

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Rancangan/Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk mendapatkan data yang alamiah bisa dengan cara mengedarkan kuesioner dan mengadakan wawancara. Dalam analisis datanya dengan melakukan pendekatan deskriptif asosiatif yang bertujuan memperoleh gambaran secara sistematis, tentang hubungan fakta-fakta dan fenomena yang terjadi, kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti, hingga akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang akan diisi oleh para responden.

### **B. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek dalam pengamatan penelitian yang ditetapkan oleh peneliti kemudian dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang objek tersebut dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.<sup>1</sup> Sedangkan operasionalisasi variabel penelitian bermanfaat untuk mengidentifikasi kriteria yang akan diteliti dan juga dapat menunjukkan suatu objek atau konsep yang dapat memungkinkan memiliki definisi operasional lebih dari satu.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, cet. Ke-5 (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm.38.

<sup>2</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, cet, ke-1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 67.

Analisis korelasi pertama kali dikembangkan oleh Karl Pearson pada Tahun 1900. Tujuan dari analisis korelasi ini adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara dua variabel yaitu variabel X (variabel bebas) dan Y (variabel terikat).<sup>3</sup> Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu:

### **1. Kualitas Pelayanan: Variabel Independen (X)**

Kualitas pelayanan digunakan dalam melihat tingkat kinerja agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan. Variabel X-nya pada penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, dengan indikator-indikator dan kisi-kisi instrumen penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji diantaranya:

- a. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya seperti:
  - 1) Pelayanan cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah haji.
  - 2) Secara keseluruhan materi dan jawaban pertanyaan seputar manasik haji disampaikan dengan jelas oleh petugas.
  - 3) Petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam melayani administrasi jemaah haji.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kesanggupan dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, seperti:

---

<sup>3</sup> Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 158.

- 1) Kesigapan petugas mengatur pemberangkatan jemaah haji ke asrama haji dan pemulangan jemaah dari asrama haji ke daerah asal.
  - 2) Kesigapan petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam membantu dan memberikan solusi atas permasalahan administrasi yang dialami oleh jemaah haji.
  - 3) Pegawai/Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu memberikan informasi kepada jemaah haji berkaitan dengan ibadah haji.
  - 4) Pegawai/Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu tanggap ketika menghadapi keluhan jemaah haji selama di Tanah Air.
  - 5) Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cepat dan teliti setiap melakukan pelayanan yang berkaitan dengan jemaah haji selama di Tanah Air.
- c. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, seperti:
- 1) Pegawai/Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu berpakaian rapi dan sopan.
  - 2) Pengaturan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu jelas.
  - 3) Pengaturan keberangkatan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu aman dan terkendali.
  - 4) Perilaku dan tutur kata petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang sopan serta mudah dipahami oleh jemaah.

- 5) Pegawai/Petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan jaminan yang jelas ketika jemaah gagal berangkat.
- d. *Empathy* (Empati) yaitu peduli, memberikan perhatian tulus yang bersifat individual maupun pribadi yang ditujukan kepada pelanggan dengan memahami keinginan konsumen, seperti:
- 1) Kemudahan jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
  - 2) Pegawai/Petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap sopan dan peduli terhadap jemaah haji.
  - 3) Pegawai/Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap ramah dan murah senyum.
  - 4) Pegawai/Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan perhatian tanpa membedakan strata jemaah.
  - 5) Pegawai/Petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai sifat yang bersahabat.
- e. *Tangible* (Sarana-prasarana) yaitu, penampilan fasilitas fisik meliputi peralatan kantor, ruang tunggu, personal, dan komunikasi, seperti:
- 1) Kondisi prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/toilet, musholla/masjid sudah memadai.

- 2) Transportasi pemberangkatan mulai dari daerah masing-masing dan kepulangan jemaah haji mulai dari asrama haji yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sudah memadai.
- 3) Sarana praktik manasik haji yang disediakan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cukup.
- 4) Adanya perlengkapan atribut jemaah haji yang lengkap (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas).
- 5) Perlengkapan haji yang dibagikan dalam kondisi baik dan bagus.

