

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif untuk mendapatkan pengumpulan data kuesioner dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dari jenis pengambilan data kuantitatif karena penelitian ini akan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden yaitu pelanggan PLN Mobile yang ada di Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung.

Untuk itu peneliti menggunakan instrumen penelitian. Agar instrumen dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik.

Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran (Sugiyono, 2014).

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung yang beralamat di Jl. Letnan Muchtar Saleh Cintaraja, Kota Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Iir – Sumatera Selatan 308. Adapun peta lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014).

Setelah dilakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuisioner dibuat melalui google form dan disebarakan melalui media sosial, populasi dalam penelitian ini adalah kepada pelanggan PLN Kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana, Kayuagung yang berjumlah 896 pelanggan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2014).

Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, dari jumlah populasi sebanyak 896 pelanggan dengan tingkat signifikansi 5% maka di dapatkan jumlah sampel sebanyak

276 sampel berikut dijabarkan perhitungannya yaitu:

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

Diketahui:

$$N= 896$$

$$d= 0.5$$

$$s= \frac{896}{896.(0.5)^2+1}$$

$$= \frac{896}{3.24}$$

$$= 276.54$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin dengan tingkat signifikansi 5% maka didapat sebanyak 276 responden dari pelanggan PLN Mobile yang ada di Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian adalah melakukan *interview* (wawancara) secara langsung, observasi dan melakukan penyebaran kuisioner (angket) di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung.

1. *Interview* (wawancara) merupakan proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. (Siregar, 2013). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pelanggan PLN Mobile di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung.

2. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. (Siregar, 2013). Observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan PLN Mobile oleh pelanggan di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung.
3. Kuesioner/Angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (sugiyono, 2016). Dilihat dari jumlah responden yang berjumlah 276 orang dan dengan cakupan di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung, penulis menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan yang ada di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung penulis menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan dengan menggunakan metode servqual dengan 5 dimensinya yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphanty*. Sejumlah kuisisioner disebarkan secara langsung di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung, penulis menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan, mengingat harus memastikan responden mengerti dengan maksud dari pertanyaan yang diberikan.

3.5 Kuisisioner Penelitian

Data yang dibutuhkan pada penelitian adalah data tentang kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung. Tiap-tiap dimensi penelitian diartikan, dijabarkan dalam bentuk pernyataan

perdimensi penelitian, kemudian dioperasionalkan dan akhirnya diukur skalanya. Adapun tabel penjabaran operasional dimensi penelitian untuk persepsi ditunjukkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Kuisioner Penelitian pada Persepsi

NO	Dimensi	Pernyataan
1	<i>Tangibles</i>	1. Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan
		2. Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik
		3. PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan
		4. Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti
		5. Fitur PLN Mobile mudah dimengerti
		6. Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik
		7. Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah
2	<i>Reliability</i>	1. PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan
		2. PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru
		3. Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu
		4. Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile bagi pelanggan PLN Mobile
		5. Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan
		6. Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah
		7. Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan
3	<i>Responsiveness</i>	1. Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile
		2. Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda
		3. Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile
		4. Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile
		5. Pengelola PLN Mobile tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan
		6. Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan
		7. Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile

Tabel 3.1 (Lanjutan)

4	<i>Assurance</i>	1. PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan
		2. PLN Mobile sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan
		3. Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan
		4. Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka PLN Mobile
		5. Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan
		6. Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile
		7. Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda
5	<i>Emphaty</i>	1. Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan
		2. Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan
		3. Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan
		4. Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan
		5. Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile
		6. Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)
		7. Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan anda

Sedangkan tabel penjabaran operasional dimensi penelitian untuk harapan ditunjukkan pada

Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Kuisisioner Penelitian pada Harapan

