

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk memperoleh data alamiah bisa dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara. Analisis datanya menggunakan pendekatan deskriptif asosiatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran sistematis, tentang hubungan antara fakta-fakta dan fenomena yang terjadi, kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, hingga akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah jemaah haji yang telah berangkat pada tahun 2022 dan telah mendapatkan serangkaian layanan mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, dan pemulangan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yang dipilih sesuai penelitian, hal ini bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya pada Bab I. Walaupun jenis variabel penelitiannya bermacam-macam, namun peneliti hanya memilih dua saja variabel yang relevan dengan fokus 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.¹ 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.²

Analisis korelasi pertama kali dikembangkan oleh Karl Pearson pada Tahun 1900. Tujuan dari analisis korelasi ini adalah untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara dua variabel yaitu variabel X (variabel bebas) dan Y (variabel terikat).³

Dengan menacu pada konsep tersebut, peneliti mengidentifikasi dua variabel penelitian yang relevan dengan penelitian ini: (sebutkan variabel pertama) dan (sebutkan variabel kedua):

1. Kualitas Pelayanan: Variabel Independen (X)

Kualitas pelayanan digunakan untuk melihat tingkat kinerja agar dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan. Variabel X-nya pada penelitian ini, yaitu kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, dengan indikator-indikator

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, 5th ed. (Bandung: Alfabeta, 2005), 38.

² Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 67.

³ Suhardi and Puswanto, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 158.

dan kisi-kisi instrumen penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji diantaranya:

- a. *Reliability* (Keandalan (X1)), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan andal seperti:
 - 1) Pemberian informasi yang jelas kepada jemaah haji. (Baik jemaah bertanya atau tidak).
 - 2) Keandalan staff haji dalam pengisian Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
 - 3) Jasa layanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam melayani administrasi jemaah haji.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap (X2)), yaitu kemampuan dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, seperti:
 - 1) Kecakapan dan kemampuan staff haji untuk cepat dan tanggap terhadap pertanyaan dan keluhan jemaah haji.
 - 2) Keterampilan dalam pemberian solusi yang baik dan bijak kepada jemaah haji.
 - 3) Kesigapan petugas mengatur pemberangkatan jemaah haji ke asrama haji dan pemulangan jemaah dari asrama haji ke daerah asal.
 - 4) Kesigapan petugas dalam membantu dan memberikan solusi atas permasalahan administrasi yang dialami oleh jemaah haji.

- 5) Pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu memberikan informasi kepada jemaah berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.
- a. *Assurance* (Jaminan (X3)), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya dalam membangkitkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, seperti:
 - 1) Bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen jemaah haji.
 - 2) Bertanggung jawab terhadap kenyamanan jemaah haji.
 - 3) Pengaturan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu jelas.
 - 4) Perilaku dan tutur kata petugas yang sopan serta mudah dipahami oleh jemaah.
 - 5) Pegawai/Petugas SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan jaminan yang jelas ketika jemaah gagal berangkat.
 - b. *Empathy* (Empati (X4)) adalah kepedulian, perhatian yang tulus secara individual dan pribadi yang ditujukan kepada pelanggan dengan memahami keinginan konsumen, seperti:
 - 1) Pemberian pelayanan yang ramah terhadap jemaah haji.
 - 2) Memberikan perhatian secara individu terhadap jemaah haji.
 - 3) Kemudahan jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

- 4) Pegawai/Petugas SSKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap sopan dan peduli terhadap jemaah haji.
 - 5) Pegawai/Petugas SSKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan perhatian tanpa membedakan strata jemaah.
- c. *Tangible* (Sarana-prasarana (X5)) yaitu, penampakan fasilitas fisik yang meliputi kantor, ruang tunggu, personal, dan komunikasi, seperti:
- 1) Kebersihan ruangan SSKOHAT.
 - 2) Kelengkapan fasilitas dan sarana yang diperlukan jemaah haji.
 - 3) Kondisi prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/toilet, mushola/masjid sudah memadai.
 - 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 adalah tingkat kepuasan jemaah haji terhadap jasa layanan SSKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, dengan indikator-indikatornya:

- a. Jemaah haji merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh jasa layanan SSKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

- b. Pelayanan yang diberikan oleh jasa layanan SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan harapan jemaah.
- c. Ketepatan waktu dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh jasa layanan SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
- d. Biaya yang jemaah haji keluarkan sesuai dengan manfaat dari rangkaian ibadah haji yang diterima.

