

Hasil pengujian pada tabel 3.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian X dan Y dinyatakan reliabel, hal ini karena masing-masing nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Dari hasil kedua pengujian instrumen yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Penelitian ini dapat

dilanjutkan karena tidak ada sesuatu yang menjadi kendala terjadinya kegagalan penelitian, dikarenakan oleh instrumen yang belum teruji kevalidan dan kereliabilitasnya.

3.7.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data dalam rangka pengujian hipotesis. Tujuan dari pengolahan data adalah untuk mendapatkan hasil dari penelitian serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Untuk penelitian kali ini, peneliti menggunakan regresi sederhana. Dengan alasan karena peneliti hanya meneliti dua variabel saja yaitu :

1. Kualitas Layanan sebagai variabel X
2. Reputasi sebagai variabel Y

Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti menggunakan data deskriptif, yaitu dengan menyebarkan kuesioner/survei lapangan. Ini dilakukan agar memperoleh hasil guna pemecahan masalah. Kuesioner ini disusun oleh peneliti berdasarkan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap reputasi. Pengolahan data yang terkumpul dari hasil kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam tiga langkah, yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan data pada pendekatan penelitian.

Selain menggunakan data deskriptif, peneliti juga menggunakan data verifikatif. Teknik analisis data yang digunakan untuk melihat pengaruh kualitas layanan (X) reputasi (Y) yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier

sederhana dan analisis korelasi karena penelitian ini hanya menganalisis dua variabel saja.

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang akan diteliti. Hubungan yang dimaksud adalah apakah hubungan yang positif ataupun hubungan yang negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan) Y.

Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). Nilai koefisien korelasi paling sedikit -1 dan paling besar 1, artinya:

$r = 1$, hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif)

$r = -1$, hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif)

$r = 0$, hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Penentuan koefisien Korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Pearson* (*Pearson's Product Moment Coefficient Of Correlation*) menurut Sugiyono (2012:183), yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

N = Banyaknya item yang diteliti

X = Nilai variabel X yaitu Kualitas Layanan

Y = Nilai variabel Y yaitu Reputasi

Tabel 3.8
Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:184)

1. Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2013:261) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen yaitu kualitas layanan dengan satu variabel dependen yaitu reputasi. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

$$Y' = a + bX$$

Sumber: Sugiyono (2012:188)

Keterangan:

Y' = Subyek/nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila $Y = 0$

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, dan bila $(-)$ maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka harus dihitung terlebih dahulu harga a dan harga b . Cara menghitung harga a dan b dapat dihitung dengan rumus menurut Sugiyono (2013:262):

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum x^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{(\sum Y)(\sum x^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

Y = Sumbu Reputasi

X = Sumbu Kualitas Layanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

n = Banyaknya responden

2. Mencari Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel bebas terhadap variasi (naik/turunnya) variabel terikat, maka digunakan Koefisien Determinasi (KD) dengan rumus berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Sedangkan untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh dapat diklasifikasikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.9
Tabel Interpretasi Nilai r

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,800 sampai dengan 1,000	Tinggi
0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah (Tidak berkorelasi)

Sumber: Arikunto (2013:319)

3.7.4 Rancangan Uji Hipotesis

Model uji statistik digunakan untuk menentukan apakah H_0 diterima atau ditolak. Model uji statistik digunakan untuk mengukur Kualitas Layanan terhadap Reputasi.

Menurut Sugiyono (2013:124):

Irfan Firmansyah, 2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI

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

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak X artinya berpengaruh terhadap Y

H_a diterima artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

H_a ditolak artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

Pengujian secara individual dengan uji t

Tolak H_0 jika $T_{hitung} > t_{(mendekati 100\%)(n-k-1)}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} \leq t_{(mendekati 100\%)(n-k-1)}$

Sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan menurut Sugiyono (2013:103) yaitu :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan h_a diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0: \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dengan reputasi.

$H_a : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dengan reputasi.