

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data. Hasil analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

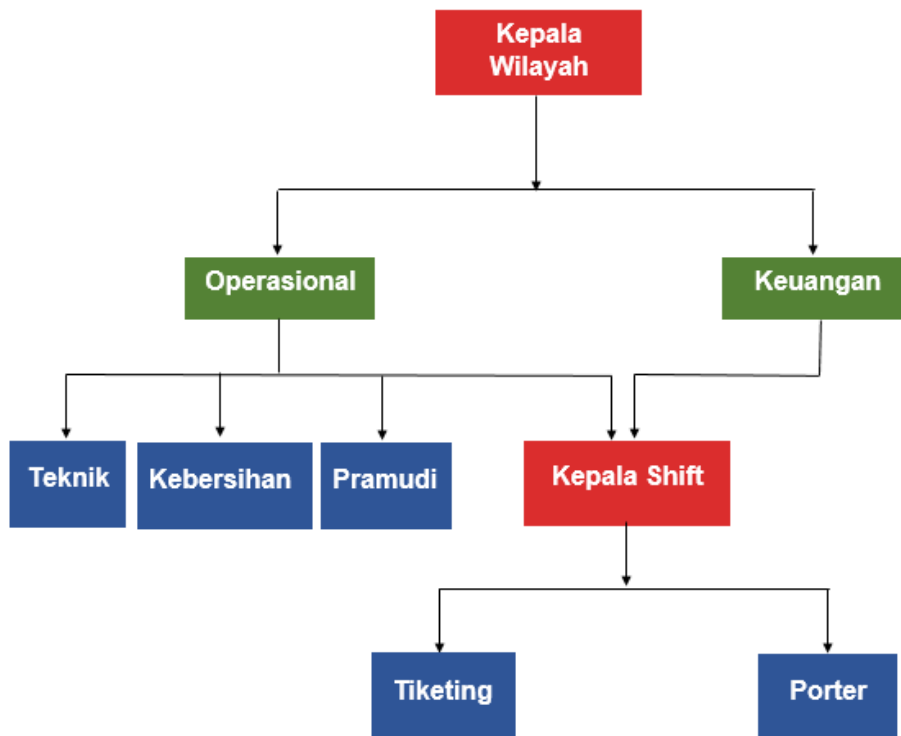
#### **B. Objek Penelitian**

Dalam sebuah penelitian hal yang penting untuk diperhatikan adalah mengenai objek penelitian yang akan diteliti, yang memiliki permasalahan dan akan dijadikan sebagai bahan penelitian serta mencari pemecahan masalahnya. Menurut pendapat Husen Umar (2005:303) objek penelitian merupakan penjelasan mengenai apa atau siapa yang akan diteliti serta waktu dan tempat penelitian dilakukan. Pada penelitian ini objek penelitian yang digunakan yaitu kualitas pelayanan di PT Primajasa Red White Star Bandung. PT Primajasa Red White Star Bandung merupakan perusahaan layanan transportasi *shuttle bus* dibawah perusahaan PT Primajasa Perdanaraya Utama. PT Primajasa Perdanaraya Utama sudah beroperasi sejak tahun 1991. Sedangkan PT Primajasa Red White Star Bandung berdiri

sejak tahun 2015 yang menghubungkan antar kota atau antar wilayah yaitu dari Bandung menuju Cirebon dan Bandara Soekarno Hatta. Kantor atau pool dari PT Primajasa Red White Bandung ini terletak di Jalan Diponegoro No.32, Kota Bandung.

PT Primajasa Red White Star Bandung menyediakan pelayanan *shuttle bus* dari Bandung menuju Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya. Selain itu PT Primajasa Red White Star Bandung juga membuka rute dari Bandung menuju Cirebon dan sebaliknya. PT Primajasa Red White Star Bandung menggunakan Toyota Hiace sebagai armada transportasi. Dengan menyediakan pelayanan yaitu *air conditioner (AC)*, *captain seat*, *reclining seat*, *USB charger* dan air minum yang diberikan kepada penumpang sebelum penumpang melakukan perjalanannya. PT Primajasa Red White Star Bandung juga memberikan pelayanan reservasi tiket melalui traveloka dan website resminya yaitu di [www.primajasa.co.id](http://www.primajasa.co.id) atau dapat melakukan pemesanan melalui telepon.