B. Lokasi Penelitian

Rencana pelaksanaan penelitian ini diatur untuk berlangsung di wilayah administratif Kantor Kementerian Agama yang berlokasi di Kabupaten Tanah Bumbu. Secara geografis, kantor ini bertempat di Jalan Dharma Praja, di dalam kompleks perkantoran Gunung Tinggi, yang terletak di Batulicin, sebuah kecamatan di Kabupaten Tanah Bumbu, part dari wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Alasan di balik pemilihan lokasi kantor ini sebagai pusat penelitian tidak lain adalah adanya faktor strategis, dimana lokasi tersebut dianggap paling potensial dalam memberikan akses kepada data dan informasi yang luas dan mendalam, yang sangat diperlukan untuk menunjang hasil penelitian yang diharapkan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan Sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

1. Populasi penelitian

Populasi penelitian meliputi seluruh objek yang diteliti dan dijadikan sumber.⁴ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah haji asal Kabupaten Tanah Bumbu yang telah berangkat ke Tanah suci untuk menunaikan ibadah haji Tahun 2022 yang berjumlah 70 orang.⁵ Seperti terlihat pada Tabel 3.1 dibawah ini.

TABEL 3 1 Jumlah Jemaah Haji Per Kecamatan Tahun 2022

No	Kecamatan	Jumlah		Jumlah Total
		Laki-laki	Perempuan	
1	Simpang Empat	11	12	23
2	Batulicin	1	-	1
3	Kusan Hilir	9	12	21
4	Sungai Loban	2	3	5
5	Satui	9	11	20
Jumlah		32	38	70

Sumber: Arsip Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

2. Sampel

Merupakan bagian dari objek penelitian yang diamati dan dipelajari. Besarnya sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih

⁴ M. Burhan Mungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2017), 109.

⁵ "Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu." 2022

menjadi anggota sampel.⁶ Mengingat keterbatasan waktu, tenaga dan sumber daya peneliti dan jemaah haji, maka tidak seluruh jemaah haji yang berangkat tahun 2022 diteliti. Dalam penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 41 responden dari total populasi 70 dengan kategori mulai dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Untuk mengambil sampel dari populasi 70 jemaah digunakan rumus *Slovin*.⁷

$$\begin{aligned}
 &= \frac{N}{(1+Ne^2)} \\
 &= \frac{70}{(1+70 \times (0,10)^2)} \\
 &= \frac{70}{(1+70 \times 0,01)} \\
 &= \frac{70}{1+ 0,7} \\
 &= \frac{70}{1,7} \\
 &= 41,1764705882
 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 41 orang.

Keterangan:

n = Jumlah Total

N = Total Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (10%)

D. Data dan Sumber Data

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

1. Data primer

⁶ Mungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2017), 110.

⁷ Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 13.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lokasi objek penelitian, seperti dari hasil wawancara dan pengisian kuesioner yang dilakukan responden mengenai kualitas jasa layanan SSKOHAT terhadap kepuasan yang dirasakan jemaah. Untuk mendapatkan data yang diinginkan, peneliti harus melakukan pengumpulan data sendiri. Penelitian ini menggunakan data primer atau data empiris yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang dinilai oleh responden.⁸

2. Data Sekunder

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

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Skala (kuesioner)

Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data dengan memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden. Peneliti akan mengumpulkan data dari responden dengan menggunakan kuesioner tertutup. Dalam kuesioner ini telah disiapkan berbagai macam pertanyaan mengenai hal-hal yang akan diteliti mengenai jasa layanan SSKOHAT

⁸ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik Dan Analisis Output Komputer* (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22.