## **2. Kepuasan: Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel Y disini yaitu tingkat kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Tanah bumbu, dengan indikator-indikatornya:

1. Jemaah haji merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan harapan jemaah.
3. Ketepatan waktu dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
4. Biaya yang jemaah haji keluarkan sesuai dengan manfaat dari rangkaian ibadah haji yang diterima.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini:

#### 1. Populasi penelitian

Populasi penelitian meliputi seluruh objek yang diteliti dan dijadikan sebagai sumber.<sup>4</sup> Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang sudah diberangkatkan ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji tahun 2018 berjumlah 208 orang, dan tahun 2019 berjumlah 221 orang.<sup>5</sup> Seperti yang terlihat pada Tabel 3.1 dan Tabel 3.2 dibawah ini.

TABEL 3. 1 Jumlah Jemaah Haji Per Kecamatan Tahun 2018

No	Kecamatan	Jumlah		Jumlah Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Simpang Empat	33	37	70
2	Batulicin	3	4	7
3	Mantewe	1	1	2
4	Kusan Hilir	20	39	59
5	Kusan Hulu	2	4	6
6	Kuranji	3	3	6
7	Sungai Loban	3	7	10
8	Angsana	3	5	8
9	Satui	20	20	40
Jumlah		88	120	208

<sup>4</sup> M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2005), h. 109.

<sup>5</sup> Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

TABEL 3. 2 Jumlah Jemaah Haji Per Kecamatan Tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah		Jumlah Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Simpang Empat	30	43	73
2	Batulicin	3	9	12
3	Karang Bintang	3	2	5
4	Mantewe	2	2	4
5	Kusan Hilir	38	50	88
6	Kusan Hulu	2	3	5
7	Kuranji	0	0	0
8	Sungai Loban	5	6	11
9	Angsana	1	0	1
10	Satui	8	14	22
Jumlah		92	129	221

## 2. Sampel

Merupakan bagian dari objek penelitian yang diamati dan dipelajari. Penarikan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>6</sup> Mengingat terbatasnya waktu, daya dan tenaga peneliti maupun jemaah haji, maka tidak semua jemaah haji yang berangkat tahun 2018 dan 2019 yang diteliti. Dalam penelitian ini didapatkan sampel sebanyak 81 responden dari jumlah keseluruhan populasi sebanyak 429 dengan kategori mulai dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan

<sup>6</sup> Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* ( Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2013 ), h. 110.

pendidikan. Untuk mengambil sampel dari jumlah populasi 429 jemaah yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*.<sup>7</sup>

$$\begin{aligned}
 &\equiv \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\
 &\equiv \frac{429}{(1 + 429 \times (0,10)^2)} \\
 &\equiv \frac{429}{(1 + 429 \times 0,01)} \\
 &\equiv \frac{429}{1 + 4,29} \\
 &\equiv \frac{429}{5,29} \\
 &\equiv 81,096408318
 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 81 orang.

Keterangan:

n = Jumlah Total

N = Total Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (10%)

#### D. Data dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua data yaitu data primer dan data sekunder.

##### 1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung di tempat objek penelitian seperti, dari hasil wawancara dan pengisian angket yang dilakukan oleh responden terkait kualitas pelayanan terhadap yang kepuasan yang dirasakan jemaah. Untuk mendapatkan data yang diinginkan peneliti harus melakukan pengumpulan data

---

<sup>7</sup> Slamet Riyanto & Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h.13

sendiri. Penelitian ini menggunakan data primer atau data empiris yang mana diperoleh dari hasil penyebaran angket (kuesioner) yang dinilai oleh responden.<sup>8</sup>

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara seperti buku, profil instansi, struktur organisasi, catatan-catatan atau laporan dari pihak lain yang telah tersusun dan sumber-sumber lain yang terkait dengan penelitian ini.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data atau metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala (kuesioner), wawancara dan dokumentasi.

### **1. Skala (kuesioner)**

Angket merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden.