**BAGAN 1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN**



Sumber: PT Primajasa Red White Star Bandung

Bagan diatas merupakan struktur organisasi yang ada di PT Primajasa Red White Star Bandung yang dipimpin oleh ketua wilayah serta dibantu oleh bagian operasional dan bagian keuangan. Dari bagan di atas dapat dilihat bahwa PT Primajasa Red White Star Bandung tidak memiliki operator telepon yang bertugas khusus untuk menerima telepon dari penumpang dan hal ini menjadi keluhan dari penumpang karena petugas tiketing juga bertugas sebagai penerima telepon dan terkadang terlambat untuk mengangkat telepon dari penumpang dikarenakan

terdapat penumpang yang sedang melakukan reservasi dikantor yang menyebabkan telepon dari penumpang tersebut tidak terjawab oleh petugas tiketing.

### **C. Populasi dan Sampling**

#### 1. Populasi

Definisi populasi menurut Ulber Silalahi (2015:372) merupakan seluruh unit dari sampel yang dipilih. Populasi juga dapat berupa organisme, orang atau sekelompok individu, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa atau laporan dari mana sampel diambil dan diukur. Populasi dalam penelitian ini yaitu penumpang dari PT Primajasa Red White Star rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta sebulan terakhir yaitu pada bulan Januari 2020 sebanyak 10.061 penumpang.

#### 2. Sampel

Definisi sampel menurut Ulber Silalahi (2015:374) merupakan satu subset atau sebagian elemen yang dipilih dengan cara tertentu dari populasi. Memilih sampel secara tepat yaitu menentukan karakteristik utama dari satu sampel yang baik dan sejauh mana sampel yang merupakan perwakilan dari populasi tersebut serta dimana sampel tersebut dipilih.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi subjek dalam

sampel (Ulber Silalahi, 2009), serta menggunakan teknik sampling *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau ditemui oleh peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel (Ulber Silalahi, 2009). Sampel pada penelitian ini yaitu penumpang *shuttle bus* Red White Star rute Bandung – Bandara Internasional Soekarno Hatta yang telah menggunakan dan merasakan pelayanan dari PT Primajasa Red White Star Bandung.

Untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam Ulber Silalahi (2009) guna menetapkan jumlah sampel yang akan digunakan dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Populasi

e : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel, sebesar 10%

Berdasarkan rumus diatas menghasilkan ukuran sampel pada penelitian ini yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{10.061}{1 + 10.061(0.10)^2} \\ &= 99.0158449 \end{aligned}$$

Maka diperoleh hasil untuk jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini sebanyak 99.01 atau dibulatkan menjadi 100 responden.

## **D. Metode Pengumpulan Data**

### 1. Teknik Kumpul Data

#### a. Penyebaran Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan kepada responden secara tertulis untuk kemudian dijawab oleh responden. Pada penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada penumpang yang sudah pernah menggunakan *shuttle bus* PT Primajasa Red White Star Bandung. Kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup dan hanya akan diberikan kepada penumpang yang telah menggunakan jasa PT Primajasa Red White Star Bandung sebanyak 100 responden. Pertanyaan yang diberikan kepada responden terkait dengan 10 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini alat kumpul data yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Pada kuesioner ini, peneliti menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala yang digunakan dalam pengisian kuesioner yaitu dengan rentang 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut :

**TABEL 1**

**SKALA LIKERT**

| <b>No</b> | <b>Kriteria Tanggapan</b> | <b>Skor</b> |
|-----------|---------------------------|-------------|
| 1         | Sangat baik               | 5           |
| 2         | Baik                      | 4           |
| 3         | Cukup                     | 3           |
| 4         | Kurang                    | 2           |
| 5         | Sangat kurang             | 1           |

Sumber: Sugiyono (2013)

#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data dalam melakukan studi pendahuluan mengenai permasalahan yang akan diteliti serta untuk mengetahui permasalahan yang lebih mendalam (Sugiyono, 2017). Peneliti menggunakan wawancara sebagai data pendukung. Wawancara ini bersifat tidak terstruktur. Wawancara dilakukan dengan pihak pengelola PT Primajasa Red White Star Bandung pada saat pra-survey guna mengetahui permasalahan yang sedang dialami dan mengetahui informasi umum mengenai keadaan operasional perusahaan. Wawancara juga dilakukan terhadap responden pada saat penyebaran kuesioner.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Dengan studi kepustakaan, peneliti dapat melakukan penelitian dengan mencari teori - teori yang berhubungan pada penelitian ini. Teori – teori tersebut digunakan sebagai dasar peneltitian dan digunakan untuk menganalisis permasalahan yang telah ditentukan. Studi kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari para ahli, referensi dari jurnal serta penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan tentang kualitas pelayanan.