Seksi PHU di Kementrian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang mempengaruhi tingkat kepuasan Jemaah haji dengan menggunakan kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti yang meliputi: Pendaftaran, transportasi, pelayanan, keramahan petugas, kedisiplinan petugas, keamanan dokumen jemaah haji, pengaturan keberangkatan dan pemulangan. Kuesioner diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan skala sampai 1 sampai 5.⁹

SS : Sangat Setuju (skor 5)

S : Setuju (skor 4)

N : Cukup Setuju (skor 3)

TS : Tidak Setuju (skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (skor 1)

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui komunikasi atau percakapan untuk memperoleh informasi dari responden atau pegawai jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.¹⁰ Dalam wawancara akan ditanyakan mengenai jasa layanan SISKOHAT yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

3. Dokumentasi

⁹ *Ibid.*,22

¹⁰ S Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, 13th ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 113.

Metode dokumentasi ini dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang berasal dari objek penelitian berupa laporan kegiatan, jurnal, profil perusahaan atau data yang relevan dengan penelitian ini.¹¹ Alat pengumpulan data ini digunakan untuk menunjang kredibilitas data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara.

Ketiga alat pengumpulan data ini diharapkan dapat membantu menghasilkan data yang kredibel untuk diolah dan dianalisis menjadi suatu hipotesis yang mendalam dan valid.

F. Desain Pengukuran

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU terhadap kepuasan jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan skala likert sebagai alat ukurnya. Skala likert umumnya digunakan untuk mengevaluasi pendapat atau perubahan cara pandang seseorang terhadap hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

TABEL 3 2 Desain Pengukuran

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Penggunaan skala likert memberikan keuntungan berupa skor yang bervariasi (1-5) yang dapat dikaitkan dengan pernyataan tertentu.

¹¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 80.

Keberagaman skor memudahkan responden dalam mengemukakan pendapatnya. skala likert yang menggunakan rentang skor 1-5 merupakan metode statistik untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan pertanyaan yang hanya memberikan pilihan jawaban Ya atau Tidak.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Analisis statistik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis statistik multivariate. Statistik deskriptif digunakan untuk melihat sebaran presentase kepuasan responden terhadap indikator kepuasan pelayanan.¹² Sedangkan analisis statistik multivariate digunakan untuk menganalisis data yang terdiri dari banyak variabel dan diduga variabel tersebut saling berkaitan. Dalam penelitian ini validasi butir soal dianalisis dengan menggunakan komputer program SPSS 24.¹³

a. Uji Validitas

¹² Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2009), 26.

¹³ <https://www.statistikian.com/2016/11/analisis-multivariat.html> diakses pada hari rabu, pukul 11.24 WITA.

Menurut Sujarweni uji validitas digunakan untuk mengetahui kesesuaian item dalam mendefinisikan suatu variabel.¹⁴ Dalam menguji validitas instrument pada penelitian ini, peneliti menggunakan program *SPSS for Window 24*, tinggi rendahnya suatu kuesioner dapat diukur dengan menggunakan metode *Product Moment*, yaitu dengan menghitung korelasi (*r*-hitung) antara setiap pertanyaan dengan total skor dengan menggunakan rumus.¹⁵

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefesien 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 apabila nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel dan *P*-value lebih besar dari 0,05, sedangkan jika *r*-hitung < *r*-tabel, maka item instrument dianggap tidak valid, sehingga instrument tersebut hasilnya tidak dapat digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi

¹⁴ Rosinta Romauli Situmegang, "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): 1447.

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

terhadap koefisien korelasi menurut Sugiyono, item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) dan korelasinya juga tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi juga.¹⁶

b. Uji Realibilitas

Menurut Ghozali uji realibilitas merupakan alat ukur kuesioner yang merupakan indikator suatu variabel atau konstruk.¹⁷ Ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Suatu alat ukur dikatakan reliabel secara konsisten apabila dapat memberikan hasil yang sama atau ukuran yang sama dalam jangka waktu yang berbeda. Untuk menghitung pengujian ini menggunakan *Cronbach Alpha* yang dibantu dengan program SPSS versi 24. 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 tersebut tidak reliabel.

¹⁶ Andi Masse Dadang, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Pada Badan Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Baik Numfor)," *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak* 13, no. 1 (April 28, 2018): 62.

¹⁷ Situmegang, "Influence on Price, Quality of Service and Distribution on Palm Oil Crude Purchase Decisions at PT Bangun Sempurna Lestari Medan," no. 2 (2019): 1447.

