

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah umrah yang telah melaksanakan ibadah umrah. Sedangkan subjeknya yaitu Jamaah Umrah dari PT. Amanah Mulia Wisata Bandung. Penelitian ini dilaksanakan tahun 2017 di wilayah Kota Bandung. Variabel independen adalah variabel yang menyebabkan perubahan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel dependen adalah variabel yang mendapatkan perubahan atau pengaruh dari variabel lain (Sugiyono, 2013).

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran umum kepuasan jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah studi pada PT Amanah Mulia Wisata Bandung.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Jenis penelitian pada ini adalah kuantitatif, pendekatan tersebut digunakan karena dalam penelitian ini lebih menekankan pada data yang dapat dihitung, untuk menafsirkan kuantitatif yang kokoh. Asumsi dari penelitian ini adalah bahwa fakta-fakta dari objek penelitian memiliki realitas dan variable-variabel dapat diidentifikasi serta hubungannya dapat diukur (Arikunto, 2006).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kuantitatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan lainnya (Sugiyono, 2006). Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan memecahkan masalah dengan menggunakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2010).

Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian deskriptif adalah metode untuk menggambarkan nilai variabel independen, baik satu atau beberapa variabel tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian regresi.

### 3.3. Desain penelitian

Desain penelitian yaitu seperangkat keputusan mengenai apa topik yang dipelajari, bagaimana populasi penelitian, metode penelitian apa yang akan digunakan, dan untuk tujuan apa penelitian dilakukan (Hendrayadi, 2015). Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer.

#### 3.3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Menurut (Sugiyono, 2013) menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dijadikan oleh peneliti untuk diteliti atau dipelajari sehingga diperoleh pengetahuan tentang gambaran yang diteliti atau dipelajari tersebut. Menurut (Sekaran, 2009) “Variabel adalah apa pun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai”. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Menurut (Kerlinger, 2013), variabel adalah simbol atau lambang yang padanya melekatkan bilangan atau nilai. Variabel dibagi menjadi dua macam, yaitu variabel bebas (*independent* variabel) dan variabel terikat (*dependent* variabel). Adapun variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas adalah persepsi kualitas layanan secara konseptual, persepsi kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
2. Variabel terikat adalah kepuasan konsumen secara konseptual, kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen sudah terpenuhi.

Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini secara ringkas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

Variabel / Konsep	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
<b>Variabel Independen (X)</b>				
<b>KUALITAS PELAYANAN</b> Menurut Lewis dan Booms dalam (Tjiptono, 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	1) Bukti Fisik	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tingkat kelengkapan perlengkapan umrah PT. Amanah	<b>Interval</b>
	Yaitu kemampuan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapihan dan media komunikasi. (Kotler, 2012)	Perengkapan umroh PT. Amanah Mulia Wisata yang dimiliki	Mulia Wisata yang dirasakan konsumen	
		Bangunan Kantor PT. Amanah Mulia Wisata	Tingkat kemegahan kantor PT. Amanah Mulia Wisata	
		Penampilan karyawan PT. Amanah Mulia Wisata	Tingkat kerapihan karyawan yang dirasakan	
	2) Kehandalan	<i>Reliability</i> (kemampuan)	Tingkat kemampuan memberikan pelayanan secara akurat yang dirasakan konsumen	<b>Interval</b>
Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (Kotler, 2012)	Kemampuan PT Amanah Mulia Wisata memberikan layanan secara akurat.	Tingkat kemampuan melakukan pemecahan masalah konsumen		
	Kemampuan Karyawan PT Amanah Mulia Wisata dalam melakukan pemecahan masalah jemaah umrah	Tingkat kemampuan karyawan PT Amanah Mulia Wisata yang dirasakan konsumen		