## 2. Alat Kumpul Data

### a. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan alat kumpul data yaitu kuesioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan berdasarkan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang akan diisi oleh responden sesuai dengan persepsi dari responden yang telah menggunakan jasa PT Primajasa Red White Star Bandung. Kuesioner dalam penelitian ini akan berbentuk *google form* dan bersifat pertanyaan tertutup.

## **E. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau penilaian dari orang atau sekelompok orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang didalamnya terdapat pertanyaan yang akan dipaparkan peneliti dalam matriks operasional variabel yang terdiri dari variabel, dimensi, indikator, instrumen penelitian dan skala.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. (Fandy Tjiptono, 2011: 164).



Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang akan diukur dengan menggunakan 10 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011) meliputi :

- a. Reliabilitas, yaitu meliputi konsistensi kinerja dan dapat dipercaya serta perusahaan mampu secara cepat dalam melayani pelanggan. Dengan indikator dimensi yaitu perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang telah di sepakati, menyimpan data penumpang secara tepat serta mengirimkan tagihan yang tepat.
- b. Daya Tanggap, yaitu kesediaan, keinginan dan kesiapan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat. Dengan indikator dimensi yaitu ketepatan waktu dalam layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan kembali dalam menghubungi pelanggan, penyampaian layanan secara cepat.
- c. Kompetensi, yaitu menguasai pengetahuan dan keterampilan karyawan agar dapat melayani penumpang dan memenuhi kebutuhan penumpang. Dengan indikator dimensi pengetahuan dan keterampilan karyawan, pengetahuan dan keterampilan karyawan operasional, serta kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan.
- d. Akses, merupakan kemudahan perusahaan untuk dihubungi atau ditemui. Dengan indikator dimensi meliputi kemudahan untuk menjangkau fasilitas pelayanan, waktu antri tidak terlalu lama dan

saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi serta kenyamanan jam operasional.

- e. Kesopanan, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan karyawan. Termasuk di dalamnya petugas reservasi, petugas penerima telepon serta *driver* dan *co-driver*.
- f. Komunikasi, yaitu memastikan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang mudah dipahami serta dapat mendengarkan saran dan keluhan penumpang. Dengan indikator dimensi yaitu meliputi penyampaian informasi dalam bahasa yang mudah dipahami, serta mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan. Termasuk di dalamnya penjelasan mengenai jasa yang ditawarkan kepada konsumen, penjelasan mengenai biaya jasa, penjelasan mengenai *trade off* antara jasa dan biaya. Biaya *trade off* yang dimaksud yaitu keuntungan dan kerugian. Jadi dapat dikatakan biaya *trade off* yaitu biaya yang dikeluarkan oleh penumpang apakah sudah sepadan dengan jasa atau pelayanan yang didapatkan oleh penumpang dan yang terakhir yaitu penjelasan mengenai proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
  - a. Kredibilitas, meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Dengan indikator dimensi yaitu mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan kemampuan interaksi dengan pelanggan.
  - b. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan keberangkatan. Dengan indikator dimensi yaitu keamanan secara

fisik, keamanan finansial penumpang, privasi, dan kerahasiaan data penumpang.