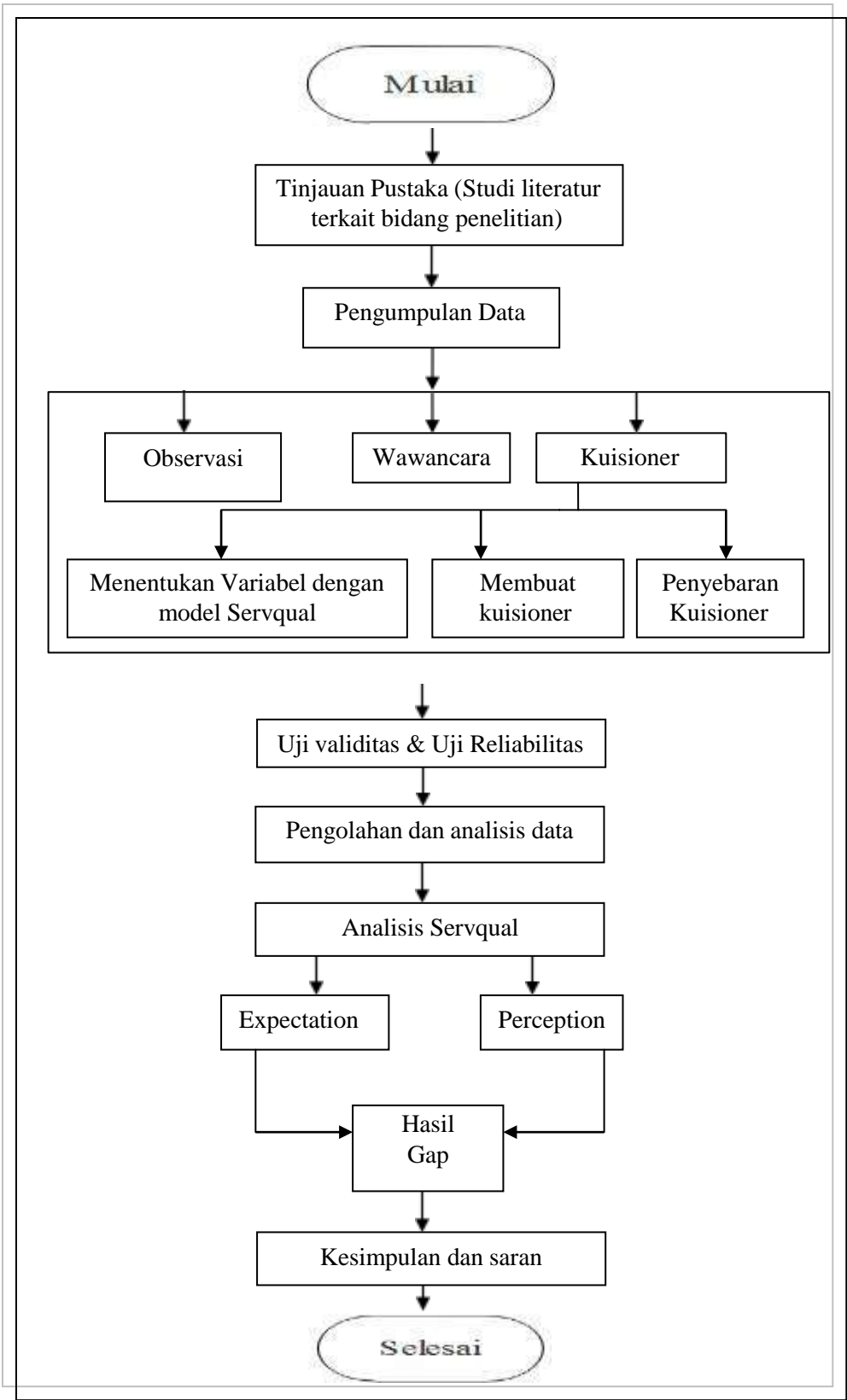
NO	Dimensi	Pernyataan
1	<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan 2. Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik 3. PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan 4. Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti 5. Fitur PLN Mobile mudah dimengerti 6. Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik 7. Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah
2	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan 2. PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru 3. Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu 4. Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile bagi pelanggan PLN Mobile 5. Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan 6. Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah 7. Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan
3	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile 2. Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda 3. Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile 4. Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile 5. Pengelola PLN Mobile tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan 6. Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan 7. Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile

Tabel 3.2 (Lanjutan)

4	<i>Assurance</i>	1. PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan
		2. PLN Mobile sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan
		3. Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan
		4. Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka PLN Mobile
		5. Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan
		6. Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile
		7. Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda
5	<i>Emphaty</i>	1. Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan
		2. Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan
		3. Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan
		4. Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan
		5. Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile
		6. Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)
		7. Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan anda

3.6 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan-tahapan penelitian dibutuhkan agar sebuah penelitian lebih terarah dan dapat dengan mudah melaksanakan karena adanya tahapan-tahapan penelitian. Tahapan penelitian yang akan dilakukan ada pada Gambar 3.2 yang terdiri sebagai berikut:



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

Pada Gambar 3.2 ini menjelaskan secara rinci tahapan penelitian yang akan menggambarkan tahapan penelitian secara keseluruhan yaitu :

1. Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka dilakukan pemahaman pada PLN Mobile dan studi literatur mengenai analisis kualitas layanan dan yang berhubungan,

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner dibuat melalui google form dan disebarakan melalui media sosial, sebelum penyebaran kuisisioner peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu kepada pelanggan PLN Mobile khususnya pelanggan di Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung dan setelah disebar sebanyak 30 responden kemudian kuisisioner di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya setelah teruji kebenaran kuisisioner barulah kuisisioner disebar keseluruhan, wawancara, observasi dan *review* dokumentasi,

3. Pengolahan data dan Analisis data

Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenisnya dan kemudian menganalisis kualitas layanan PLN Mobile,

4. Analisis *Service Quality* (Servqual)

Menggunakan 5 dimensi yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati),

5. *Expectation* (Harapan)

Menghitung nilai harapan kuisisioner yang telah disebarakan kepada pengguna layanan,

6. *Perception* (Persepsi)

Menghitung nilai persepsi kuisisioner yang telah disebarakan kepada pengguna layanan,

7. Hasil GAP

Hasil perhitungan kualitas layanan antara persepsi dan harapan pada setiap sdimensi,

8. Kesimpulan dan Saran

Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar sistem dapat menjadi lebih baik lagi.

3.7 Uji Validasi Para Ahli (*Expert*)

Sebelum kuesioner disebarakan ke seluruh responden, perlu dilakukan uji validasi para ahli. Uji validasi para ahli pada penelitian ini menggunakan pendapat dan penilaian dari para ahli (*expert judgment*). Tujuan validasi ini adalah memperoleh penilaian, kritik, dan saran untuk perbaikan instrumen penelitian sehingga instrumen layak untuk digunakan. Bila kuesioner telah layak, maka dapat dilanjutkan ketahap uji validitas. Namun bila ternyata hasil uji adalah tidak layak, maka perlu dilakukan tinjauan ulang dengan membuat pernyataan kuesioner baru (kembali ke proses pembuatan kuesioner). Dalam melakukan uji validasi para ahli digunakan lembar validasi instrumen untuk memperoleh data validasi para ahli yang akan digunakan untuk menunjukkan tingkat validitas terhadap instrumen yang dikembangkan. Adapun aspek yang divalidasi oleh pakar meliputi aspek kelayakan isi instrumen, aspek kelayakan bahasa instrumen, dan aspek kegrafisan. Kisi-kisi validasi instrumen yang digunakan peneliti disajikan pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Instrumen Validasi Para Ahli