<p>3)Cepat tanggap Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi konsumen dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan konsumen. (Kotler, 2012)</p>	<p><i>Responsiveness</i> (Keresponsifan) Semua karyawan PT Amanah Mulia Wisata merespon dengan cepat kebutuhan konsumen (jemaah umrah).</p>	<p>Tingkat ke-cepatan karyawan dalam merespon kebutuhan tepat waktu yg dirasakan konsumen</p>	<p><b>Interval</b></p>
	<p>Layanan yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata selalu tepat waktu sesuai dengan informasi</p>	<p>Tingkat kemampuan PT Amanah Mulia Wisata dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu yang dirasakan konsumen</p>	
<p>4)Jaminan Yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. (Kotler, 2012)</p>	<p><i>Assurance</i> <b>(Jaminan)</b> PT Amanah Mulia Wisata memberikan jaminan asuransi kepada konsumen (jemaah umrah) apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (kecelakaan atau kematian).</p>	<p>Tingkat kemampuan PT Amanah Mulia Wisata dalam memberikan jaminan asuransi kepada konsumen</p>	<p><b>Interval</b></p>
	<p>Sikap santun karyawan terhadap konsumen</p>	<p>Tingkat kemampuan bersikap santun karyawan yang dirasakan konsumen</p>	
	<p>Kepercayaan konsumen kepada PT Amanah Mulia Wisata</p>	<p>Tingkat kepercayaan kepada PT Amanah Mulia Wisata yang dirasakan konsumen</p>	

**Tabel 3.1. Lanjutan**

	5)Empati/Perhatian Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. (Kotler, 2012)	<b>Empathy (perhatian)</b> PT Amanah Mulia Wisata dapat diandalkan bertanggung jawab dalam menangani masalah ataupun keluhan. Kemampuan karyawan memberikan perhatian personal kepada konsumen  Kemampuan karyawan mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen	Tingkat Kemampuan memahami kesulitan dirasakan konsumen  Tingkat kemampuan karyawan memberikan perhatian yang dirasakan konsumen  Tingkat kemampuan karyawan mengerti kebutuhan dan keinginan yang dirasakan konsumen	<b>Interval</b>
<b>Variabel Dependen (Y)</b>				
<b>KEPUASAN KONSUMEN</b> Menurut (Keller, 2016) kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.	1) Bukti Fisik Yaitu kemampuan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. (Kotler, 2012)	Bukti fisik yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan yang diharapkan konsumen	Tingkat Bukti fisik yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan yang diharapkan konsumen	<b>Interval</b>
	2) Kehandalan Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (Kotler, 2012)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang di promosikan	Tingkat Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang di promosikan	<b>Interval</b>
	3)Cepat tanggap Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi konsumen dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani	Ketanggapan pegawai PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan harapan konsumen	Tingkat Ketanggapan pegawai PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan harapan konsumen	<b>Interval</b>

**Tabel 3.1. Lanjutan**

transaksi dan penanganan keluhan konsumen. (Kotler, 2012)			
4)Jaminan Yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. (Kotler, 2012)	Umroh dengan PT Amanah Mulia memberikan rasa percaya sesuai harapan konsumen	Tingkat Umroh dengan PT Amanah Mulia memberikan rasa percaya sesuai harapan konsumen	<b>Interval</b>
5)Empati/Perhatian Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. (Kotler, 2012)	Kepedulian pegawai PT Amanah Mulia Wisata kepada jamaah umrah sesuai dengan harapan konsumen	Tingkat Kepedulian pegawai PT Amanah Mulia Wisata kepada jamaah umrah sesuai dengan harapan konsumen	<b>Interval</b>

### 3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi menurut (*Sekaran, 2009*) adalah wilayah obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan oleh peneliti yaitu jamaah umroh yang telah menggunakan jasa PT. Amanah Mulia Wisata Bandung pada tahun 2017 data yang berjumlah 400 jamaah umroh.

## 2. Sampel

Adapun ukuran sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus, metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Solvin (Siregar, 2010) sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan yang masih bisa di tolerir 10%

Berdasarkan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{400}{1 + 400 (0.1)^2} = 80$$

Berdasarkan rumus tersebut, didapat unit sampel Jamaah Umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung sebagai berikut:

Hasil perhitungan di atas dibulatkan menjadi 80. Jadi jumlah unit sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibulatkan sebanyak 100 jemaah. Maka dapat dihitung jumlah sampel yang dibutuhkan oleh peneliti, dengan signifikan sebesar 10% yaitu tingkat kepercayaan 95%. Sampel yang digunakan oleh peneliti akan dibulatkan atau dinaikkan menjadi 100 jemaah umroh.