- c. Kemampuan memahami pelanggan, dengan indikator dimensi yaitu yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik pelanggan, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
- d. Bukti fisik (*tangibles*), dengan indikator dimensi yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik (toilet, ruang tunggu dan area parkir), penampilan peralatan perusahaan (kualitas armada, penampilan armada, kelengkapan fasilitas armada), penampilan karyawan (petugas reservasi dan staff ticketing, *driver* dan *co-driver*), dan penampilan alat komunikasi perusahaan (kartu bisnis, kop surat, dan lain sebagainya)

Berikut matriks operasional variabel pada penelitian ini :

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

| <b>Variabel</b>  | <b>Dimensi</b> | <b>Indikator</b>   | <b>Instrumen penilaian</b> | <b>Skala</b> |
|--|----------------|--|----------------------------|--------------|
| Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zenithaml & Berry) dalam Tjiptono (2011 : 196) | Reliabilitas   | Perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal              | Kuesioner                  | Skala Likert |
|  |                | Menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang di sepakati                    |                            |              |
|  |                | Menyimpan data secara tepat  |                            |              |
|  |                | Mengirimkan tagihan yang tepat   |                            |              |
|  | Daya Tanggap   | Ketepatan waktu layanan  | Kuesioner                  | Skala Likert |
|  |                | Pengiriman slip transaksi secepatnya                                       |                            |              |
|  |                | Kecepatan menghubungi kembali pelanggan                                    |                            |              |
|  |                | Penyampaian layanan secara cepat   |                            |              |
|  | Kompetensi     | Pengetahuan dan keterampilan karyawan                                      | Kuesioner                  | Skala Likert |
|  |                | Pengetahuan dan keterampilan karyawan operasional                          |                            |              |
|  |                | Kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan                              |                            |              |
|  | Akses          | Perusahan jasa mudah dijangkau   | Kuesioner                  | Skala Likert |
|  |                | Waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama                           |                            |              |
|  |                | Saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (telepon, surat, email, fax) |                            |              |
|  |                | Kenyamanan jam operasional   |                            |              |

**TABEL 3**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

| Variabel  | Dimensi    | Indikator  | Instrumen Penelitian | Skala        |
|---|------------|--|----------------------|--------------|
|   | Kesopanan  | Sikap santun petugas reservasi                             | Kuesioner            | Skala Likert |
|   |            | Sikap respek petugas reservasi                             |                      |              |
|   |            | Sikap keramahan petugas reservasi                          |                      |              |
|   |            | Sikap santun petugas penerima telepon                      |                      |              |
|   |            | Sikap respek petugas penerima telepon                      |                      |              |
|   |            | Sikap keramahan petugas penerima telepon                   |                      |              |
|   |            | Sikap santun <i>driver</i> dan <i>co-driver</i>            |                      |              |
|   |            | Sikap respek <i>driver</i> dan <i>co-driver</i>            |                      |              |
|   |            | Sikap keramahan <i>driver</i> dan <i>co-driver</i>         |                      |              |
|   | Komunikasi | Penyampaian informasi dalam bahasa yang mudah dipahami     | Kuesioner            | Skala Likert |
|   |            | Mendengarkan saran dan keluhan pelanggan                   |                      |              |
|   |            | Penjelasan mengenai jasa yang ditawarkan                   |                      |              |
|   |            | Penjelasan mengenai biaya jasa                             |                      |              |
|   |            | Penjelasan mengenai <i>Trade off</i> antara jasa dan biaya |                      |              |
| Penjelasan mengenai proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul |            |  |                      |              |

**TABEL 3**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

| Variabel | Dimensi                      | Indikator  | Instrumen Penilaian | Skala                  |
|----------|------------------------------|--|---------------------|------------------------|
|          | Kredibilitas                 | Nama perusahaan  | Kuesioner           | Skala Ordinal (Likert) |
|          |                              | Reputasi perusahaan  |                     |                        |
|          |                              | Karakter pribadi karyawan  |                     |                        |
|          |                              | Interaksi dengan pelanggan                                       |                     |                        |
|          | Keamanan                     | Bebas dari bahaya dan resiko keragu - raguan                     | Kuesioner           | Skala Ordinal (Likert) |
|          |                              | Kemanan penumpang selama menggunakan jasa                        |                     |                        |
|          |                              | Keamanan finansial penumpang (asuransi)                          |                     |                        |
|          |                              | Privasi dan kerahasiaan data penumpang                           |                     |                        |
|          | Kemampuan memahami pelanggan | Memahami kebutuhan spesifik pelanggan                            | Kuesioner           | Skala Ordinal (Likert) |
|          |                              | Memberikan perhatian secara individual kepada penumpang          |                     |                        |
|          |                              | Mengenal pelanggan reguler                                       |                     |                        |
|          | Bukti fisik                  | Penampilan fisik fasilitas jasa                                  | Kuesioner           | Skala Ordinal (Likert) |
|          |                              | Penampilan peralatan perusahaan                                  |                     |                        |
|          |                              | Penampilan karyawan  |                     |                        |
|          |                              | Penampilan bahan komunikasi perusahaan (kartu bisnis, kop surat) |                     |                        |

