

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta TTRR 2020. Dalam melakukan penelitian ini, langkah awal yang penulis lakukan ialah mengidentifikasi masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang ada pada TTRR 2020. Setelah mengidentifikasi masalah penulis menentukan sebuah judul penelitian, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta *Running Event* Tahura *Trail Running Race* 2020. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan peserta. Kemudian merujuk pada tujuan dari penelitian ini maka variabel kualitas pelayanan dipisahkan menjadi lima dimensi. Dimensi yang penulis pakai ialah menurut Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988), yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Kelima dimensi tersebut kemudian dianalisis untuk diketahui dimensi mana yang memiliki hubungan positif dan berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut maka dibutuhkan sebuah metode penelitian, maka metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan atau melukiskan sebuah hasil penelitian (Nazir, 1988). Metode verifikatif digunakan untuk memverifikasi atau menguji kebenaran suatu hipotesis dalam sebuah penelitian melalui data yang dikumpulkan di lapangan (Arikunto, 2010).

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis setiap dimensi yang ada pada kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan, apakah memiliki hubungan positif serta berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Penelitian ini meneliti salah satu *running event* yang ada di Bandung, yaitu Tahura *Trail Running Race*. TTRR adalah sebuah *running event* yang sudah diselenggarakan sejak tahun 2013, sehingga sudah 8 tahun berjalan. Pada pelaksanaan TTRR 2020

terdapat masalah yang terjadi sehingga membuat peserta tidak puas. Maka peneliti ingin meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta TTRR 2020. Sehingga objek pada penelitian ini adalah pengunjung (peserta) yang mengikuti *event Tahura Trail Running Race 2020*. Peserta yang akan dijadikan sampel sebanyak 110 orang, jumlah tersebut didapat dengan menggunakan rumus Tabachnick & Fidell (2013).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi hakikatnya ialah ruang lingkup generalisasi yang didalamnya termasuk objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu dan ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis kemudian diambil kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi adalah seluruh kelompok, fenomena, atau sesuatu yang menarik yang akan diteliti (Sekaran & Bougie, *Research Methods for Business : A skill Building Approach*, 2013). Berdasarkan pengertian tersebut, populasi penelitian ini adalah seluruh peserta yang berpartisipasi pada *Tahura Trail Running Race 2020*.

3.3.2 Sampel

Sederhananya sampel adalah sebagian dari jumlah juga karakteristik yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2015). Uma Sekaran (2013) juga berpendapat hampir sama bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian adalah sebagian jumlah dari populasi yang kemudian jadikan objek penelitian. Populasi penelitian ini ialah seluruh peserta TTRR 2020, maka sampel pada penelitian ini ialah sebagian dari peserta TTRR 2020. Untuk menentukan berapa jumlah sampel yang akan diambil penulis menggunakan rumus dari Tabachnick dan Fidel (2013) seperti berikut:

$$N \geq 50 + 8m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Note :

m adalah jumlah variabel

N adalah ukuran sampel

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 6$$

$$N \geq 110$$

Penulis menggunakan rumus $N \geq 104 + m$, karena tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui secara parsial dimensi yang memiliki hubungan positif dan pengaruh terhadap kepuasan peserta. Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus dari Tabachnick dan Fidel maka jumlah sampel yang akan digunakan ialah sebanyak 110 responden.

3.3.3 Teknik *Sampling*

Dalam menentukan sampel mana yang akan diambil, maka dibutuhkan teknik *sampling*. Teknik *sampling* ada suatu langkah atau cara yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2015).

Pada dasarnya terdapat dua jenis teknik *sampling*, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada penelitian ini penulis memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota sampel untuk dipilih sebagai objek penelitian, maka dari itu penulis menggunakan teknik *sampling probability sampling*, yaitu teknik yang digunakan dalam menentukan sampel dengan memberikan peluang kepada semua anggota sampel agar bisa dipilih. Kemudian penulis tidak menentukan suatu indikator untuk mengambil sample atau dilakukan secara acak, maka teknik *probability sampling* yang penulis pakai ialah *simple random sampling*.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data ialah suatu yang bisa diukur atau dijadikan sesuatu pegangan buat menunjang dalam melaksanakan suatu penelitian. Data primer disebut juga data utama karena kedudukannya sebagai data yang paling penting. Data primer biasanya didapatkan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk melihat fakta yang terjadi, data primer dapat berupa kuesioner ataupun melakukan wawancara langsung dengan responden. Data sekunder disebut juga data pendukung karena kedudukannya sebagai data untuk memperkuat data primer. Data sekunder biasanya didapatkan dari pihak ketiga dalam sebuah penelitian, dapat berupa sensus, laporan data, atau statistik (Sugiyono, 2015).