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh soal dengan menggunakan rumus sebagai berikut.¹⁸

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

Keterangan:

r = koefesien reliability instrument (*cronbach alfa*)

k = banyaknya butir pertanyaan

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

σ_1^2 = total varians

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah suatu model regresi, variabel terikat dan bebas atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis grafik dan uji statistik. Pengujian data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Kolmogorov-Smirnov*, distribusi dapat dikatakan normal jika signifikasinya $> 0,05$.¹⁹ Uji Normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik, data dikatakan mengikuti sebaran normal yang terlihat dari sebaran data pada sumbu diagonal grafik. Dasar

¹⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 85.

¹⁹ Ditto Aditia Darma Nasution and Mika Debora Br. Barus, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kota Tanjung Balai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 56.

pengambilan keputusan dengan menggunakan *normal probability plot* adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.²⁰

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model yang baik tidak akan memiliki korelasi antar variabel independen. Jika terdapat korelasi antar variabel independen, maka variabel tersebut tidak *orthogonal* dimana variabel independen mempunyai nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol. Uji multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), kemudian dari kedua nilai tersebut dapat diketahui manakah dari masing-masing variabel independen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Menurut Imam Ghozali tidak

²⁰ <https://www.rumusstatistik.com/2019/02/mengapa-harus-dilakukanujinormalitas.html>

terjadi gejala Multikolinearitas, jika nilai Tolerance $> 0,100$ dan nilai VIF < 10.00 .²¹

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk memeriksa apakah terdapat ketidakseimbangan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah model di mana varians residual antara setiap pengamatan tetap konstan, yang dikenal sebagai homoskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah: heteroskedastisitas dianggap tidak terjadi jika pada gambar *scatterplot* tidak terlihat pola yang jelas (seperti pola bergelombang yang melebar kemudian menyempit), dan titik-titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah garis 0 pada sumbu Y.²²

4. Uji Autokorelasi

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk memeriksa apakah terdapat korelasi antara kesalahan gangguan pada model regresi linear dengan kesalahan pada periode sebelumnya ($t-1$). Jika terdapat korelasi, maka disebut terjadi masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami autokorelasi.

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

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

Singgih Santoso menyatakan bahwa uji autokorelasi dapat dilakukan menggunakan uji Durbin Watson (DW test). Berikut adalah pedoman umum untuk mendeteksi autokorelasi:

- a. Jika nilai DW di bawah -2, terdapat autokorelasi positif.
- b. Jika nilai DW antara -2 hingga +2, tidak ada autokorelasi.
- c. Jika nilai DW di atas +2, terdapat autokorelasi negatif.²³

Selain itu, Ghozali menyatakan uji autokorelasi juga dapat dilakukan dengan Run Test, yang merupakan bagian dari statistik non parametrik. Run test digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang signifikan antara residual. Pengambilan keputusan dilakukan dengan memperhatikan nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi. Run test akan memberikan hasil yang lebih jelas jika terjadi masalah pada Durbin Watson, yaitu ketika nilai d terletak antara dL dan dU , atau antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, yang menyebabkan uji Durbin Watson tidak memberikan kesimpulan yang pasti.²⁴

I. Analisis Uji Hipotesis

1. Uji Korelasi

²³ Khaeruman, "Pengaruh Pelayanan MM Mart (Mitra Muslim), Terhadap Kepuasan Konsumen Di MM-Mart Cipocok Serang," *Jurnal Sains Manajemen* 4, no. 1 (2018): 55.

²⁴ Mulyono, "Analisis Uji Asumsi Klasik," *Binus Business Scholl*, 02 Desember 2019, <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>

Uji Korelasi adalah analisis statistik yang digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel dengan data numerik. Uji ini dapat mengidentifikasi arah dan kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut. Melalui uji korelasi, dapat diketahui apakah peningkatan nilai variabel independen diikuti oleh peningkatan atau penurunan nilai variabel dependen. Tujuan dari uji korelasi adalah untuk mengukur sejauh mana hubungan antar variabel, yang dinyatakan melalui koefisien korelasi (r).