Aspek	Indikator
Kelayakan Isi Instrumen	Kejelasan petunjuk pengisian instrumen.
	Keluasan cakupan aspek konstruk instrumen.
	Kejelasan indikator setiap aspek.
	Kecocokan indikator dengan item.
	Proposisi dan kecukupan jumlah item.
	Kesederhanaan rumusan item.
	Kemudahan memahami/ memaknai item.
	Menghindarkan responden dari pengarahannya terselubung, tekanan malu dalam menjawab.
	Kreativitas penyusunan instrumen untuk memperoleh objektivitas jawaban responden agar

	terhindar dari bias dan memotivasi responden untuk menjawabnya
Kelayakan Bahasa Instrumen	Keterbatasan/kemudahan dalam membaca.
	Kemudahan cara menjawab.
	Efisiensi waktu/tenaga dalam mengerjakan
	Penggunaan bahasa indonesia yang baku
	Kemudahan memahami/memaknai item.
Kegrafisan	Standar notasi/format huruf dan layout.
	Angket yang memiliki tulisan yang sesuai.
	Angket memiliki jarak spasi yang sesuai.
	Angket memiliki susunan kolom yang teratur.

Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validasi para ahli disebarkan sebanyak 7 validasi para ahli yaitu kepada 4 pengelola PLN Mobile di PT.PLN persero rayon kayuagung, 2 kepada pihak akademik dan 1 kepada pakar ahli bahasa. Data hasil penelitian dari ahli yang diukur dengan skala likert lima interval dianalisis secara kuantitatif. Skor yang telah diperoleh berdasarkan penelitian ahli kemudian diubah dalam persentase yang diadaptasi oleh Akbar (2013). Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$P = \frac{\sum X}{\sum Xi} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase validitas

$\sum X$: Jumlah keseluruhan jawaban dalam seluruh item

$\sum Xi$: Jumlah keseluruhan nilai ideal dalam seluruh item

Setelah hasil persentase diketahui, peneliti kemudian mengelompokkan kedalam kategori validitas, berikut ini disajikan kategori validitas (Akbar, 2013).

Tabel 3.4 Kategori Validitas

NO	Kategori	Tingkat Validitas
1	85,01% - 100,00%	Sangat Valid
2	70,01% - 85,00%	Valid
3	50,01% - 70,00%	Kurang Valid

4	1,00% - 50,00%	Tidak Valid
---	----------------	-------------

Pada Tabel 3.5 hasil analisis uji validasi para ahli yang telah diperoleh berdasarkan hasil yang telah disebarkan kepada 7 validasi para ahli sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil analisis uji validasi pakar

Variabel	Pertanyaan	r hitung	Kategori	Tingkat Validitas
Kelayakan isi instrumen	P1	0,832	85,00%	Valid
	P2	0,913	85,01%	Sangat Valid
	P3	0,819	85,00%	Valid
	P4	0,754	70,01%	Valid
	P5	0,949	85,01%	Sangat Valid
	P6	0,754	70,01%	Valid
	P7	0,936	85,01%	Sangat Valid
	P8	0,806	85,00%	Valid
	P9	0,755	70,01%	Valid
Kelayakan Bahasa Instrumen	P10	0,757	70,01%	Valid
	P11	0,920	85,01%	Sangat Valid
	P12	0,883	85,01%	Sangat Valid
	P13	0,885	85,01%	Sangat Valid
	P14	0,874	85,01%	Sangat Valid

Tabel 3.5 (Lanjutan)

Aspek Kegrafisan	P15	0,972	85,01%	Sangat Valid
	P16	0,889	85,01%	Sangat Valid
	P17	0,879	85,01%	Sangat Valid
	P18	0,902	85,01%	Sangat Valid

(Sumber : diolah dengan SPSS versi 25)

Dapat dilihat dari Tabel 3.5 diatas setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 25 diperoleh hasil yang valid dan sangat valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena memiliki tingkat validitas 70,01% - 85,00% dan 85,01% - 100,00%.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disini diolah dengan bantuan SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 25. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Dalam melakukan teknik analisis data dilakukan uji instrumen, dimana terdapat dua tahapan dalam

melakukan uji instrumen tersebut, yaitu:

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Validitas juga mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang kita buat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2013).