Tabel 3.1 Jenis data dan sumber data

Jenis Data	Sumber Data
Data Sekunder	
Data jumlah peserta Tahura <i>Trail Running Race 2020</i>	Instagram (@trailrunTahura)
Komentar peserta terkait <i>event</i>	Instagram (@trailrunTahura)
Hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan	Journal dan <i>E-journal</i>
Hal yang berkaitan dengan kepuasan peserta	Journal dan <i>E-journal</i>
Data Primer	
Tanggapan peserta mengenai kualitas pelayanan Tahura <i>Trail Running Race 2020</i>	Penyebaran Kuesioner pada Peserta Tahura <i>Trail Running Race 2020</i>
Tanggapan peserta mengenai kepuasan terhadap Tahura <i>Trail Running Race 2020</i>	Penyebaran Kuesioner pada Peserta Tahura <i>Trail Running Race 2020</i>

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui berbagai macam proses, proses tersebut ialah teknik pengumpulan data. Dalam melakukan pengumpulan data, terdapat beberapa teknik yang dapat dilakukan. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan ialah dengan menyebarkan studi pustaka serta kuesioner.

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah teknik dalam mengumpulkan berbagai data yang berkaitan dengan teori serta berkaitan dengan permasalahan juga variabel yang diteliti yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan peserta. Studi literatur diperoleh dari berbagai macam sumber, yaitu perpustakaan kampus UPI, skripsi/penelitian terdahulu, jurnal/*e-journal*, media informasi (*Internet*)

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membuat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian, kemudian diberikan kepada responden untuk ditanggapi. Kuesioner dalam penelitian ini berisikan tentang karakteristik responden, *screening* responden, pengalaman responden, pernyataan tentang kualitas pelayanan serta pernyataan tentang kepuasan peserta. Agar dapat diukur hasil dari persepsi responden, maka di dalam kuesioner penulis menggunakan skala. Skala yang digunakan penulis ialah skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang ataupun sekelompok orang mengenai fenomena

sosial (Sugiyono, 2015). Dalam skala *likert* terdapat berbagai macam gradasi, berikut adalah gradasi yang penulis pakai.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

No	Keterangan	Tolak Ukur
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam sebuah penelitian, ketika ingin mengumpulkan data maka diperlukan sesuatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur suatu objek. Alat tersebut ialah operasional variabel, menurut Sugiyono (2015) operasional variabel ialah sebuah atribut yang memiliki keragaman tertentu dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari serta menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan peserta. Kemudian merujuk pada tujuan dari penelitian ini maka variabel kualitas pelayanan dipisahkan menjadi lima dimensi. Dimensi yang penulis pakai ialah menurut Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988), yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Sedangkan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen memiliki indikator-indikator yang terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan produk (Tjiptono, 2008).

Tabel 3.3 Operasional Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik	Lokasi	Tingkat lokasi strategis mudah dijangkau	Ordinal

