

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Speedy terhadap kepuasan pelanggan di kecamatan Majalaya. Penelitian ini meneliti dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (*independent variabel*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Speedy yang ditinjau dari beberapa dimensi, diantaranya : *Tangible* (Berwujud), *Reliable* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Sedangkan yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan pelanggan, yang terdiri dari dua dimensi, yakni *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan).

Adapun objek penelitian yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Speedy yang berada di kecamatan Majalaya.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah kerja yang harus dilakukan di dalam suatu penelitian, untuk memperoleh gambaran permasalahan dan untuk menentukan langkah-langkah dalam suatu penelitian, sehingga permasalahan dapat dipecahkan. Menurut Sugiyono (2009:1) :

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Dengan kata lain, metode penelitian digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode serta alat-alat tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Penelitian ini memiliki dua tujuan utama, yaitu :

1. Untuk Melihat Keterkaitan Antara Dua Variabel Melalui Analisa Data

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk melihat keterkaitan antara dua variabel atau lebih melalui analisa data yang didapat, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:11) bahwa :

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

Sedangkan Mohammad Nasir (2003:63) berpendapat bahwa :

“Metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi mengenai :

1. Gambaran kualitas pelayanan Speedy di kecamatan Majalaya.
2. Gambaran kepuasan pelanggan di kecamatan Majalaya.
3. Pengaruh kualitas pelayanan Speedy terhadap kepuasan pelanggan di kecamatan Majalaya.

Adapun ciri-ciri metode deskriptif menurut Winarno Surakhmad (1998:140) adalah sebagai berikut :

- Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang sedang aktual.
- Data yang terkumpul mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa.

2. Untuk Menguji Hipotesis

Tujuan yang kedua adalah untuk menguji hipotesis, dengan menggunakan metode verifikatif. Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik.

Suharsimi Arikunto (2004:7) berpendapat bahwa :

“Metode penelitian verifikatif adalah penelitian yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan”.

Penelitian ini digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam hal ini akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap pelanggan Speedy yang berada di kecamatan Majalaya. Penelitian verifikatif juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan Speedy terhadap kepuasan pelanggan di kecamatan Majalaya.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Sugiyono (2006:33) berpendapat bahwa :

“Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel

dependen (terikat). Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Penelitian ini meneliti dua variabel, yaitu kualitas pelayanan Speedy sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (*dependent*). Keseluruhan variabel X dan Y dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal.

Adapun penjabaran variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel 3.1 dan tabel 3.2 di bawah ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Speedy

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Sebuah fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan reliabilitas, kualitas jaminan, kualitas tanggung jawab, kualitas empati, dan kualitas fisik. (Zeithaml, Bitner & Dwayne, 2009:103)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1. Tingkat kelengkapan <i>hardware</i> untuk mengakses internet Speedy.	Ordinal
			2. Tingkat kelengkapan <i>software</i> untuk mengakses internet Speedy.	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Tingkat kecepatan koneksi internet Speedy.	Ordinal
			2. Tingkat kestabilan koneksi internet Speedy.	
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Tingkat kemudahan menghubungi <i>costumer service</i> .	Ordinal
			2. Tingkat kecepatan karyawan Speedy menangani keluhan pelanggan.	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Tingkat kemampuan <i>server</i> Speedy menghindari <i>virus</i> dan <i>hacker</i> .	Ordinal

			2. Tingkat kemampuan teknisi Speedy menangani masalah.	
		<i>Empathy</i> (Empati)	1. Tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan pengaduan pelanggan (<i>contact us</i>).	Ordinal
			2. Tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan bantuan (<i>help</i>).	

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	Evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap sebuah produk atau pelayanan, apakah pelayanan itu sesuai kenyataan dan memenuhi harapan. (Zeithaml, Bitner, Dwayne, 2009:104)	<i>Perceived Service</i> (Pelayanan yang Dirasakan)	1. Tingkat kebersediaan merekomendasikan Speedy kepada pihak / orang lain.	Ordinal
			2. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan internet Speedy dengan yang ditawarkan.	
		<i>Expected Service</i> (Pelayanan yang Diharapkan)	1. Tingkat ketersediaan nilai lebih Speedy.	Ordinal
			2. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan internet Speedy dengan yang diharapkan.	

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber yang diperlukan untuk menunjang penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh baik secara langsung (data primer) maupun secara tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian.