Sumber : Parasuraman, Zenithaml & Berry dalam Tjiptono (2011:196)

## **F. Analisis Data**

### 1. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:147) statistik deskriptif adalah yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti apa adanya tanpa membuat kesimpulan secara general. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sistem *SPSS statistic* versi 25 dan program *Excel* sebagai alat untuk menganalisis data dan mengolah data yang diperoleh dari responden. Adapun penyajian data dalam penelitian ini dapat berupa diagram lingkaran, diagram kartesius, tabel dan grafik serta perhitungan presentase. Penggunaan skala Likert juga digunakan dalam pengukuran dan penilaian dari setiap indikator. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Lalu indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan yang akan dijawab oleh responden.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menentukan besarnya kelas dengan rincian sebagai berikut :

Nilai Maksimum : 5

Nilai Minimum : 1

$$\text{Rentang skala} : \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dibawah ini merupakan nilai indeks berdasarkan skor yang diberikan :

**TABEL 3**  
**INDEKS SKALA LIKERT**

| No | Kriteria Tanggapan | Skor | Indeks    |
|----|--------------------|------|-----------|
| 1  | Sangat baik        | 5    | 4,20-5,00 |
| 2  | Baik               | 4    | 3,40-4,19 |
| 3  | Cukup              | 3    | 2,60-3,39 |
| 4  | Kurang             | 2    | 1,80-2,59 |
| 5  | Sangat kurang      | 1    | 1,00-1,79 |

Sumber: Sugiyono (2013)

## 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada dasarnya penelitian merupakan proses pengukuran terhadap variabel yang akan diteliti. Dalam sebuah penelitian, alat ukur yang digunakan sangat mempengaruhi kualitas sebuah penelitian. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan hasilnya konsisten dan dapat dipercaya. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka hasil penelitian yang dilakukan akan menjadi valid dan reliabel sesuai dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama, maka untuk menguji validitas dan reliabilitas, peneliti akan menggunakan :

### a. Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur suatu instrumen penelitian yang dikatakan cermat atau teliti jika memiliki kemampuan untuk menunjukkan secara cermat dan teliti mengenai ukuran besar atau



kecilnya gejala yang diukur (Ulber Silalahi, 2009). Artinya, instrumen yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur dengan cermat dan teliti. Pengujian validitas dengan manual dapat menggunakan rumus pearson yaitu :

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

Keterangan: n = Banyak data

X = Nilai skor dari suatu item instrumen

Y = Total skor dari seluruh item instrumen

Valid tidaknya setiap butir pertanyaan pada kuesioner, jika nilai r hitung > dari nilai r tabel maka butir pertanyaan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Akan tetapi jika nilai r hitung < nilai r tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Pengujian validitas juga dapat dilakukan menggunakan sistem SPSS *Statistic*.

Pada penelitian ini untuk menguji validitas pada pertanyaan, peneliti menggunakan sistem SPSS *statistic* versi 25 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 45 pertanyaan dan jumlah responden sebanyak 30 responden. Nilai signifikan pada distribusi nilai r tabel statistik yang digunakan yaitu sebesar 5% dengan jumlah responden sebanyak 30 responden maka diperoleh nilai sebesar 0,361. Maka butir pertanyaan pada kuesioner dalam penelitian ini akan dianggap valid apabila r hitung lebih besar dari 0,361. Berikut

merupakan hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti terhadap 30 responden.