<p>Kualitas pelayanan adalah persepsi evaluatif yang direfleksikan konsumen mengenai pelayanan yang dirasakan pada saat waktu tertentu. (Tjiptono, Strategi Pemasaran, 2008; Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988)</p>		Kenyamanan dan kebersihan area	Tingkat kenyamanan dan kebersihan <i>race</i> dan <i>race pack collection</i>	Ordinal
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas (Mushola, Toilet, Penitipan Barang, Lahan Parkir)	Ordinal
		Kemudahan mendapatkan informasi	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi melalui (media sosial)	Ordinal
	Keandalan	Kesesuaian waktu acara dengan jadwal yang sudah ditentukan	Tingkat kesesuaian waktu acara dengan jadwal yang sudah ditentukan	Ordinal
		Kemudahan pendaftaran dan pembayaran untuk menjadi peserta	Tingkat kemudahan pendaftaran dan pembayaran untuk menjadi peserta	Ordinal
		Kesesuaian atribut yang diterima peserta pada saat <i>race pack collection</i>	Tingkat kesesuaian atribut yang diterima peserta pada saat <i>race pack collection</i>	Ordinal
		Kemampuan <i>crew</i> dalam mengarahkan peserta	Tingkat kemampuan <i>crew</i> dalam mengarahkan peserta	Ordinal
	Daya Tanggap	Kecepatan <i>crew</i> dalam memberikan informasi	Tingkat kecepatan <i>crew</i> dalam memberikan informasi	Ordinal
		Kemampuan <i>crew</i> dalam memahami kebutuhan peserta	Tingkat ketepatan <i>crew</i> dalam memahami kebutuhan peserta	Ordinal
		Kecepatan tenaga medis dalam menangani keluhan peserta	Tingkat kecepatan tenaga medis dalam menangani keluhan peserta	Ordinal
	Jaminan	Konsep acara	Tingkat keunikan dari konsep acara	Ordinal

		Desain dan kualitas jersey	Tingkat desain dan kualitas jersey	Ordinal
		Desain medali	Tingkat desain medali	Ordinal
	Empati	Keramahan dan kesopanan <i>crew</i>	Tingkat keramahan dan kesopanan <i>crew</i> dalam memberikan pelayanan	Ordinal
		Kesediaan untuk mendengarkan kritik dan saran	Tingkat kesediaan untuk mendengarkan kritik dan saran	Ordinal
		Kemudahan peserta dalam mendapatkan foto-foto saat lari	Tingkat kemudahan peserta dalam mendapatkan foto-foto saat lari	Ordinal
	Kepuasan Pelanggan (Y) Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelum kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2003)	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian acara dengan apa yang diharapkan	Tingkat kesesuaian acara dengan apa yang diharapkan
Minat untuk ikut kembali		Keinginan untuk ikut kembali	Tingkat keinginan peserta untuk ikut kembali acara TTRR	Ordinal
Kesediaan merekomendasikan		Merekomendasikan kepada orang lain	Tingkat merekomendasikan acara TTRR kepada orang lain	Ordinal

3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Pengujian Validitas

Instrumen pada penelitian perlu melalui tahap pengujian validitas, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang dibuat dapat dijadikan alat ukur atau tidak. Ibarat penggaris yang dapat digunakan untuk mengukur satuan panjang dengan baik, maka instrumen yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2015). Maka data yang valid adalah yang memiliki kesamaan antara yang dilaporkan penulis

dengan apa yang terjadi dilapangan. Pada penelitian ini instrumen yang akan di uji validitas ialah instrumen yang berkaitan tentang kualitas pelayanan (X) dan kepuasan peserta (Y).

Instrumen yang melalui tahap uji validitas dalam penelitian ini menggunakan anggota sampel sebanyak 30 responden. Data yang sudah terkumpul ditabulasikan, lalu dilakukan uji validitas. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan diantara jumlah skor yang diperoleh dari setiap pernyataan dalam suatu dimensi, dan mengkorelasikan skor dimensi dengan skor total.

Rumus yang dipakai dalam menguji validitas dari instrumen yang telah dibuat adalah rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut :

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

Sumber: Sugiyono (2011:183)

Keterangan:

- r_1 = Koefisien validitas yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor
- n = Banyaknya responden

Berikut adalah ketentuan dalam melakukan pengujian koefisien korelasi, yaitu dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut:

1. Jika nilai hasil r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel dengan ketentuan $dk = n-2$ serta taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item instrumen penelitian dikatakan valid jika hasil nilai r hitung jika dibandingkan dengan lebih besar daripada $> r$ tabel.
3. Item instrumen penelitian dikatakan tidak valid jika hasil nilai r hitung jika dibandingkan lebih kecil daripada $< r$ tabel.
4. Merujuk pada jumlah item pernyataan yang akan diuji adalah sebanyak 30

orang dengan tingkatan signifikan 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai r tabel sebesar 0,361