Jenis hubungan antara variabel X dan Y dapat bersifat positif atau negatif. Karl Pearson merumuskan nilai koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur hubungan tersebut.²⁵

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

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi Produk Moment

x = Variabel x

y = Variabel y

n = Banyaknya data

Hasil uji korelasi ditentukan sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terdapat korelasi, sedangkan jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada korelasi. Nilai “ r ” digunakan untuk menilai kekuatan hubungan antar variabel tersebut.

²⁵ Purbayu Budi Santosa and Muliawan Hamdani, *Statistika Deskriptif Dalam Bidang Ekonomi Dan Niaga* (Erlangga, 2017), 258.

Menurut Arikunto, interpretasi nilai “r” didasarkan pada rentang tertentu:

$r = 0,00$ 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 bertujuan untuk memahami hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.²⁶ Persamaan umum dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan pelanggan jemaah haji).

a = Konstanta

b1 = koefisien regresi parsial variabel keandalan

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 keandalan

X2 = variabel daya tanggap

X3 = variabel asuransi

²⁶ Singgih Santoso, *SPSS: Mengelola Data Statistik Secara Profesional* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 1999), 43.

X4 = variabel empati

X5 = variabel sarana-prasarana

3. Uji T (Uji Parsial)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara satu variabel (X) secara terpisah terhadap variabel (Y), dengan menganggap variabel X lainnya konstan (terkendali). Ini berarti hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah hubungan yang murni. Berikut adalah langkah-langkahnya:²⁷

- a. Menentukan hipotesis nihil dan alternatif

H₀: $\beta_1 = \beta_2 = 0$ (tidak ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan Jemaah Haji di Kabupaten Tanah Bumbu)

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

- b. Menentukan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$)

- c. Menyusun kriteria pengujian

H₀ ditolak bila $t \text{ hitung} > t\text{-tabel}$

H₀ diterima $t \text{ hitung} < t\text{-tabel}$

- d. Kesimpulan diambil dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel, yang akan menunjukkan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu.

4. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

²⁷ Andi Masse Dadang, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Pada Badan Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Baik Numfor)," 69.

Uji F digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan jemaah) secara langsung. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah hipotesis penelitian ini dapat diterima atau ditolak, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

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

H_a: Variabel bebas (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu.

Jika tingkat signifikansi F kurang dari atau sama dengan 0,05 ($p < \alpha$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Namun, jika signifikansi F lebih besar dari 0,05 ($p > \alpha$), maka H₀ diterima dan H_a ditolak.²⁸

5. Koefisien Determinasi (r^2)

Langkah berikutnya adalah menghitung koefisien determinasi untuk masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai r^2 suatu variabel terhadap variabel terikat, semakin besar pengaruhnya terhadap variabel independen. Jika r^2 adalah nol, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien determinasi mendekati satu, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, r^2 juga dapat digunakan

²⁸ Ibid., 70.

untuk mengukur persentase perubahan variabel terikat (Y) akibat perubahan pada variabel bebas (X).²⁹

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

Sumbangan efektif (SE) adalah ukuran kontribusi suatu variabel prediktor atau variabel independen terhadap variabel kriterium (dependen) dalam analisis regresi. Jumlah sumbangan efektif untuk semua variabel independen sama dengan nilai pada koefisien determinasi atau R Square (R²). Di sisi lain, sumbangan relatif (SR) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar kontribusi suatu variabel prediktor terhadap total kuadrat regresi. Jumlah sumbangan relatif dari semua variabel independen mencapai 100% atau sama dengan 1. Berikut adalah rumus untuk menghitung SE dan SR.³⁰

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

ATAU

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

Keterangan:

SE% = Sumbangan efektif dari suatu prediktor

Betax = Koefisien regresi

²⁹ Ibid., 69.

³⁰ Sahid Raharjo <https://www.spssindonesia.com/2018/02/cara-menghitung-se-sr-regresi-berganda.html> diakses pada tanggal 06 Januari 2023.

r_{xy} = Koefisien korelasi

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

Rsquare

Atau

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

Keterangan:

SR% = Sumbangan relatif dari suatu prediktor

SE% = Sumbangan efektif dari suatu prediktor