

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu adalah haji. Bagi umat Islam yang mampu secara finansial dan fisik, ibadah haji adalah wajib. Tanggung jawab seseorang untuk melaksanakan ibadah haji akan terpenuhi setelah melakukan ibadah haji yang pertama, karena ibadah haji hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ibadah ini dilaksanakan hanya sekali seumur hidup, maka umat Islam berlomba-lomba untuk menunaikan ibadah haji. Umat Islam dapat beribadah ke Baitullah kapan saja tanpa batas waktu dengan melaksanakan umrah, karena tujuan umrah adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah Swt.

Umrah bertujuan untuk memperkuat semangat kemanusiaan dan cita-cita spiritual, tetapi juga memiliki potensi ekonomi yang berbeda. Industri ibadah Islam mencakup berbagai macam bisnis, profesi, dan layanan, menurut buku Direktori Kemenag ada 1.577 KBIHU yang telah mendapatkan izin operasional untuk menyelenggarakan biro perjalanan haji dan umrah. Jadi ini merupakan peluang yang banyak dilirik oleh perusahaan jasa atau biro perjalanan, berlomba-lomba menarik perhatian masyarakat. Setiap perusahaan jasa atau biro perjalanan wisata mulai berlomba-lomba menawarkan kualitas pelayanan yang memiliki manfaat berbeda dan fasilitas yang berbeda dari yang lain.

Semakin banyak pesaing maka semakin banyak pilihan bagi pelanggan dalam memilih perusahaan jasa, pelanggan akan meninggalkan lembaga atau perusahaan yang tidak memprioritaskan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan terhadap organisasi atau bisnis dapat meningkat jika perusahaan dapat menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada kenyamanan dan keamanan. Oleh karena itu, untuk memuaskan pelanggan, diperlukan berbagai macam produk yang diinginkan, staf yang profesional, sarana dan prasarana yang prima, serta kemampuan melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan dengan kemampuan komunikasi yang baik.

Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan aktivitas dan untuk membantu pelanggan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan yang menyediakan pelayanan harus terus-menerus memperhatikan kualitas pelayanannya. Tingkat pelayanan yang sempurna ini menunjukkan bahwa setiap kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi dengan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan akan menghasilkan kepuasan yang akan menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap penyedia jasa atau biro perjalanan yang bersangkutan. Kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan oleh organisasi atau perusahaan jasa merupakan salah satu dari sekian banyak variabel yang dapat mempengaruhi seberapa puas jemaah umrah dengan penggunaan penyedia layanan tersebut. Penyedia layanan harus memberikan layanan

berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, untuk menjaga kualitas yang sesuai dengan keinginan jemaah umrah, maka diperlukan layanan profesional yang terkoordinasi, akurat dan cepat, sehingga diharapkan dapat memenuhi kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah. Oleh karena itu, para jemaah umrah yang puas akan kembali atau mereferensikan kepada orang lain karena kualitas pelayanan yang tinggi.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan haji dan umrah yang memberikan pelayanan yang baik kepada para jemaah. Beralamat di Kabupaten Bandung. Objek penelitian ini beralamat di Jl. Kapten Sangun No.6 Tenjolaya, Cicalengka, Bandung, Jawa Barat. Adapun izin resmi dari Kementrian Agama dengan surat izin keputusan No. 487 Tahun 2019. KBIHU Al-Falah adalah KBIHU yang memiliki jemaah 100 orang. Hal tersebut menjadikan KBIHU Al-Falah yang memiliki calon jemaah terbanyak di Cicalengka. Jemaah tersebut terus bertambah setiap tahunnya.

KBIHU Al-Falah menawarkan keuntungan untuk layanan dalam semua aspek umrah dan haji. Di antara layanan tersebut adalah penyediaan layanan antar jemput bandara dari KBIHU Al-Falah. Fasilitas tersebut dirancang untuk memenuhi keinginan dan barang-barang mereka selama ibadah haji dan umrah. Fasilitas dan perlengkapan dasar juga tersedia di

KBIHU Al-Falah seperti tas, syal, kartu identitas, koper jemaah dan seragam batik.