**TABEL 4**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
**(n=30)**

| <b>Pertanyaan</b> | <b>r Tabel</b> | <b>r Hitung</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| 1                 | 0,361          | 0,722           | Valid             |
| 2                 | 0,361          | 0,725           | Valid             |
| 3                 | 0,361          | 0,724           | Valid             |
| 4                 | 0,361          | 0,715           | Valid             |
| 5                 | 0,361          | 0,789           | Valid             |
| 6                 | 0,361          | 0,843           | Valid             |
| 7                 | 0,361          | 0,749           | Valid             |
| 8                 | 0,361          | 0,869           | Valid             |
| 9                 | 0,361          | 0,643           | Valid             |
| 10                | 0,361          | 0,694           | Valid             |
| 11                | 0,361          | 0,823           | Valid             |
| 12                | 0,361          | 0,556           | Valid             |
| 13                | 0,361          | 0,651           | Valid             |
| 14                | 0,361          | 0,754           | Valid             |
| 15                | 0,361          | 0,867           | Valid             |
| 16                | 0,361          | 0,832           | Valid             |
| 17                | 0,361          | 0,793           | Valid             |
| 18                | 0,361          | 0,831           | Valid             |
| 19                | 0,361          | 0,796           | Valid             |
| 20                | 0,361          | 0,736           | Valid             |
| 21                | 0,361          | 0,643           | Valid             |
| 22                | 0,361          | 0,737           | Valid             |
| 23                | 0,361          | 0,677           | Valid             |
| 24                | 0,361          | 0,727           | Valid             |
| 25                | 0,361          | 0,642           | Valid             |
| 26                | 0,361          | 0,795           | Valid             |
| 27                | 0,361          | 0,795           | Valid             |

Sumber: Data olahan Peneliti, 2020

**TABEL 5**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
**(n=30)**  
**(LANJUTAN)**

| <b>Pertanyaan</b> | <b>r Tabel</b> | <b>r Hitung</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| 28                | 0,361          | 0,825           | Valid             |
| 29                | 0,361          | 0,712           | Valid             |
| 30                | 0,361          | 0,761           | Valid             |
| 31                | 0,361          | 0,823           | Valid             |
| 32                | 0,361          | 0,72            | Valid             |
| 33                | 0,361          | 0,912           | Valid             |
| 34                | 0,361          | 0,749           | Valid             |
| 35                | 0,361          | 0,723           | Valid             |
| 36                | 0,361          | 0,774           | Valid             |
| 37                | 0,361          | 0,77            | Valid             |
| 38                | 0,361          | 0,804           | Valid             |
| 39                | 0,361          | 0,863           | Valid             |
| 40                | 0,361          | 0,871           | Valid             |
| 41                | 0,361          | 0,673           | Valid             |
| 42                | 0,361          | 0,861           | Valid             |
| 43                | 0,361          | 0,841           | Valid             |
| 44                | 0,361          | 0,803           | Valid             |
| 45                | 0,361          | 0,787           | Valid             |

*Sumber: Data olahan Peneliti, 2020*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pada kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, maka akan dilakukan uji reliabilitas yang berarti bahwa jika data yang diperoleh dari satu instrumen penelitian atau teknik pengumpulan data, peneliti perlu mengetahui apakah data secara benar mengindikasi perilaku yang diukur. Apakah instrumen atau alat ukur yang digunakan secara

berulang – ulang untuk mengukur gejala yang sama pada responden akan memberikan hasil yang sama dan apakah instrumen yang digunakan telah mengukur gejala yang harus diukur dan apakah instrumen yang digunakan sudah reliabel dan dapat dipercaya (Ulber Silalahi, 2009). Pengujian reliabilitas juga dapat dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus dari perhitungan *Alpha Cronbach* yaitu :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\Sigma ab^2}{a_t^2} \right)$$

Keterangan:  $\alpha$  = Koefisien *Alpha Cronbach*

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$a_t^2$  = Jumlah varian butir

$\Sigma ab^2$  = Jumlah varian total

Menurut Wiratna Sujerweni (2014) sebuah kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Pengujian reliabilitas juga dapat menggunakan sistem SPSS *satatistic*. Dalam penelitian ini untuk melakukan uji reliabilitas pada pertanyaan, peneliti menggunakan sistem SPSS *statistic* versi 25. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti.

**TABEL 5**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

| <i>Reliability Statistics</i> |  |                 |                   |
|-------------------------------|--|-----------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i>       | <i>Cronbach's Alpha pada kuesioner</i> | Keterangan      | <i>N of Items</i> |
| <b>0,6</b>                    | <b>0,983</b>                           | <b>Reliabel</b> | <b>45</b>         |

*Sumber: Data olahan Peneliti, 2020*

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada kuesioner lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,9. Maka instrumen pada penelitian ini sudah dinyatakan reliabel.