## 3. Teknik Penarikan Sampel

Sugiyono (2013) mengungkapkan bahwa teknik sampling adalah cara penarikan atau pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*. Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). (Sugiyono, 2011) mengemukakan bahwa teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Menurut (Arikunto S. , 2010) teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupasehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*.

Menurut (Kerlinger, 2006), *simple random sampling* adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil.

Metode *random sampling* akan diaplikasikan dengan cara mengambil sampel anggota jemaah umrah PT Amanah Mulia Wisata Bandung dengan pertimbangan atau ketentuan yaitu anggota harus yang sudah melaksanakan ibadah umrah menggunakan jasa PT Amanah Mulia Wisata Bandung agar mendapatkan gambaran kepuasan konsumen.

### **3.3.3 Sumber Data Penelitian**

Sugiyono (2013) mengungkapkan bahwa teknik sampling adalah cara penarikan atau pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Sumber data penelitian merupakan tempat dimana mendapat data yang diperlukan untuk membahas suatu masalah penelitian yang diperoleh dengan cara langsung (data primer) atau tidak langsung (data sekunder). Berdasarkan sumber data pada penelitian ini, maka data penelitian dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis yaitu:

#### **a. Sumber Data Primer**

Sumber Data Primer menurut Sugiyono (2013) adalah data yang diperoleh pengumpul data secara langsung dari sumbernya. Adapun yang menjadi subjek sumber data untuk diobservasi adalah Pimpinan PT. Amanah Mulia Wisata Cabang Tasikmalaya.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2013) data yang diperoleh pengumpul data secara tidak langsung dari sumbernya yang biasanya data sekunder diperoleh melalui analisa terhadap dokumen – dokumen yang diperoleh dari instansi serta informasi yang didapat dari artikel, jurnal, laporan, buku dan literatur.

### **3.3.4 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Instrumen**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *explanatory survey* yaitu survei yang dilakukan dengan cara mengambil sampel dari populasi selanjutnya menyebarkan kuesioner berupa instrumen pertanyaan guna mendapatkan data yang menggambarkan variabel dan menjelaskan hubungan kausal antara dua atau lebih variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2013). Instrumen ini menggunakan skala semantik diferensial yaitu salah satu bentuk instrumen pengukuran yang dikembangkan oleh *Osgood* yang menekankan pada aspek semantik



sebuah kata. Instrumen ini mempunyai komponen skala seperti stimulus berupa kata dan Respon berupa pasangan kata sifat (*adjective*) yang membentuk kontinum dengan dua kutub (bipolar) (Widhiarso, 2015).

Setiap instrumen yang dijawab oleh sampel mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif yang saling bertentangan dengan penilaian berupa angka-angka, berikut ini skala semantik diferensial:

**Tabel 3. 2**  
**Pengukuran Skala Semantik Diferensial**

Skor Alternatif Pertanyaan Positif Dan Negatif

Negatif	Positif	1	2	3	4	5	6	7
---------	---------	---	---	---	---	---	---	---

*Sumber: Widhiarso, 2015*

Selanjutnya data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dimana hasil analisisnya akan dipresentasikan dalam tabel di analisis berdasarkan variable kualitas pelayanan (keandalan, koresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud) yang selanjutnya dapat dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen (jamaah umrah) PT. Amanah Mulia Wisata Bandung. Setelah dilakukan perhitungan aras hasil kuesioner pengolahan data kuantitatif yang didapat mengenai kualitas pelayanan (keandalan koresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud) dan pelanggan (jamaah umrah), digunakan pengujian analisis regesi linear sederhana dengan menggunakan softwer SPSS 2.2 for windows. Softwer ini digunakan untuk mengolah variable analisa yang diperoleh melalui kuesioner.

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik, biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun fenomena sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2006:84). Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti harus dipastikan bahwa instrumen tersebut valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mendapatkan data yang akurat.