Peneliti akan melakukan pengumpulan data dari responden dengan menggunakan angket tertutup. Dalam angket ini telah disusun berbagai macam pertanyaan mengenai hal yang akan diteliti mengenai pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji dengan menggunakan kuesioner yang sudah di buat oleh peneliti yang meliputi: pendaftaran, transportasi, pelayanan, keramahan petugas, kedisiplinan petugas, bimbingan manasik haji, mudah menerima materi manasik haji, pengaturan keberangkatan dan

---

<sup>8</sup> Danang Sunyoto. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer* (Yogyakarta: CAPS, 2011), h. 22.

pemulangan. Kuesioner diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan skala 1 sampai 5.<sup>9</sup>

SS : Sangat Setuju (skor 5)

S : Setuju (skor 4)

CK : Cukup Setuju (skor 3)

TS : Tidak Setuju (skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (skor 1)

## 2. Wawancara

wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan berkomunikasi atau melalui percakapan untuk mendapatkan informasi dari responden atau pegawai di Kementerian Agama Tanah Bumbu.<sup>10</sup> Dalam wawancara akan diberikan pertanyaan seputar pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang berasal dari objek penelitian berupa laporan kegiatan, jurnal, profil perusahaan atau data-data yang relevan dengan penelitian ini.<sup>11</sup> Alat pengumpulan data ini digunakan untuk mendukung kredibilitas data yang diperoleh dari angket dan wawancara.

---

<sup>9</sup> Danang Sunyoto. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, h. 22.

<sup>10</sup> S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet, ke-13 (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 113.

<sup>11</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), h.

Dari ketiga alat pengumpulan data ini diharapkan dapat membantu dalam menghasilkan data-data yang kredibel untuk diolah dan dianalisis menjadi sebuah hipotesis yang mendalam dan valid.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas Dan Reliabilitas**

Teknis analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah semua data sudah terkumpul. Analisis statistik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis statistik multivariate. Statistik deskriptif digunakan untuk melihat distribusi persentase kepuasan responden terhadap indikator-indikator kepuasan pelayanan.<sup>12</sup> Sedangkan analisis statistik multivariate digunakan untuk menganalisis data yang terdiri dari banyak variabel serta diduga antar variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dalam penelitian ini validasi item dianalisis dengan menggunakan komputer program SPSS 25.<sup>13</sup>

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Sujarweni uji validitas digunakan untuk mengetahui kesesuaian item dalam mendefinisikan sebuah variabel.<sup>14</sup> Dalam menguji validitas instrumen pada penelitian ini, penulis menggunakan program SPSS for Window 25, tinggi rendahnya suatu angket dapat diukur menggunakan teknik korelasi Product

---

<sup>12</sup> Imam Syauckani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, h. 26.

<sup>13</sup> Anwar Hidayat <https://www.statistikian.com/2016/11/analisis-multivariat.html> diakses 14 Juni 2020.

<sup>14</sup> Rosinta Romauli Situmegang, Eric Halim, Stefanny, "Influence on Price, Quality of Service and Distribution on Palm Oil Crude Purchase Decisions at PT Bangun Sempurna Lestari Medan," *journal mantik* 4, no. 2 (2019): 1446-1451, h. 1447.

Moment, yaitu dengan menghitung korelasi (r-hitung) diantara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan rumus<sup>15</sup>

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$rx$  = koefisien korelasi (  $r$ -hitung)  
 $\sum x$  = Skor variabel independen  
 $\sum y$  = Skor variabel dependen  
 $\sum xy$  = hasil kali skor butir dengan skor total  
 $n$  = Jumlah responden

Hasil penelitian akan dikatakan valid jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel dan P-value lebih besar dari 0,05, sedangkan jika r-hitung < r-tabel, maka butir instrument dianggap tidak valid, sehingga hasil instrument tidak dapat digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian. Selanjutnya dalam memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi menurut Sugiyono, item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasinya juga tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Husein Umar, *Research Methods Infinance and Banking* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 134.

<sup>16</sup> A. M Dadang, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Numfor*, h. 62.