KBIHU Al-Falah memiliki perbedaan dari KBIHU lainnya yaitu adanya syukuran walimatussafar sebelum pemberangkatan haji dan umrah. Seperti halnya biro perjalanan lain, KBIHU Al-Falah memiliki masalah operasional. Biaya operasional yang dikeluarkan oleh KBIHU Al-Falah dalam pelaksanaannya terdiri dari paket-paket dengan harga yang bervariasi, selain itu KBIHU Al-Falah tidak memasukan biaya pengurusan paspor, vaksin meningitis dan perlengkapan pribadi.

Penulis melihat KBIHU Al-Falah sebagai biro perjalanan dan sarana dakwah yang dapat diandalkan dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah, yang menjadi salah satu alasan dipilihnya KBIHU Al-Falah sebagai tempat penelitian. Banyaknya jemaah yang telah bergabung dengan KBIHU Al-Falah menjadi bukti akan hal ini. Dengan demikian bisa diketahui dimensi kualitas pelayanan akan membentuk kepuasan bagi para jemaah. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Penelitian Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah Cicalengka Tahun 2023)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan sebagaimana yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan jamaah umrah. Agar penelitian ini lebih terarah maka diturunkan menjadi pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, responsif, jaminan, empati, dan berwujud) terhadap kepuasan jamaah umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023?
2. Bagaimana tingkat kepuasan jamaah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Pada bagian ini penulis ingin menjelaskan mengenai tujuan yang ingin dicapai dari terlaksananya penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, responsif, jaminan, empati dan berwujud) terhadap kepuasan jamaah umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023.

D. Kegunaan Penelitian

Terdapat dua kegunaan yang didapatkan dari penjabaran melalui penelitian yang dilakukan, yakni:

1. Secara Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk mendalami ataupun lebih mempelajari keilmuan di dalam bidang jasa

khususnya haji dan umrah serta dapat dijadikan sebagai referensi dalam menulis karya-karya ilmiah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk lembaga atau perusahaan jasa khususnya haji dan umrah agar dapat meningkatkan kualitas dan sebagai bahan evaluasi kerja terhadap kualitas yang akan diberikan sehingga mampu memuaskan konsumen.

E. Kajian Penelitian Yang Relevan

Sebelum melakukan penulisan skripsi ini, telah dilakukan tinjauan pustaka terlebih dahulu dari beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang dapat dijadikan kajian penelitian yang relevan sebagai bahan perbandingan dan untuk menghindari adanya plagiarisme dalam pembuatan skripsi yang akan penulis susun. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini diantaranya:

Tabel 1. 1 Kajian Relevan

No	Peneliti	Hasil Kajian Penelitian Yang Relevan	Persamaan	Perbedaan
1.	Fadilah (2016)	Penelitian ini menjelaskan tentang faktor pengaruh	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian	Perbedaannya terletak pada teknik

		<p>kualitas pelayanan yang ada di PT. Adzikra</p>	<p>penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama sama meneliti tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif.</p>	<p>pengumpulan data dan tempat penelitian.</p>
2.	Rosid (2008)	<p>Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan yang berfokus pada faktor apa yang mempengaruhi kepuasan jemaah</p>	<p>Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama sama meneliti tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan dan metode analisis data.</p>

			kuantitatif.	
3.	Handayani (2017)	Penelitian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon.	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama sama meneliti tentang kepuasan jemaah dengan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang sama.	Perbedaannya terletak pada metode analisis data.
4.	Songko (2021)	Penelitian ini menjelaskan tentang analisis kepuasan jemaah pada kualitas pelayanan di Jasmine	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh	Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan dan metode

		Tour dan Travel Surabaya.	penulis adalah sama sama meneliti tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang sama.	penelitian.
5.	Wibowati (2021)	Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama sama meneliti tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian	Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan dan metode penelitian.

			yang sama yaitu kuantitatif.	
--	--	--	------------------------------	--

F. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh adalah kemampuan untuk membentuk perilaku, ide, atau karakter seseorang yang berasal dari sesuatu (orang atau benda) (M. Handayani, 2019). Menurut Surakhmad, pengaruh adalah sebuah kekuatan yang berasal dari sesuatu atau seseorang dan memiliki kemampuan untuk membentuk opini atau mengubah perilaku. (Munthe & Lubis, 2022)

Dari definisi pengaruh yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sumber daya yang dapat mempengaruhi atau mengubah hal-hal lain. Oleh karena itu, penulis ingin melihat sejauh mana kepuasan jemaah dipengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan merupakan metode yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai layanan yang mereka harapkan dan terima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang memuaskan apabila hasilnya sesuai dengan harapan. Menurut Wiwik (2018) mendefinisikan “kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada upaya-upaya untuk

memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan untuk menghasilkan kesesuaian dengan harapan mereka”.