Mudrajat Kuncoro (2003:127) berpendapat bahwa :

“Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama atau perusahaan oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak luar perusahaan atau hasil penelitian pihak lain yang berasal dari buku-buku , literature, artikel, dan ilmiah-ilmiah”.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari Telkom (Speedy), wawancara langsung dengan pelanggan Speedy yang berada di kecamatan Majalaya, dan kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, yakni pelanggan Speedy di kecamatan Majalaya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

Mengumpulkan data dengan cara mempelajari buku, makalah, penelitian terdahulu, majalah ilmiah, dan lain-lain, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Observasi

Mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Kuesioner

Dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden (sampel penelitian), dan responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah disediakan dengan membubuhkan tanda (X) pada masing-masing alternatif jawaban yang dianggap paling tepat dan sesuai dengan pendapat responden. Dalam kuesioner ini penulis mengemukakan beberapa pertanyaan yang mencerminkan pengukuran indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan jasa (X), serta indikator-indikator dari variabel kepuasan pelanggan (Y). Adapun langkah-langkah dalam penyusunan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menyusun kisi-kisi kuesioner atau daftar pertanyaan.

2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawabannya.

Jenis instrumen yang digunakan dalam angket merupakan instrumen yang bersifat tertutup, yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertulis dan disertai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia.

3. Menetapkan pemberian skor untuk setiap item pertanyaan. Pada penelitian ini setiap pendapat responden atas pernyataan diberi nilai dengan skala *likert*.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2009:80) :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek 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 pelanggan Speedy yang berada di kecamatan Majalaya yang berjumlah 157 orang pelanggan.

3.5.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Maka itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian

dari objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut cukup merepresentasikan yang lainnya.

Sugiyono (2010:91) berpendapat bahwa :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah sampel (n). Husain Umar (2002:59), mengemukakan bahwa untuk menghitung besarnya ukuran sampel dengan metode acak sistematis ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknik slovin dengan rumus :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir ($e = 0,1$)

Berdasarkan rumus slovin di atas, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{157}{1 + 157 \times (0,1)^2}$$

$$n = 61,09$$

Dari perhitungan di atas, didapatkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 61 orang responden, dan untuk keakuratan penelitian maka jumlah sampel tersebut dinaikan menjadi 62 orang responden.

3.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2010:91) :

“Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”.

Teknik sampling / pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling insidental. Menurut Sugiyono (2010:96) :

“Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka responden yang akan dijadikan sampel adalah pelanggan yang secara kebetulan ditemui, dan dipandang cocok sebagai sumber data, di kantor Telkom Majalaya.

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji kemampuan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam menjangkau kriteria yang diharapkan oleh peneliti.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:145) menyatakan bahwa :

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang berarti memiliki validitas rendah”.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan telah layak untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk pengujian validitas, tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir pertanyaan. Selanjutnya nilai korelasi *product moment* hasil perhitungan dibandingkan dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti korelasi *product moment* untuk tiap butir pernyataan telah valid. Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:212})$$

Dimana :

- r = koefisien validitas item 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 Y
- n = banyaknya responden

Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak dapat diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus di atas menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*, dengan hasil yang tercantum pada tabel 3.6 di bawah ini :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan (X)	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,927	0,468	Valid
2	0,629	0,468	Valid
3	0,575	0,468	Valid
4	0,664	0,468	Valid
5	0,628	0,468	Valid
6	0,903	0,468	Valid
7	0,758	0,468	Valid
8	0,907	0,468	Valid
9	0,597	0,468	Valid
10	0,743	0,468	Valid
Item Pertanyaan (Y)	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,919	0,468	Valid
2	0,872	0,468	Valid
3	0,915	0,468	Valid
4	0,805	0,468	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Pengujian validitas instrumen ini dilakukan terhadap 20 orang responden dengan tingkat signifikansi 5% dengan $n = 20 - 2 = 18$, maka di dapat r_{tabel} sebesar **0,468**.

Melihat hasil pengujian validitas pada tabel 3.4 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh kuesioner kualitas pelayanan Speedy (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Suharsimi Arikunto (2006:178) menyatakan bahwa :

“Realibitas menunjukan satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang realibel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya”.

Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat digunakan rumus *alpha croanbach* yang merupakan statistik paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *alpha croanbach* lebih besar atau sama dengan 0,70. Adapun koefisien *alpha croanbach* dirumuskan sebagai berikut :

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

(Sugiyono, 2004:282-284)

Keterangan :

K = jumlah item

$\sum si^2$ = jumlah varians setiap item pertanyaan

$\sum st^2$ = varians skor total

Uji statistik dihitung dengan persamaan :

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

Kriteria pengujian : t hitung > t tabel : reliabel

t hitung \leq t tabel : tidak reliabel

Harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

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

Sumber : Sugiyono (2004:216)

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai $C\alpha_{hitung}$	Nilai $C\alpha_{minimum}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan Speedy	0,902	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,900	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data.2011

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 20 orang responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n - 2$ atau $(20-2=18)$, sehingga diperoleh nilai $C\alpha$ masing-masing variabel lebih besar dari $C\alpha_{\text{minimal}}$, menurut ketentuan yang dikemukakan oleh Hair (2005:88), atau dengan kata lain $C\alpha_{\text{hitung}} \geq 0,70$. Dengan demikian hal tersebut dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam angket berapa kalipun ditanyakan kepada responden akan menghasilkan hasil ukur yang sama.