## b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali uji reliabilitas merupakan alat ukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi.<sup>17</sup> Ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi dari suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuisisioner. Suatu alat ukur dikatakan reliabel secara tetap jika dapat memberikan hasil yang sama atau ukuran yang sama dengan kurun waktu yang berbeda. Untuk menghitung uji ini dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang dibantu dengan program SPSS versi 25. Data akan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0.60, sedangkan apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,60 maka indikator atau kuesioner tidak reliabel.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan dengan rumus sebagai berikut:<sup>18</sup>

$$r \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

keterangan:

$r$  = koefisien reliability instrument (*cronbachalfa*)

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = total varians per butir

$\sigma_1^2$  = total varians

---

<sup>17</sup> Rosinta Romauli Situmegang, Eric Halim, Stefanny, "Influence on Price, Quality of Service and Distribution on Palm Oil Crude Purchase Decisions at PT Bangun Sempurna Lestari Medan," *journal mantik 4*, no. 2 (2019): 1446-1451, h. 1447.

<sup>18</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: PUSTAKA BARUPRESS, 2014), h. 85.

## G. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis grafik dan uji statistik. Uji data dapat dilakukan dengan uji *One Kolmogorov-Smirnov*, distribusi dapat dikatakan normal jika signifikansinya  $> 0,05$ .<sup>19</sup> Uji Normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik, suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan *normal probability plot* sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal , maka model regresinya memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresinya tidak memenuhi normalitas.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ditto Aditia Darma Nasution, Mika Debora Br. Barus, *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan pada Pemerintah Kota Tanjung Balai dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating* (Ponorogo: Penerbit Uwais Inspirasi Indonesia, 2019) h. 56.

<sup>20</sup> <https://www.rumusstatistik.com/2019/02/mengapa-harus-dilakukanujinormalitas.html> diakses 14 Juni 2020.

## 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model yang baik tidak akan terjadi korelasi antar variabel bebas. Apabila variabel bebas terjadi korelasi maka variabel-variabel tersebut tidak *orthogonal* dimana variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Uji Multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), kemudian dari kedua nilai tersebut dapat menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Menurut Imam Ghozali tidak terjadi gejala Multikolinearitas, jika nilai Tolerance  $> 0,100$  dan nilai VIF  $< 10.00$ .<sup>21</sup>

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu:

Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) pada gambar *scatterplots*, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.<sup>22</sup>

---

21 Indah Hartami, Fandi Sudiasmo, *Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), h. 47.

22 Yeri Sutopo, Achmad Slamet, *Statistik Inferensial* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017) h. 122.

## H. Analisis Uji Hipotesis

### 1. Uji Korelasi

Uji Korelasi adalah analisis statistik untuk melihat hubungan antara dua variabel dengan data numerik. Uji korelasi dapat menentukan arah dan kekuatan hubungan antar dua variabel yang diuji. Pada uji korelasi akan diketahui, apakah peningkatan nilai variabel bebas juga akan diikuti oleh peningkatan nilai variabel terikat, atau penurunannya. Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi ( $r$ ).

Jenis hubungan antar variabel X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Berikut yang dirumuskan oleh Karl Pearson untuk mencari nilai koefisien korelasi.<sup>23</sup>

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Korelasi Produk Moment

$x$  = Variabel x

$y$  = Variabel y

$n$  = Banyaknya data

Hasil uji korelasi dilihat dari:

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka berkorelasi sedangkan jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak berkorelasi. Nilai “ $r$ ” menentukan kekuatan hubungan variabel tersebut.

Menurut Arikunto interpretasi nilai “ $r$ ” berdasarkan rentang nilai:

---

<sup>23</sup> Purbayu Budi Santosa dan Muliawan Hamdani, *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga* (Penerbit Erlangga: 2017), hlm, 258.

- r = 0,00 s/d <0,20: Sangat rendah
- r = 0,20 s/d <0,40: Rendah
- r = 0,40 s/d <0,60: Cukup
- r = 0,60 s/d <0,80: Tinggi
- r = 0,80 s/d <1,0: Sangat Tinggi

## 2. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui hubungan yang ada di antara variabel independen dan variabel dependen.<sup>24</sup> Adapun persamaan umum regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan pelanggan jemaah umrah).

a = Konstanta

b1 = koefisien regresi parsial variabel kehandalan

b2 = koefisien regresi parsial variabel daya tanggap

b3 = koefisien regresi parsial variabel asuransi

b4 = koefisien regresi parsial variabel empati

b5 = koefisien regresi parsial variabel sarana-prasarana

X1 = variabel kehandalan

X2 = variabel daya tanggap

X3 = variabel asuransi

X4 = variabel empati

X5 = variabel sarana-prasarana

## 3. Uji T (Uji Parsial)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antar satu variabel (X) secara mandiri terhadap variabel (Y). Jika variabel X yang lain dianggap

---

<sup>24</sup> Singgih Santoso, *SPSS: Mengelola Data Statistik Secara Profesional* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 1999), h. 43.

konstan (dikontrol) ini dimaksudkan agar hubungan antara variabel X dan variabel Y merupakan hubungan yang murni, berikut langkah-langkahnya:<sup>25</sup>

a. Menentukan hipotesis nihil dan alternatif

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$  (tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan Jemaah Haji Kabupaten Tanah Bumbu)

$H_0: \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$  (terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan Jemaah Haji Kabupaten Tanah Bumbu)

b. Menentukan level of signifikan ( $\alpha = 0,05$ )

c. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima bila  $t$  hitung  $>$   $t$ -tabel

$H_0$  ditolak  $t$  hitung  $<$   $t$ -tabel

d. Kesimpulannya, membandingkan  $t$ -hitung dengan  $t$ -tabel dapat diketahui dari hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu.

#### 4. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan jemaah) secara langsung, tujuannya untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian ini dapat diterima atau ditolak. Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> A. M Dadang, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Numfor* (Pasuruan: CV. Qiara Media, 2020), h. 69.

H0: Variabel-variabel bebas yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* (kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu.

Ha: Variabel bebas (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu.

Apabila tingkat signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 ( $p < a$ ) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Apabila signifikansi F lebih besar dari 0,05 ( $p > a$ ) maka H0 diterima dan Ha ditolak.<sup>26</sup>

##### 5. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu mencari koefisien determinasi dari masing-masing variabel bebas secara mandiri terhadap variabel terikat. Semakin besar  $r^2$  suatu variabel terhadap variabel tidak bebas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel bebas. Koefisien determinasi  $r^2$  nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independennya berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi  $r^2$  dapat digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> A. M Dadang, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Numfor*, h. 70.

<sup>27</sup> A. M Dadang, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Numfor*, h. 69.

## 6. Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR)

Sumbangan efektif (SE) adalah ukuran sumbangan suatu variabel prediktor atau variabel independen terhadap variabel kriterium (dependen) dalam analisis regresi. Penjumlahan dari sumbangan efektif untuk semua variabel independen adalah sama dengan jumlah nilai yang ada pada koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ). Sementara itu, sumbangan relatif (SR) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan suatu variabel predictor terhadap jumlah kuadrat regresi. Jumlah sumbangan relatif dari semua variabel independen adalah 100% atau sama dengan 1. Rumus menghitung SE dan SR:<sup>28</sup>

$$SE(X)\% = \text{Beta}_x \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

ATAU

$$SE(X)\% = \text{Beta}_x \times r_{xy} \times 100\%$$

Keterangan:

SE% = Sumbangan efektif dari suatu prediktor  
 $\text{Beta}_x$  = Koefisien regresi  
 $r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$$SR(X)\% = \frac{\text{Sumbangan Efektif}(X)\%}{R^2}$$

ATAU

$$SR(X)\% = \frac{SE(X)}{R^2}$$

---

<sup>28</sup> Sahid Raharjo <https://www.spssindonesia.com/2018/02/cara-menghitung-se-sr-regresi-berganda.html> diakses pada tanggal 21 Juni 2018.

Keterangan:

SR% = Sumbangan relatif dari suatu prediktor

SE% = Sumbangan efektif dari suatu prediktor

$R^2$  = Koefisien Determinasi