Perusahaan dapat menentukan kualitas pelayanan berdasarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan mereka. Pelayanan yang diinginkan pelanggan dan penilaian mereka terhadap pelayanan tersebut adalah faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

Dari definisi kualitas yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu sifat dari orang, proses, barang, jasa dan lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sesuai dengan layanan yang diinginkan, maka dianggap positif atau berkualitas baik. Di sisi lain, apabila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan layanan yang diinginkan, maka dianggap negatif atau berkualitas buruk. Oleh karena itu, perusahaan dan staf untuk memenuhi keinginan konsumen untuk menentukan nilai kualitas yang baik atau buruk.

Menurut Lupiyoadi (2014), menyebutkan pelanggan menggunakan lima dimensi dalam salah satu studi *SERVQUAL* untuk mengevaluasi keadaan kualitas layanan, yaitu sebagai berikut:

a. *Tangibles*

Kemampuan perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak luar. Bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas adalah sarana dan prasarana fisik perusahaan, penampilan dan kemampuan serta kondisi

lingkungan fisik disekitarnya. Hal ini mencakup alat dan teknologi yang digunakan, fasilitas nyata (seperti gedung, gudang dan sejenisnya) dan cara berpakaian pegawainya.

b. Reliability

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan. Harapan pelanggan harus dipenuhi dengan kinerja, yang mencakup ketepatan waktu, memberikan layanan bebas kesalahan yang sama kepada setiap pelanggan, bertindak dengan simpatik, dan beroperasi dengan akurasi tinggi..

c. Responsiveness

Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan dengan cara cepat, akurat, dan responsive dikenal sebagai daya tanggap. Pelanggan yang dibuat menunggu tanpa alasan yang jelas akan memberikan peringkat kualitas yang lebih rendah.

d. Assurance

Jaminan adalah keahlian, kesopanan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa elemen seperti komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*countesty*).

e. *Empathy*

Empati adalah menunjukkan perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan untuk memahami keinginan pelanggan. ketika sebuah perusahaan seharusnya mengetahui dan memahami pelanggannya, menyadari permintaan khusus mereka dan menyediakan jam kerja yang nyaman.

3. Kepuasan Jemaah

Kepuasan jemaah adalah keadaan emosional pelanggan yang muncul ketika pengalaman konsumsi mereka digabungkan dengan emosi yang menyertai ekspektasi yang tidak terpenuhi (G. Handayani, 2017). Seorang pelanggan dianggap puas ketika harapan dan produk yang mereka terima sesuai. Pelanggan tidak akan senang jika produk tidak sesuai dengan harapan mereka, namun pelanggan akan puas jika produk tersebut sesuai dengan harapan mereka (Wibowati, 2021). Menurut Freddy Rangkuti (2003), kepuasan pelanggan didefinisikan respon pelanggan tentang perbedaan antara minat yang dirasakan sebelum dan sesudah penggunaan (Rosid, 2008).

Dari definisi kepuasan jemaah yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa kepuasan jemaah adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Pelanggan akan puas atau senang apabila pelayanannya sesuai dengan harapan mereka. Pelanggan tidak puas

atau senang apabila pelayanannya tidak sesuai dengan harapan mereka.

Menurut (Ariani, 2003) indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan adalah sebagai berikut:

- a. Akses adalah kemudahan untuk dihubungi, ditemui serta kemudahan interaksi.
- b. Kesopanan, adalah memperlakukan staf kontak dengan baik, hormat, dan sopan (seperti resepsionis).
- c. Komunikasi adalah memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, dan memperhatikan rekomendasi dan keluhan mereka setiap saat.
- d. Keamanan, adalah ketiadaan resiko, bahaya, dan ketidakpastian.
- e. Kemampuan memahami pelanggan, adalah memperhatikan dan memahami setiap permintaan pelanggan.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Kerangka pemikiran yang dikembangkan oleh peneliti dalam penelitian ini Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023

G. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang berupa dugaan atau asumsi tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya.

Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H0: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di KBIHU Al-Falah

H1: ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di KBIHU Al-Falah

H. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah Cicalengka yang beralamat di Jl. Kapten Sangun No.6 Tenjolaya, Cicalengka, Bandung, Jawa Barat.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini adalah positivisme. Paradigma positivisme adalah kerangka berpikir yang menerapkan penelitian dengan mengutamakan pengamatan dan pengukuran terhadap realitas yang ada. Paradigma ini didasarkan pada filsafat positivisme, yang menekankan pada penggunaan metode ilmiah dan pengamatan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang valid.

Dalam penelitian ini, paradigma positivisme akan memungkinkan penulis untuk mengumpulkan data empiris secara sistematis, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah

di KBIHU Al-Falah Cicalengka. Pada pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mendapatkan data yang terukur secara *numeric* dengan menggunakan data tentang kepuasan jemaah dan mengukur kualitas pelayanan.

3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017), analisis regresi ialah yang menganalisis naik atau turunnya variabel *independen* untuk memutuskan apakah akan menaikkan atau menurunkan variabel *dependen*.

Penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Penelitian Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah Cicalengka Tahun 2023)” adalah subjek analisis ini. Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel tidak bebas atau variabel terikat

X = Variabel Bebas

a = nilai intercept konstan atau harga Y bila X=0

b = Koefisien regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel *dependen* yang didasarkan pada variabel *independen*. Bila b (+) maka naik, bila b (-) maka terjadi penurunan.

4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena data-data yang terkumpul pada penelitian ini dapat dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2013), penelitian kuantitatif adalah penelitian kuantitatif adalah penelitian berbasis angka dimulai dari pengumpulan data, interpretasi data, dan presentasi hasilnya. Demikian pula, menambahkan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lain pada kesimpulan penelitian akan meningkatkan kualitasnya.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Penelitian Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah Cicalengka Tahun 2023).

5. Sumber Data

Pada penelitian ini digunakan satu metode pengambilan data yaitu data primer. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden melalui penelitian lapangan dengan cara menyebar kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang langsung diambil dari seperangkat kuesioner yang harus diisi oleh responden, yaitu kuesioner yang menanyakan tentang kepuasan jemaah dan kualitas pelayanan.

6. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah area yang digunakan untuk generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk menarik kesimpulan. Makhluh hidup, benda, sistem, proses, fenomena, dan hal-hal lain semuanya dapat digunakan sebagai objek penelitian (Fadilah, 2016). Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah calon jamaah umrah di KBIHU Al-Falah yang berangkat pada tahun 2023 yaitu sebanyak 30 jamaah umrah.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah sebagian dari populasi penelitian yang dimiliki. Sampel dari populasi dapat digunakan jika terlalu besar untuk memeriksa seluruh populasi, baik karena keterbatasan waktu, tenaga, atau sumber daya. Oleh karena itu, sampel yang diambil haruslah mewakili secara akurat (Sugiyono, 2013). Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh.

Menurut Sugiyono (2013), *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota dijadikan sebagai sampel. Teknik sampel ini digunakan apabila jumlah populasinya sedikit atau kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2013).

7. Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai cara untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2013), kuesioner adalah metode pengumpulan data dimana responden diberikan pertanyaan tertulis untuk dijawab. Tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk menginformasikan kepada pembaca mengenai tanggapan responden dan bagaimana kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai kualitas pelayanan.

Kumpulan data penelitian ini berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka. Skala Likert yang terdiri dari lima skala digunakan untuk mengukur kuesioner ini, dengan keterangan sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------|--------|
| a. Sangat Puas (SP) | skor 5 |
| b. Puas (P) | skor 4 |
| c. Cukup Puas (CP) | skor 3 |
| d. Kurang Puas (KP) | skor 2 |
| e. Sangat Tidak Puas (SPT) | skor 1 |

8. Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013), Uji validitas adalah uji validitas adalah alat ukur yang berguna untuk menentukan keabsahan

instrumen, sehingga dapat dilihat instrumen mana yang praktis dan mana yang tidak untuk digunakan sebagai instrumen dalam kuesioner penelitian.

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (nilai setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan nilai r_{tabel} dengan *degree of freedom* (df) = $N - k$ (N adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel *independen* penelitian. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument tersebut dikatakan valid (Hamid et al., 2019).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013), uji reliabilitas merupakan ukuran stabilitas dan konsistensi responden terhadap pertanyaan yang disusun menjadi kuesioner yang mewakili berbagai aspek variabel tertentu. Alat pengukuran yang disebut uji reliabilitas dapat digunakan secara internal dan eksternal. Metode pengujian eksternal meliputi *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi statistika. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel *reliability statistic* pada kolom *Cronbach's Alpha*. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > 0,6$ maka dapat dikatakan reliabilitas baik dan dapat diterima.