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 30 responden di Kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana, Kayuagung, sebagai berikut :

$$Df=N-2$$

$$Df=30-2$$

$$Df=28$$

Didapatkan nilai $Df = 28$, menurut table r *Product Moment* (Sugiyono, 2016) nilai Df 28, r tabelnya adalah 0,374 dan jika hasil hitung $>r_{tabel}$ 0,374 maka dinyatakan valid, hasil uji validitas persepsi dan harapan untuk 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.6 dan Tabel 3.7 berikut ini :

Tabel 3.6 Hasil analisis uji validitas Persepsi dengan rumus *Product Moment*

No	Variabel	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	TG1	0,605	0,374	Valid
		TG2	0,595	0,374	Valid
		TG3	0,584	0,374	Valid
		TG4	0,726	0,374	Valid
		TG5	0,648	0,374	Valid
		TG6	0,712	0,374	Valid
		TG7	0,659	0,374	Valid
2	<i>Reliability</i>	RB1	0,838	0,374	Valid
		RB2	0,627	0,374	Valid
		RB3	0,753	0,374	Valid
		RB4	0,841	0,374	Valid
		RB5	0,720	0,374	Valid

		RB6	0,838	0,374	Valid
		RB7	0,476	0,374	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	RS1	0,587	0,374	Valid
		RS2	0,665	0,374	Valid
		RS3	0,685	0,374	Valid
		RS4	0,854	0,374	Valid
		RS5	0,773	0,374	Valid
		RS6	0,751	0,374	Valid
		RS7	0,647	0,374	Valid

Tabel 3.6 (Lanjutan)

4	<i>Assurance</i>	AS1	0,582	0,374	Valid
		AS2	0,652	0,374	Valid
		AS3	0,717	0,374	Valid
		AS4	0,825	0,374	Valid
		AS5	0,723	0,374	Valid
		AS6	0,721	0,374	Valid
		AS7	0,540	0,374	Valid
5	<i>Emphaty</i>	EM1	0,517	0,374	Valid
		EM2	0,756	0,374	Valid
		EM3	0,722	0,374	Valid
		EM4	0,839	0,374	Valid
		EM5	0,744	0,374	Valid
		EM6	0,749	0,374	Valid
		EM7	0,606	0,374	Valid

(Sumber : diolah dengan SPSS versi 25)

Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017) *r* tabelnya adalah 0, 374. Dapat dilihat dari Tabel 3.6 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil rhitung > 0,374.

Tabel 3.7 Hasil analisis uji validitas Harapan dengan rumus *Product Moment*

No	Variabel	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	TG1	0,745	0,374	Valid
		TG2	0,765	0,374	Valid
		TG3	0,778	0,374	Valid
		TG4	0,684	0,374	Valid
		TG5	0,486	0,374	Valid
		TG6	0,490	0,374	Valid
		TG7	0,652	0,374	Valid
2	<i>Reliability</i>	RB1	0,587	0,374	Valid
		RB2	0,665	0,374	Valid
		RB3	0,685	0,374	Valid
		RB4	0,854	0,374	Valid
		RB5	0,773	0,374	Valid
		RB6	0,751	0,374	Valid
		RB7	0,647	0,374	Valid

3	<i>Responsiveness</i>	RS1	0,806	0,374	Valid
		RS2	0,850	0,374	Valid
		RS3	0,560	0,374	Valid
		RS4	0,839	0,374	Valid
		RS5	0,772	0,374	Valid
		RS6	0,705	0,374	Valid
		RS7	0,618	0,374	Valid

Tabel 3.7 (Lanjutan)