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Tujuan dilakukannya teknik analisis data ini adalah agar data yang telah terkumpul dapat memberikan gambaran tentang apa yang dimaksudkan dalam penelitian ini.

Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah diberikan kepada 62 responden yang berisi 10 pernyataan untuk variabel X dan 4 pernyataan untuk variabel Y.
2. Pada penelitian ini menggunakan pengukuran skala ordinal, yang artinya peneliti sudah melakukan pengukuran terhadap variabel yang diteliti. Skala pengukuran ordinal lebih banyak digunakan mengukur fenomena

atau gejala sosial. Menurut Sugiyono (2005:70) mendefinisikan skala ordinal sebagai berikut :

”Skala ordinal adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu ’lebih’ atau ’kurang’ dari yang lain, dimana jarak antar satu data dengan yang lain tidak sama”.

3. Untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan Speedy terhadap kepuasan pelanggan, dibuat pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* dapat digunakan untuk menentukan nilai atau skor dari setiap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan, (Sugiyono, 2008: 107). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert*. Adapun skor yang akan diberikan dengan menggunakan skala *likert* adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Buruk	2
Sangat Buruk	1

4. Setelah semua kuesioner terkumpul, data tersebut dikelompokkan menurut kelompok indikator masing-masing variabel, lalu dilanjutkan dengan memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan yang diajukan. Setelah diberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan, maka dijumlahkan total keseluruhan nilai skor per indikator atau yang disebut skor item.
5. Menghitung besarnya variabel X (kualitas pelayanan Speedy) dengan cara mencari rata-rata (*mean*) yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

6. Mencari tahu tentang tingkat kepuasan pelanggan dengan melalui tahapan sebagai berikut :
 1. Menentukan bobot untuk setiap jawaban responden dari setiap pertanyaan.
 2. Menggunakan metode *Servqual*, yaitu : $\text{Kepuasan (Satisfied)} = \text{Pelayanan yang dirasakan} - \text{Pelayanan yang diharapkan}$.
 3. Menentukan skor kepuasan pelanggan per-indikator.
 4. Dari segi rata-rata bobot setiap indikator pertanyaan kualitas pelayanan maka akan diketahui posisi pada diagram kartesius. Definisi dari diagram kartesius menurut Ajiati (2001:35) adalah sebagai berikut :

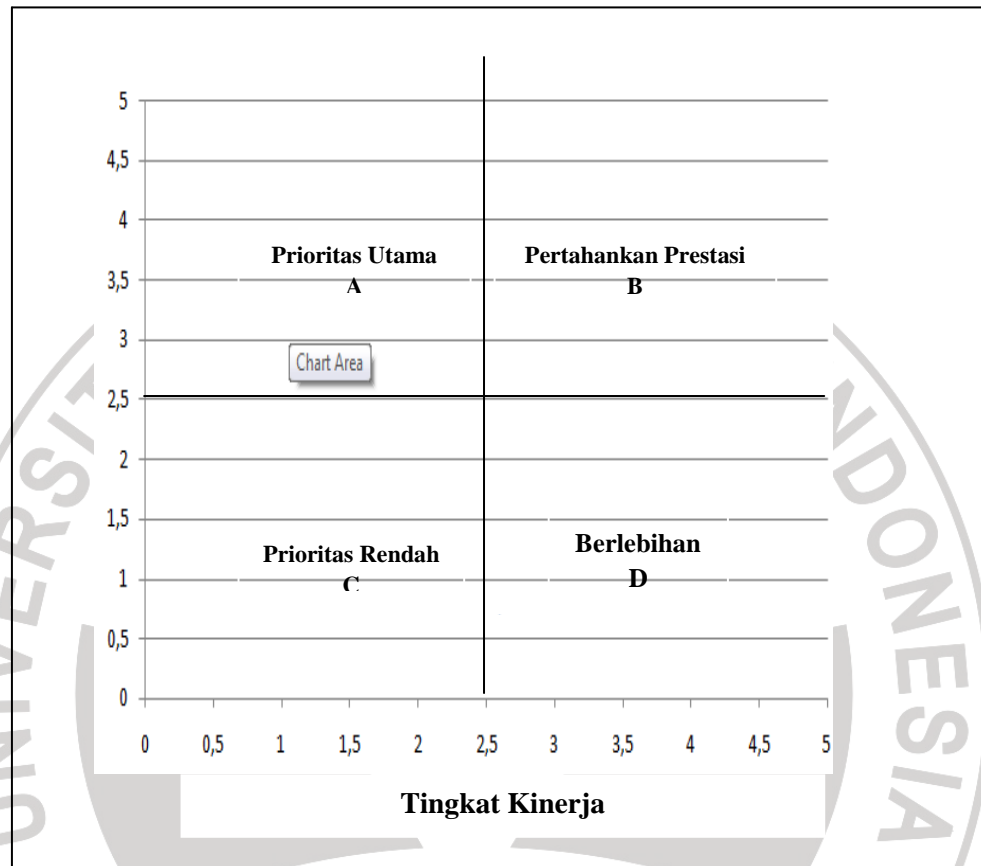
“Garis-garis yang memberi gambaran pengetahuan secara menyeluruh tentang relevansi beberapa variabel yang berupa titik-titik pada bidang datar yang digambarkan dengan memperhatikan jaraknya terhadap dua buah garis lurus berpotongan yang disebut sumbu x dan sumbu y dimana x disebut sumbu ordinat dan sumbu y disebut absis”.