- 2) Jika $r_{hitung} > 0,6$ maka dapat dikatakan reliabilitas kurang baik dan tidak dapat diterima. (Wahyuni, 2021)

9. Teknik Analisis

Analisis data pada penelitian kuantitatif dilakukan secara kronologis setelah pengumpulan, pengolahan, dan analisis seluruh data sesuai dengan metode analisis yang telah ditetapkan dalam desain penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis analisis data seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, R-Square atau koefisien determinasi, uji F atau uji simultan, dan uji T atau uji parsial.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018), untuk menggunakan statistik parametrik, uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah populasi data terdistribusi secara normal atau tidak, serta apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal. Beberapa uji normalitas yang dapat digunakan antara lain uji *Kolmogorov-Smirnov*, uji chi-kuadrat, dan uji liliefors.

Hipotesis

H_0 : Residual menyebar normal

H_1 : Residual tidak menyebar normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Dwi Priyanto (2008), uji heteroskedastisitas adalah analisis grafik yang menggunakan *scatterplot*, dimana sumbu vertical mewakili nilai *Residual Studentized* dan sumbu

horizontal mewakili nilai *Predicted Standardized*. Ketika varian tidak konstan, maka akan muncul heterokedastisitas yang menyebabkan terbentuknya pola pada grafik. Karena tidak ada pola yang jelas pada grafik, maka hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh dengan pendekatan grafik tidak dapat menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi dengan menggunakan uji autokorelasi memungkinkan variabel independen berkorelasi atau memiliki hubungan satu sama lain. Jika $d = 2$, maka tidak ada autokorelasi. Ketika autokorelasi tinggi, d mendekati 0 dan perbedaan antara e_t dan e_{t-1} dapat diabaikan. Di sisi lain, jika autokorelasi negatif, d mendekati 4, dan perbedaan antara e_t dan e_{t-1} cukup besar (Hamid et al., 2019).

d. Model Regresi

Menurut Sugiyono (2017), tujuan dari analisis regresi linear sederhana adalah untuk memutuskan apakah akan menaikkan atau menurunkan variabel *dependen* dengan memeriksa apakah variabel *independen* mengalami kenaikan atau tidak. ketika menggunakan analisis regresi linear sederhana, syarat-syarat harus dipenuhi terpenuhi seperti, harus ada hubungan linear, tidak ada tanda-tanda heterokedastisitas, jumlah sampel yang digunakan sama, satu

variabel *independen*, nilai residual terdistribusi normal, dan tidak ada autokorelasi (untuk data *time series*) (Wahyuni, 2021).

e. R-Square / Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk menemukan sejauh mana variabel *independen* dapat menjelaskan variabel *dependen*. menguadratkan koefisien korelasi untuk menghasilkan koefisien determinasi (Yuliara, 2016). Menurut Kuncoro (2013), uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar baik model dapat mengkonfirmasi variasi variabel *dependen*.

Nilai R-square bervariasi dari 0 hingga 1, maka akan dianggap baik jika lebih dari 0,5. R-Squared dan *adjusted* R-squared umumnya dianggap cukup tinggi untuk sampel yang berisi data deret waktu, dengan nilai diatas 0,5 (Rosid, 2008).

f. Uji F / Uji Simultan

Untuk menguji hipotesis yang menggunakan perumusan hipotesis :

H_0 = variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruhnya terhadap variabel terikat

H_1 = variabel bebas secara bersama-sama berpengaruhnya terhadap variabel terikat

1) Jika $F_{hit} > F_{tab}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh X terhadap Y

2) Jika $F\text{-hit} < F\text{-tab}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti tidak ada pengaruh X terhadap Y

g. Uji T / Uji Parsial

Menurut Ghozali (2018), uji statistik t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *dependen* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *independen* secara parsial. Rumus yang digunakan untuk menguji secara parsial setiap variabel *independen* terhadap variabel *dependen* adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ (5%), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- 2) Jika $t\text{-hit} < t\text{-tab}$ (5%), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