**Tabel 3. 3**  
**Skala Pengukuran Kategori**

Skala	Kategori	<i>Sumber:</i> <i>Azwar</i> <i>(2006)</i>
$X > (\mu + 1,0 \sigma)$	Tinggi	
$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X \leq (\mu + 1,0 \sigma)$	Cukup	
$X < (\mu - 1,0 \sigma)$	Rendah	

Keterangan:

X = Skor empiris

$\mu$  = Rata-rata teoritis ((skor min + skor maks) / 2)

$\sigma$  = Simpangan baku teoritis ((skor maks – skor min) / 6)

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah terdapat teknik pengumpulan data untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Menurut Arikunto (2006:151) terdapat beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Wawancara, Menurut Sugiyono (2013) merupakan teknik pengumpulan data oleh peneliti yang bertujuan untuk menemukan fenomena. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada Ibu Hj. Lina Marlina selaku pimpinan PT. Amanah Mulia Wisata Cabang Tasikmalaya dan kepada Pak H. Ayi selaku pembimbing jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata.
- b. Kuesioner, Daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden, jawaban dari semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dicatat ataupun direkam. Pertanyaan yang diberikan menggunakan model jawaban dengan skala interval antara 1-7. Nilai 1 menyatakan tidak setuju dan 7 setuju (Sarwono, 2013:249). Menggunakan teknik skala semantic differential untuk mengukur sikap subjek memilih salah satu sifat yang menggambarkan perasaan mereka terhadap suatu objek. Dalam hal ini, peneliti akan memberikan kuesioner kepada jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata periode Januari 2017.
- c. Studi Kepustakaan (*Library Research*) merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari berbagai laporan, referensi, jurnal, kepustakaan, buku dan literatur lain yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas dalam.

- d. Observasi, adalah suatu prosedur yang terencana meliputi melihat dan mencatat jumlah dan aktifitas tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang kita teliti. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada PT. Amanah Mulia Wisata Bandung.

### 3.3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen (Noor, 2012). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Mustafidah, Taniredja, & Hidayati, 2012).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Mustafidah, Taniredja, & Hidayati, 2012:42).

Uji validitas instrumen ini dilakukan dengan menggunakan rumus Pearson *Product Moment* sebagai berikut:

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

(Widiyanto, 2012)

Dimana:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

X = Skor item

Y = Skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

Kaidah keputusan:

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid).
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid).

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengujian Validitas Y (Kepuasan Jemaah Umrah)**

No Bulir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,686	0,1654	Valid
2	0,785	0,1654	Valid
3	0,891	0,1654	Valid
4	0,813	0,1654	Valid
5	0,816	0,1654	Valid

*Sumber: SPSS ( Data diolah 2018) dengan IBM SPSS Statistic 22*

**Tabel 3.5**  
**Hasil Pengujian Validitas X (Kualitas Pelayanan)**

No Bulir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,704	0,1654	Valid
2	0,416	0,1654	Valid
3	0,553	0,1654	Valid
4	0,855	0,1654	Valid
5	0,840	0,1654	Valid
6	0,635	0,1654	Valid
7	0,859	0,1654	Valid
8	0,804	0,1654	Valid
9	0,827	0,1654	Valid
10	0,847	0,1654	Valid
11	0,818	0,1654	Valid
12	0,643	0,1654	Valid
13	0,638	0,1654	Valid
14	0,708	0,1654	Valid

*Sumber: SPSS ( Data diolah 2018) dengan IBM SPSS Statistic 22*

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut Sudjana, memberikan definisi bahwa reabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajekan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya kapan pun alat penelitian tersebut akan digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama (Mustafidah, Taniredja, & Hidayati, 2012:43).

Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu alat ukur dikatakan konsisten apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama, dalam kondisi yang sama (Noor, 2012).

Metode untuk melakukan uji reliabilitas salah satunya dapat dilakukan dengan metode alpha, yaitu dengan menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran.

Rumus yang digunakan dalam metode alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \cdot \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2_i}{\sigma^2_t} \right)$$

(Riduwan, 2012)

Keterangan:

r : Koefisien korelasi antara X dengan Y

X : Skor tiap pertanyaan

Y : Total skor

n : Jumlah responden

Keputusan untuk uji realibilitas adalah:

- a. Jika nilai r hitung > r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
- b. Jika nilai r hitung < r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliable

Berikut di bawah ini hasil uji coba reliabelitas terhadap 100 sampel kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung. Adapun hasil pengujian reliabilitas pada model penelitian ini dengan nilai r table N= 98 pada signifikansi 10%, diperoleh nilai r table adalah 0,1654 Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 3.6**