4	<i>Assurance</i>	AS1	0,569	0,374	Valid
		AS2	0,619	0,374	Valid
		AS3	0,828	0,374	Valid
		AS4	0,836	0,374	Valid
		AS5	0,847	0,374	Valid
		AS6	0,643	0,374	Valid
		AS7	0,801	0,374	Valid
5	<i>Emphaty</i>	EM1	0,838	0,374	Valid
		EM2	0,627	0,374	Valid
		EM3	0,753	0,374	Valid
		EM4	0,841	0,374	Valid
		EM5	0,720	0,374	Valid
		EM6	0,838	0,374	Valid
		EM7	0,476	0,374	Valid

(Sumber : diolah dengan SPSS versi 25)

Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017) *r* tabelnya adalah 0, 374. Dapat dilihat dari Tabel 3.7 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil r hitung > 0,374.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar. Cara pengukurannya adalah seluruh item pertanyaan yang telah valid dimasukkan dan diukur koefisien *Alpha Cronbachnya*. Jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,6 maka

kuesioner tersebut telah reliabel (Thoifah, 2015).

Berikut ini nilai *Cronbach's Alpha* persepsi dan harapan dari setiap variabel terhadap 30 responden:

Tabel 3.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Tangibles* Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.8 variabel *Tangibles* di dapat *Cronbach's Alpha* Persepsi sebesar 0,761 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,761 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.9 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Reliability* Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.9 variabel *Reliability* di dapat *Cronbach's Alpha* Persepsi sebesar 0,838 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,838 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas

Tabel 3.10 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Responsiveness* Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.10 variabel *Responsiveness* di dapat *Cronbach's Alpha* Persepsi sebesar 0,838 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,838 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.11 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Assurance* Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.11 variabel *Assurance* di dapat *Cronbach's Alpha* Persepsi sebesar 0,802 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,802 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.12 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Emphaty* Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.834	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.12 variabel *Emphaty* di dapat *Cronbach's Alpha* Persepsi sebesar 0,834 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,834 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Hasil uji reliabilitas dan keterangan untuk 30 responden persepsi seluruh variabel dapat dilihat pada Tabel 3.13 berikut ini :

Tabel 3.13 Hasil uji kehandalan teknik *Cronbach Alpha's* Persepsi

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,761	7	Baik
2	<i>Reliability</i>	0.838	7	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	0,838	7	Baik
4	<i>Assurance</i>	0.802	7	Baik
5	<i>Empty</i>	0,834	7	Baik

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 25, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,761 - 0,838 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas dapat diterima.

Tabel 3.14 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Tangibles* Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.14 variabel *Tangibles* di dapat *Cronbach's Alpha* Harapan sebesar 0,755 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,755 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.15 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Reliability* Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.15 variabel *Reliability* di dapat *Cronbach's Alpha* Harapan sebesar 0,838 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,838 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.16 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Responsiveness* Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.16 variabel *Responsiveness* di dapat *Cronbach's Alpha* Harapan sebesar 0,860 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,860 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.17 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Assurance* Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.17 variabel *Assurance* di dapat *Cronbach's Alpha* Harapan sebesar 0,844 dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,844 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Tabel 3.18 Nilai *Cronbach's Alpha* Variabel *Emphaty* Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	7

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Pada Tabel 3.18 variabel *Emptahy* di dapat *Cronbach's Alpha* Harapan sebesar 0,838

dimana sesuai tabel skor reliabilitas skor 0,838 keterangannya yaitu dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Hasil uji reliabilitas dan keterangan untuk 30 responden harapan seluruh variabel dapat dilihat pada Tabel 3.19 berikut ini :

Tabel 3.19 Hasil uji kehandalan teknik *Cronbach Alpha's* Harapan

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,755	7	Baik
2	<i>Reliability</i>	0.838	7	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	0,860	7	Baik
4	<i>Assurance</i>	0.844	7	Baik
5	<i>Empty</i>	0,838	7	Baik

(Sumber : diolah menggunakan SPSS versi 25)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 25, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,755 - 0,860 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas dapat diterima.