Hasil dari uji validitas dapat dilihat di tabel 3.4 di bawah ini. Jika dilihat pada tabel di bawah maka, seluruh item pernyataan pada kuesioner yang dibuat valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Item	Pernyataan	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
P.1	Lokasi <i>event</i> strategis dan mudah dijangkau	0,681	0,361	Valid
P.2	Area <i>race</i> dan RPC nyaman dan bersih	0,495	0,361	Valid
P.3	Fasilitas yang disediakan lengkap (mushola, toilet, penitipan barang, lahan parkir, waterstation, dll)	0,513	0,361	Valid
P.4	Informasi tentang event mudah didapatkan melalui media sosial	0,685	0,361	Valid
P.5	<i>Event</i> berjalan sesuai dengan waktu yang sudah dijadwalkan oleh penyelenggara	0,669	0,361	Valid
P.6	Pendaftaran dan pembayaran untuk mengikuti <i>event</i> dapat dilakukan dengan mudah melalui <i>smartphone</i>	0,577	0,361	Valid
P.7	Atribut yang diterima pada saat RPC sesuai dengan yang dijanjikan penyelenggara	0,743	0,361	Valid
P.8	<i>Crew</i> mampu mengarahkan peserta dengan baik pada saat <i>event</i> berlangsung	0,671	0,361	Valid
P.9	<i>Crew</i> memberikan informasi dengan cepat saat ditanyai oleh peserta	0,613	0,361	Valid
P.10	<i>Crew</i> mampu memahami dengan baik kebutuhan peserta saat peserta meminta bantuan	0,667	0,361	Valid

P.11	Tenaga medis mampu menangani peserta yang sakit dengan cepat	0,572	0,361	Valid
P.12	Konsep <i>event</i> secara keseluruhan unik (berbeda) dengan <i>running event</i> pada umumnya	0,674	0,361	Valid
P.13	Desain dan kualitas jersey bagus	0,526	0,361	Valid
P.14	Desain medali bagus	0,483	0,361	Valid
P.15	<i>Crew</i> bersikap ramah dan sopan kepada peserta maupun masyarakat sekitar	0,555	0,361	Valid
P.16	Penyelenggara mendengarkan dan menerima kritik dan saran dari peserta dengan baik	0,661	0,361	Valid
P.17	Foto-foto dapat diakses dengan mudah melalui web resmi/media sosial	0,463	0,361	Valid
P.18	Event secara keseluruhan berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan peserta	0,669	0,361	Valid
P.19	Peserta berkeinginan untuk mengikuti kembali <i>event</i> TTRR di tahun selanjutnya	0,860	0,361	Valid
P.20	Peserta merekomendasikan kepada kerabat/orang lain untuk mengikuti <i>event</i> TTRR	1	0,361	Valid

3.7.2 Pengujian Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas, berikutnya pengujian yang akan dilakukan ialah pengujian reliabilitas, yaitu uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kekuatan dari instrumen yang dibuat. Jika instrumen dinyatakan reliabel maka instrumen ini jika dipakai lebih dari sekali untuk mengukur suatu objek yang sama, akan memberikan hasil yang sama pula

(Sugiyono, 2015).

Rumus yang penulis pakai untuk mengukur reliabilitas instrumen yang dibuat adalah uji *Cronbach alpha*, pada penelitian ini terdapat alternatif jawaban pada instrumen, yaitu lebih dari dua, maka rumusnya seperti berikut:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right\}$$

(Husein, 2010)

Keterangan:

r_{11}	= reliabilitas instrumen
k	= banyaknya butir pertanyaan
σ^2	= varians total
$\sum_b^1 \sigma^2$	= jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

σ^2	= Varian
$\sum x$	= Jumlah skor
n	= jumlah variabel total

Cronbach Alpha yakni kondisi yang menampilkan seberapa bagus item dalam sesuatu kelompok dengan cara positif berkolerasi ataupun satu dengan yang lainnya. *Cronbach Alpha* kemudian dihitung dalam perihal rata-rata interkolerasi diantara item yang mengukur teori. semakin dekat hasil *Cronbach Alpha* dengan nilai 1 sehingga semakin besar keandalan kestabilan internal (Sekaran, 2006). Kalkulasi reliabilitas pernyataan dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS 25 for window.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Seandainya nilai dari koefisien internal semua item *cronbach alpha* lebih dari pada $> 0,70$ maka item pertanyaan dapat dikatakan reliabel.
2. Seandainya nilai dari koefisien internal semua item *cronbach alpha* kurang dari pada $< 0,70$ maka item pertanyaan dapat dikatakan tidak reliabel.

Tabel 3.5 Koefisien Kolerasi Nilai r

Tingkat Hubungan	Interval Koefisien
Hubungan yang sempurna	1,00
Hubungan yang sangat erat	0,90 -< 1,00
Hubungan yang erat (reliabel)	0,70 -< 0,90
Hubungan yang cukup erat	0,40 -< 0,70
Hubungan yang kecil (tidak reliabel)	0,20 -< 0,40
Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan	< 0,20

(Sugiyono, 2015)

Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas dari item pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden penelitian. Jika dilihat pada tabel 3.6, maka kedua variabel penelitian hasilnya reliabel.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	$C\sigma$ hitung	$C\sigma$ minimal	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,965	0,70	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	0,878	0,70	Reliabel

3.8 Rancangan Analisis Data

Setelah instrumen dibuat, kemudian diuji dengan pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya data disebar kepada 110 responden untuk mengisi kuesioner. Data yang diperoleh dari tanggapan responden melalui kuesioner kemudian dijadikan tabulasi data. Tabulasi data tersebutlah yang nantinya akan di analisis dengan beberapa metode dan pengujian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif.

3.8.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan ataupun melukiskan suatu hasil penelitian sebagaimana adanya dengan tidak

bermaksud untuk mengambil kesimpulan disebut analisis data deskriptif (Sugiyono, 2015). Data yang terkumpul kemudian dideskripsikan sebagaimana adanya tanpa mengambil kesimpulan dari hasil analisis.

Maka penulis menggunakan analisis deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain mendeskripsikan hasil analisis dari variabel kualitas pelayanan pada TTRR 2020, dan juga mendeskripsikan hasil analisis kepuasan peserta TTRR 2020.

Garis Kontinum

Dalam studi ini mengenakan rasio *likert* dimana hasil dari rasio *likert* ialah data ordinal. Data ordinal ialah data yang bersumber dari subjek atau jenis yang disusun berdasarkan besarnya, dari tingkatan paling rendah ke tingkatan paling tinggi ataupun sebaliknya, dengan jarak ataupun rentang yang tidak mesti sama (Hasan, 2006).

Data ordinal itu kemudian dibuatkan skoring yang setelah itu dideskripsikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan analisa data. Nilai *numerical* dapat dianggap sebagai objek dan dengan langkah transformasi akan ditempatkan pada interval. Langkah yang dilakukan saat analisis masing-masing indikator atau pernyataan, frekuensi jawaban masing-masing pilihan jawaban dihitung kemudian dijumlahkan. Selanjutnya masing-masing pernyataan memiliki jumlah, kemudian penulis menggambar garis kontinum. ketika skor jumlah pernyataan diketahui, skor tersebut dikelompokkan pada garis kontinum. Hitunglah jenjang interval lebih dahulu dengan memakai rumus nilai jenjang interval (Sudjana, 2005) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Setelah menghitung nilai jenjang interval dengan menggunakan rumus di atas, maka hasilnya dimasukkan kepada gambar 3.1 di bawah ini. Terdapat 5 tingkatan, yaitu sangat rendah, rendah, cukup, tinggi, sangat tinggi.

Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi
---------------	--------	-------	--------	---------------

Gambar 3.1 Klasifikasi Garis Kontinum

3.8.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Rancangan analisis verifikatif digunakan untuk memverifikasi atau menguji kebenaran suatu hipotesis dalam sebuah penelitian melalui data yang dikumpulkan di lapangan (Arikunto, 2010). Karena penelitian memecah variabel X menjadi 5 bagian, maka teknik analisa yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Pada penelitian ini penulis meneliti variabel bebas (X) yaitu kuliatas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), empati (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5), sedangkan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan peserta.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu pengujian yang dilakukan sebelum melakukan uji regresi dan hipotesis, yang bertujuan untuk melihat data yang diperoleh melalui kuesioner terdistribusi normal ataupun berada pada sebaran normal (Nuryadi, Astuti, Utami, & Budiantara, 2017). Terdapat berbagai cara untuk melakukan pengujian normalitas, diantaranya ialah uji *kolmogorof-smirnov*, juga *probability-plot (p-plot)*.

Ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian normalitas menggunakan uji *kolmogorof-smirnov* adalah seperti dibawah ini:

1. Jika nilai signifikansi atau Sig. atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka hasilnya data berdistribusi dengan normal.
2. Jika nilai signifikansi atau Sig. atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka hasilnya data tidak berdistribusi dengan normal.

Selanjutnya pengujian normalitas yang dapat dilakukan ialah dengan menggunakan uji *probability-plot (p-plot)*. Pada uji *probability-plot (p-plot)* ketentuannya berbeda dengan uji *kolmogorof-smirnov*. Berikut merupakan ketentuan dalam menyimpulkan hasil uji *probability-plot (p-plot)*:

1. Hasil dari analisis data kemudian digambarkan menjadi titik-titik pada garis diagonal, jika titik-titik tersebar di sekitar area garis diagonal serta

mengikuti arah garis diagonal, maka disimpulkan model regresi memenuhi syarat asumsi normalitas.

2. Hasil dari analisis data kemudian digambarkan menjadi titik-titik pada garis diagonal, jika titik-titik tersebar menjauh dari area garis diagonal ataupun tidak mengikuti arah garis diagonal, sehingga disimpulkan model regresi tidak memenuhi syarat asumsi normalitas.

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas ialah salah satu ketentuan ataupun anggapan klasik dalam analisa regresi linier berganda yang wajib dilalui. Pengujian multikolinieritas dapat digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi diantara variabel bebas. Model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat kolerasi diantara variabel bebas (tidak terdapat multikolinieritas). Untuk melakukan pengujian multikolinieritas terdapat rumus untuk menghitungnya, yaitu seperti berikut (Santoso, 2012):

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \quad \text{atau} \quad Tolerance = \frac{1}{VIF}$$

Ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian multikolinieritas adalah seperti dibawah ini:

1. Seandainya nilai *tolerance* diperoleh lebih besar dari pada $> 0,10$ ataupun nilai VIF diperoleh lebih kecil daripada < 10 , maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengalami multikolinieritas.
2. Seandainya nilai *tolerance* diperoleh lebih kecil dari pada $< 0,10$ ataupun nilai VIF diperoleh lebih besar dari pada > 10 maka dapat disimpulkan model regresi mengalami multikolinieritas.

3.9.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ialah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari suatu residual untuk seluruh pengamatan dalam model regresi linear berganda. Jika pengujian heteroskedastisitas tidak dapat terpenuhi, maka pada model regresi dapat dinyatakan tidak valid sebagai suatu alat peramalan. Dengan begitu pengujian heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya atau tidaknya penyimpangan dari syarat ketentuan asumsi

klasik pada regresi linear berganda, yang mana pada model regresi wajib terpenuhi syarat bahwa tidak adanya heteroskedastisitas.

Ketentuan dalam menyimpulkan bahwa ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah seperti dibawah ini:

- a. Seandainya nilai Sig. atau signifikansi diperoleh lebih dari pada $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak mengalami heteroskedastisitas.
- b. Seandainya nilai Sig. atau signifikansi diperoleh kurang dari pada $< 0,05$ maka dapat disimpulkan mengalami heteroskedastisitas.

Ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot dari output SPSS (Priyatno, 2009), sebagai berikut:

- a. Seandainya titik-titik yang tersebar membentuk suatu pola tertentu dengan teratur maka dapat disimpulkan mengalami masalah heteroskedastisitas.
- b. Seandainya titik-titik yang tersebar tidak membentuk suatu pola tertentu dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

3.9.4 Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi dilakukan untuk mengetahui suatu model apakah diantara variabel pengganggu masing-masing variabel independen saling mempengaruhi. Ketika tidak mengalami gejala autokorelasi maka model regresi dapat dikatakan baik. Agar mengetahui terdapat ataupun tidaknya gejala autokorelasi, maka penulis melakukan pengujian Durbin-Watson (D-W) dengan ketentuan seperti dibawah ini:

Tabel 3.7 Ketentuan Uji Statistik Durbin-Watson

Hasil	Nilai Statistik d
Terdapat autokorelasi positif	$0 < d < dL$
Tidak ada keputusan	$dL \leq d \leq dU$
Tidak terdapat autokorelasi positif/negative	$dU \leq d \leq 4 - dU$
Tidak ada keputusan	$4 - dU \leq d \leq 4 - dL$
Terdapat autokorelasi negatif	$4 - dL \leq d \leq 4$

Sumber: Ghozali (2009)

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi bermaksud memastikan persamaan regresi linier yang baik serta bisa dipakai buat menilai angka variable terikat. (Nuryadi, Astuti, Utami, & Budiantara, 2017). Analisis regresi linier berganda ialah model regresi yang memiliki lebih dari satu dimensi/variabel bebas dan bertujuan untuk melihat hubungan serta pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut merupakan persamaan regresi linier berganda (Sugiyono, 2015).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

note:

Y adalah variabel dependent

a adalah bilangan konstanta

b adalah nilai koefisien regresi

X adalah variabel independent

Analisis regresi linier berganda penulis lakukan untuk mengetahui pengaruh X_1 (bukti fisik), X_2 (keandalan), X_3 (daya tanggap), X_4 (jaminan), dan X_5 (empati) terhadap Y (kepuasan peserta).

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dicoba untuk menguji pengaruh dari kedua ataupun lebih variabel independen kepada variabel dependen dengan cara simultan ataupun bersama. Agar dapat mengetahui angka F hitung penulis memakai metode seperti berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{1 - R^2/(n - k - 1)}$$

note:

R^2 adalah koefisien korelasi ganda

k adalah jumlah variabel bebas

n adalah jumlah sampel

F adalah f hitung yang kemudian dibandingkan bersama f tabel = $F(k ; n - k)$

Ketika hasil uji sudah diperoleh nilai f hitung dan f table. Selanjutnya ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian f (*simultan*) dengan membandingkan kedua nilai tadi:

1. Seandainya nilai f hitung lebih besar daripada $> f$ tabel, maka variabel independen dengan simultan terdapat pengaruh dengan variabel dependen (H_a diterima, H_o tertolak).
2. Seandainya nilai f hitung lebih kecil daripada $< f$ tabel, maka variabel independen dengan simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (H_a tertolak, H_o diterima).

Ketika hasil uji sudah diperoleh nilai signifikansi atau Sig. yang didapatkan melalui hasil pengujian. Selanjutnya ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian f (*simultan*) dengan membandingkan nilai signifikansi:

1. Seandainya nilai signifikasnsi atau Sig. dibawah $< 0,05$ maka variabel indenpenden dengan simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (H_a diterima, H_o tertolak).
2. Seandainya nilai signifikasnsi atau Sig. di atas $> 0,05$ maka variabel independen dengan simultan tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (H_a tertolak, H_o diterima).

3.11.2 Uji Parsial (Uji T)

Untuk menguji pengaruh secara terpisah variabel indepenen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta, maka perlu dilakukan uji T. Dasar pengumpulan ketetapan bersumber pada nilai signifikansi, yang mana tingkatan signifikan bisa ditetapkan melalui uji dua pihak. Apakah hasil pengujian hipotesis diterima ataupun ditolak, maka penulis melakukan pengujian satu pihak dengan tingkatan signifikansi = 5% ($\alpha = 0,05$). Uji T bisa dihitung memakai rumus distribusi seperti dibawah ini (Sugiyono, 2015):

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

note :

t adalah distribusi (t hitung)

r adalah koefisien korelasi

n adalah total data

Ketika hasil uji sudah diperoleh nilai t hitung dan t tabel, selanjutnya ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian t (*parsial*) dengan membandingkan kedua nilai tadi:

1. Seandainya nilai t hitung lebih besar daripada $> t$ tabel, maka variabel independen dengan parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (H_a diterima, H_o tertolak).
2. Seandainya nilai t hitung lebih kecil daripada $< t$ tabel, maka variabel independen dengan parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (H_a tertolak, H_o diterima).

Ketika hasil uji sudah diperoleh nilai signifikansi atau Sig. yang didapatkan melalui hasil pengujian, selanjutnya ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian t (*parsial*) dengan membandingkan nilai signifikansi:

1. Seandainya nilai signifikasnsi atau Sig. dibawah $< 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel indenpenden dengan parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (H_a diterima, H_o tertolak).
2. Seandainya nilai signifikasnsi atau Sig. di atas $> 0,05$ maka variabel independen dengan simultan tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (H_a tertolak, H_o diterima).

Dibawah ini merupakan ketentuan dalam menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.

H1 : H_o : Jika t hitung lebih kecil dari pada $< t$ tabel dengan nilai sig. lebih besar dari pada > 0.05 , artinya bukti fisik tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.

H_a : Jika t hitung lebih besar dari pada $> t$ tabel dengan nilai sig. lebih kecil dari pada < 0.05 , artinya bukti fisik memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.

H2 : H_o : Jika t hitung lebih kecil dari pada $< t$ tabel dengan nilai sig. lebih besar dari pada > 0.05 , artinya kehandalan tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.

- H_a : Jika t hitung lebih besar dari pada $> t$ tabel dengan nilai sig. lebih kecil dari pada < 0.05 , artinya keandalan memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.
- H3 : H_0 : Jika t hitung lebih kecil dari pada $< t$ tabel dengan nilai sig. lebih besar dari pada > 0.05 , artinya daya tanggap tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.
 H_a : Jika t hitung lebih besar dari pada $> t$ tabel dengan nilai sig. lebih kecil dari pada < 0.05 , artinya daya tanggap memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.
- H4 : H_0 : Jika t hitung lebih kecil dari pada $< t$ tabel dengan nilai sig. lebih besar dari pada > 0.05 , artinya jaminan tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.
 H_a : Jika t hitung lebih besar dari pada $> t$ tabel dengan nilai sig. lebih kecil dari pada < 0.05 , artinya jaminan memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.
- H5 : H_0 : Jika t hitung lebih besar dari pada $> t$ tabel dengan nilai sig. lebih kecil dari pada < 0.05 , artinya empati tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.
 H_a : Jika t hitung lebih besar dari pada $< t$ tabel dengan nilai sig. lebih kecil dari pada > 0.05 , artinya empati memiliki pengaruh kepada kepuasan peserta.

3.11.3 Uji Koefisien Determinasi

Ketika koefisien korelasi sudah diketahui, maka langkah berikutnya ialah menghitung nilai koefisien determinasi. Pengujian koefisien determinasi dilalui agar dapat mengetahui seberapa besar persentase kontribusi yang diberikan variabel kepuasan pelanggan (x) kepada variabel kepuasan peserta (y) dengan menggunakan rumus koefisien determinasi (KD), seperti berikut:

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

note :

KD adalah koefisien determinasi

r adalah Koefisien korelasi

Ketentuan dalam menyimpulkan hasil pengujian koefisien determinasi adalah seperti dibawah ini:

1. Seandainya nilai *KD* mendekati angka nol (0), dapat disimpulkan bahwa variabel independen (*x*) memiliki pengaruh yang lemah kepada variabel dependent (*y*).
2. Seandainya nilai *KD* mendekati angka satu (1), dapat disimpulkan bahwa variabel independen (*x*) memiliki pengaruh yang kuat kepada variabel dependent (*y*).

Berikut ini adalah tabel ketentuan dalam menginterpretasi nilai koefisien determinasi:

Tabel 3.8 Ketentuan Koefesien Determinasi

Tingkat Pengaruh	Interval Koefisien
Sangat Kuat	0,80 –1,00
Kuat	0,60–0,799
Sedang	0,40–0,599
Lemah	0,20–0,399
Sangat Lemah	0,00–0,199

(Sugiyono, 2015)