Diagram kartesius terbagi atas empat matriks yaitu matriks A, B, C, dan D. Adapun penjelasan dari masing-masing matriksnya adalah sebagai berikut :

1. Matriks A disebut kuadran prioritas utama, menunjukkan faktor-faktor atau atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga mengecewakan pelanggan / tidak puas.
2. Matriks B disebut kuadran pertahankan prestasi, menunjukkan unsur-unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu perlu dipertahankan. Hal ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Matriks C disebut kuadran prioritas rendah, menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan, dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Hal ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Matriks D disebut kuadran berlebihan, menunjukkan faktor-faktor yang kurang mempengaruhi pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Hal ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Adapun bentuk diagram Kartesius adalah sebagai berikut :

Diagram 3.1
Contoh Diagram Kartesius



Sumber : Ajiati (2001:35)

7. Langkah selanjutnya adalah interval skor rata-rata untuk variabel X dan Y secara keseluruhan melalui beberapa tahap yaitu menentukan rentang skor sebagai berikut :

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan :

- RS = Rentang Skor
- M = Skor tertinggi item
- N = Skor terendah item
- b = Jumlah kelas

Skor tertinggi (banyaknya responden dikali skor tertinggi yaitu 5) = 5 x 62 = 310, dan skor terendah (banyaknya responden kali skor terendah yaitu 1) = 1 x 62 = 62.

$$RS = \frac{(310 - 62)}{5} = 49,6$$

8. Menarik Kesimpulan

Tabel 3.7
Kriteria Rentang Pengklasifikasian

Variabel	Kategori	Rentang Pengklasifikasian
Kualitas Pelayanan Speedy (X)	Tidak Berkualitas	62 - < 111,6
	Kurang Berkualitas	111,6 - < 161,2
	Cukup Berkualitas	161,2 - < 210,8
	Berkualitas	210,8 - < 260,4
	Sangat Berkualitas	260,4 - 310
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tidak Puas	62 - < 111,6
	Kurang Puas	111,6 - < 161,2
	Cukup Puas	161,2 - < 210,8
	Puas	210,8 - < 260,4
	Sangat Puas	260,4 - 310

3.7.2 Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiono (2007:243) :

“Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent”.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah berubah atau tidak kepuasan pelanggan (Y) jika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Speedy (X). Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiono (2007:244) adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

- Y' = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksikan
 a = Konstanta
 b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependent yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik dan bilka b (-) maka terjadi penurunan.
 x = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

3.7.3 Uji Hipotesis

Untuk kepentingan generalisasi dan menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah, maka teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari persamaan tersebut dapat diketahui besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Untuk menguji hipotesis ini, maka digunakan bentuk struktur sebagai berikut :



Gambar 3.2
Struktur Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik yang mempunyai hubungan fungsional antara kedua variabel. Struktur di atas memiliki persamaan struktural sebagai berikut menurut Sudjana (2000:204) :

1. Model dari sampel

$$\hat{Y}_i = a + bX_i$$

2. Model dari populasi

$$\hat{Y}_i = \alpha + \beta X_i$$

Karena struktur di atas merupakan struktur linier sederhana, maka koefisien dapat dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

Keterangan :

Y = Taksiran nilai X untuk harga Y yang diketahui

a dan b = Harga konstanta berdasarkan kumpulan data atau sampel yang digunakan sebagai bahan penelaahan

X = Taksiran nilai Y untuk harga X yang diketahui

Untuk menguji hipotesis ini, digunakan hipotesis statistik atau hipotesis dalam bentuk matematis adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta \leq 0$$

$$H_a : \beta > 0$$

Keterangan :

β merupakan lambang matematis dari koefisien regresi linier.

$\beta > 0$ menunjukkan adanya uji pihak kanan.

Hipotesis dalam bentuk kalimat :

Ho : Kualitas pelayanan Speedy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a : Kualitas pelayanan Speedy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