Variabel	Cronbach's alpha	Nilai r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,932	0,1654	Reliabel
Kepuasan JemaahUmrah	0,851	0,1654	Reliabel

*Sumber: SPSS 2.2 for windows*

### 3.3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang dapat dipahami dan menghasilkan solusi dalam penelitian ini. Dalam menganalisis data penelitian ini dibantu dengan beberapa software pengolahan data salah satunya yaitu IBM SPSS 22. Adapun beberapa teknik pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut

## 1) Rancangan Analisis Data

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data sehingga data dari hasil kuesioner tersebut dapat dilihat apakah variabel (X) dimensi kualitas pelayanan ada pengaruhnya terhadap kepuasan jemaah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung (Y)

Prosedur yang digunakan dalam pengelolaan data penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Editing, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden. Pemeriksaan tersebut berkaitan dengan kelengkapan pengisian angket secara menyeluruh.
2. Scoring, yaitu pemberian skor untuk setiap opsi dari item berdasarkan ketentuan yang ada dimana untuk menghitung bobot nilai dari setiap pertanyaan dalam angket menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur, pendapat, dan seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap instrumen skala ini mempunyai bobot dari sangat positif sampai sangat negatif.
3. Tabulating, yaitu perhitungan hasil scoring yang dituangkan ke dalam tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item setiap variabel.
4. Rancangan variabel deskriptif, analisis yang digunakan untuk menggambarkan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya

### a. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan untuk penelitian ini. Pengujian ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat autokorelasi, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal. (Ghozali, 2006)

#### 1. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mengetahui apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji statistik Kolmogorov-Smirnov dengan melihat tingkat signifikansinya. Pendeteksian normalitas data apakah terdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Residual

dinyatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  dan sebaliknya.

- a. Jika data tersebar pada sekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data tersebar jauh dari garis diagonalnya atau grafik residual tidak menunjukkan distribusi normal

## **2. Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2006). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## **3. Analisis Regresi**

### **a) Uji Regresi Linier Sederhana**

Regresi merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menganalisa data. Peneliti menggunakan regresi tunggal. Analisis regresi ini, lebih akurat dengan analisis lainnya. Pada analisis regresi, kesulitan dalam menunjukkan tingkat perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya dapat teratasi (Husain, 2002). Hasil perhitungan diperoleh dengan menggunakan sistem komputerisasi dengan program SPSS. Teknik analisis data yang digunakan untuk melihat kepuasan jemaah umrah studi pada PT. Amanah Mulia Wisata Bandung karena penelitian ini hanya menganalisis dua variabel yaitu variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil Riduwan dan Kuncoro (2011:83). Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Analisis regresi linier sederhana didasarkan dapat dilakukan jika memenuhi asumsi dan persyaratan analisis, selain data harus berskala interval,

data juga harus berdistribusi normal, berpola linier dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan subjek yang sama Riduwan dan Kuncoro (2011:84).

(Sujarweni, 2008) Regresi Linear Sederhana adalah regresi yang memiliki satu variable independen (X) dan satu variable dependen (Y). Analisis Regresi Sederhana ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Variabel yang dipengaruhi tersebut variable dependen, sedangkan variable yang mempengaruhi disebut variable independen.

Model Persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

Keterangan:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien variable independen

X = Variabel independen

E = Error

#### a. Pengujian Hipotesis

##### 1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi



**Tabel 3. 7**  
**Pedoman Untuk Menginterpretasikan Koefisien Determinasi**

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0 – 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiyono (2005, hal. 216)*

### b) Uji Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel independent dengan variabel dependent yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan penerimaan atau penolakan dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rumus yang digunakan penulis untuk hipotesis yaitu uji signifikansi koefisien korelasi (Uji-t) untuk menguji hipotesis parsial yang tersirat dari hipotesis penelitian, seperti yang dikemukakan oleh Sugioyono (2012:250). Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$t_{hitung} = r \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Keterangan:

$t_{hitung}$  = distribusi student dengan derajat kebebasan (dk)= n-2

n = jumlah sampel

r = nilai koefisien korelasi

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan (dk)= n-2, secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung

$H_a : \beta \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung