

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif kuantitatif*. Penelitian ini lebih mementingkan segi hasil dari pada proses. Dengan demikian penelitian ini untuk memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan gejala atau kelompok tertentu secara statistik.

Desain penelitian ini adalah *deskriptif verifikatif*. *Verifikatif* maksudnya mencari pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah *ex post facto* dan *survey*. Penelitian *ex post facto* adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut (Sugiyono, 2004: 7). Penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Karlinger dalam Sugiyono, 2009: 7).

B. Populasi dan Sampel

1. Pengertian Populasi

Keseluruhan subyek atau obyek yang menjadi sasaran peneliti di namakan populasi. Secara definitif populasi diartikan sebagai suatu wilayah generalisasi yang terjadi obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004 :72). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen bus pariwisata pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung yang biasanya pengguna paket wisata. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel mahasiswa Pendidikan Ekonomi yang telah menggunakan jasa travel pariwisata. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh informasi bahwa jumlah konsumen rata-rata pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung adalah 140 orang/ bulan.

2. Sampel

Adapun sampel yang diambil dengan kriteria; orang dewasa minimal berumur 17 tahun, dalam kondisi yang sehat dan sadar, yang telah menggunakan jasa travel pariwisata. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009:118). Pengambilan sampel menggunakan metode *Insidental Sampling*. Metode pengambilan sampel ini dilakukan dengan cara memperoleh sampel dari sekumpulan populasi, yang cara memperoleh data untuk sampel tersebut diperoleh dengan cara *insidental* atau secara kebetulan saja dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu.

Sampel dipilih dengan cara *Estimasi Proporsi*, dimana proporsi sampel adalah rasio dari unsur dalam sampel yang mempunyai sifat-sifat diinginkan (Nazir,

2009 :287). Dengan demikian dari tiap-tiap konsumen diambil sampel sebesar 0,05 secara perwakilan yaitu mahasiswa FKIP 2007/2008.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N.P (1-P)}{(N-1) D + P (1-P)}$$

$$n = \frac{140.0,5 (1-0,5)}{(140-1) 0,000625 + 0,5 (1-0,50)}$$

$$n = \frac{70.0,5}{(140-1) 0,000625 + 0,5 (1-0,50)}$$

$$n = \frac{35}{0,086875 + 0,25}$$

$$n = \frac{35}{0,336875}$$

$$n = 103,8 \quad \text{dibulatkan : 104}$$

Penentuan Sampel dilakukan dengan menggunakan Cara *Non Probability Sampling* dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden diukur berdasarkan skala *Semantic Differensial*. Skala *Semantic Differensial* dapat memperlihatkan item yang dinyatakan dalam beberapa respon alternatif tentang senang atau tidak senang suatu item (Nazir: 2002: 398)

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konsep yang dapat diukur dan mempunyai variasi nilai yang ditetapkan untuk peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Budi Koestoro dan Basrowi, 2006: 415).

1.1 Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini menetapkan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) sebagai variabel bebas.

1.2 Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya (variabel bebas) atau variabel yang kemunculannya diasumsi disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen (Y).

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel :

a) Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas jasa adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen untuk memenuhi harapan konsumen. (J. Supranto, 2003: 394)

b) Harga (X_2)

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi dan dapat diartikan pula harga adalah sejumlah uang yang mengandung utility/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. (Gregorius Chandra, 2002:149)

c) Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. (Kotler, Philip; 2003, 61)

2. Operasional Variabel

1. Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan meliputi sebagai berikut:

- a. Kelengkapan kondisi bus
- b. Kenyamanan/kebersihan bus
- c. Pegawai/staf yang berpakaian baik dan berpenampilan rapi
- d. Cara pelayanan
- e. Jumlah armada bus yang tersedia memadai
- f. Karyawan menggunakan bahasa yang baik

2. Harga (X_2)

Harga meliputi sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan harga
- b. Harga lebih murah dibandingkan pesaing yang lain
- c. Pemberian potongan harga

3. Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan konsumen meliputi sebagai berikut:

- a. Kualitas dan kemewahan
- b. Ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan
- c. Keamanan
- d. Keramahan dan kesopanan
- e. Konsistensi dan kehandalan

Berikut ini disajikan tabel yang berisikan tentang indikator, sub indikator dan skala pengukuran masing-masing variabel penelitian:

Tabel 5. Tabel Variabel Indikator Variabel, Sub Indikator variabel, dan Skala pengukuran

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X₁)	Bukti Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan kondisi bus 2. Kenyamanan/kebersihan bus 3. Pegawai/staf yang berpakaian baik dan berpenampilan rapi 4. Cara Pelayanan 5. Jumlah armada bus yang tersedia memadai 6. Karyawan menggunakan bahasa yang baik 	Interval
Harga (X₂)	Biaya moneter	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Harga lebih murah dibandingkan pesaing yang lain 3. Pemberian potongan harga 	Interval
Kepuasan Konsumen (Y)	Kinerja dan Harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas dan kemewahan 2. Ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan 3. Keamanan 4. Keramahan dan kesopanan 5. Konsistensi dan kehandalan 	Interval

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap subjek yang diteliti yaitu dengan observasi terbuka. Teknik ini digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. (Sugiyono, 2009: 145)

2. Angket (Kuesioner)

Kuesioner atau sering disebut angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009: 142). PT. Surya Sakti Wisata Lampung.

Teknik angket digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dan penetapan harga untuk memperoleh data mengenai kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner tertutup, yaitu dengan cara menyediakan sejumlah alternatif jawaban pada setiap pertanyaan.

3. Interview (Wawancara)

Interview digunakan sebagai teknik pengambilan data, apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2009: 137). Metode wawancara dalam penelitian ini hanya merupakan pelengkap, karena apabila responden dalam menjawab pertanyaan tidak jelas, maka perlu diminta penjelasan secara lisan dan langsung.

4. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. (Budi

Koestoro dan Basrowi, 2006: 142). Untuk membantu peneliti maka digunakan studi dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh Kepuasan Konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung serta data sekunder lainnya yang dianggap menunjang dan berguna bagi penelitian.

F. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang lengkap, maka alat instrumen harus memenuhi syarat baik. Instrumen yang baik dalam suatu penelitian memenuhi syarat-syarat yaitu valid dan reliabel.

1. Uji Validitas Angket

Menurut Sugiyono (2005:109) "instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur".

Uji validitas item soal pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment yaitu:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah sampel

ΣXY = Skor rata-rata dari X dan Y

ΣX = Jumlah skor item

ΣY = Jumlah skor total seluruh item

Kriteria pengujian, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item soal tersebut valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2002:146).

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil uji coba angket pada variabel X1 dan X2 dan Y kepada 20 orang responden, kemudian dihitung menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil perhitungan kemudian dicocokkan dengan tabel r *Product Moment* dengan $\alpha = 0.05$ adalah 0.444 maka diketahui hasil perhitungan sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas Variabel X₁

No. Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,655	0,444	Valid
2	0,517	0,444	Valid
3	0,568	0,444	Valid
4	0,393	0,444	Tidak Valid
5	0,543	0,444	Valid
6	0,610	0,444	Valid
7	0,798	0,444	Valid
8	0,544	0,444	Valid

9	0,690	0,444	Valid
10	0,498	0,444	Valid
11	0,522	0,444	Valid
12	0,603	0,444	Valid
13	0,675	0,444	Valid
14	0,695	0,444	Valid
15	0,655	0,444	Valid
16	0,687	0,444	Valid
17	0,657	0,444	Valid
18	0,736	0,444	Valid
19	0,390	0,444	Tidak Valid
20	0,776	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2011

Kriteria yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka soal tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Berdasarkan kriteria tersebut, maka dari 20 soal tersebut terdapat 2 soal yang dinyatakan tidak valid dan soal tersebut di drop. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 18 soal.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Validitas X₂

No. Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,703	0,444	Valid
2	0,866	0,444	Valid
3	0,698	0,444	Valid
4	0,760	0,444	Valid
5	0,895	0,444	Valid
6	0,818	0,444	Valid
7	0,786	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2011

Kriteria yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka soal tersebut valid dan sebaliknya. Berdasarkan kriteria tersebut, maka dari 7 soal tersebut dinyatakan valid semua. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 7 soal.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Validitas Y

No. Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,871	0,444	Valid
2	0,788	0,444	Valid

3	0,577	0,444	Valid
4	0,792	0,444	Valid
5	0,781	0,444	Valid
6	0,792	0,444	Valid
7	0,672	0,444	Valid
8	0,757	0,444	Valid
9	0,738	0,444	Valid
10	0,813	0,444	Valid
11	0,677	0,444	Valid
12	0,847	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2011

Kriteria yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka soal tersebut valid dan sebaliknya. Berdasarkan kriteria tersebut, maka dari 12 soal tersebut dinyatakan valid semua. Dengan demikian angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 12 soal.

2. Uji Reliabilitas Angket

Setelah dilakukan uji kesahihan dan didapatkan butir-butir sahih, selanjutnya terhadap butir-butir sahih tersebut diuji keandalannya (reliabilitas). Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur menggunakan rumus *Alfa Cronbach* merupakan suatu koefisien reliabilitas yang mencerminkan seberapa baik item pada suatu rangkaian berhubungan secara positif satu dengan lainnya (Budi Koestoro dan Basrowi, 2006: 243).

Teknik penghitungan reliabilitas dengan koefisien alpha sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

(Suharsimi Arikunto, 2002: 171)

Kriteria pengujian, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan taraf signifikansi 0,05 maka pengukuran tersebut reliabel, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pengukuran tersebut tidak reliabel.

Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

0,800 sampai dengan 1,00 = sangat tinggi

0,600 sampai dengan 0,799 = tinggi

0,400 sampai dengan 0,599 = cukup

0,200 sampai dengan 0,399 = rendah

0,000 sampai dengan 0,199 = sangat rendah

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 16, tingkat reliabel masing-masing variabel setelah diuji coba sebagai berikut.

1. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS 16, diperoleh hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu $0,908 > 0,444$. Hal ini berarti, alat instrument yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,908$, maka memiliki tingkat realibilitas tinggi.

2. Persepsi konsumen tentang harga

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS 16, diperoleh hasil r hitung $>$ r tabel, yaitu $0,891 > 0,444$. Hal ini berarti, alat instrument yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,891$, maka memiliki tingkat realibilitas sangat tinggi.

3. Kepuasan Konsumen

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS 16, diperoleh hasil r hitung $>$ r tabel, yaitu $0,928 > 0,444$. Hal ini berarti, alat instrument yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya $r = 0,928$, maka memiliki tingkat realibilitas tinggi.

G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Shapiro wilk dengan rumus sebagai berikut.

$$D = \text{Sup}_x(I F_n(x) - F_0(x))$$

Hipotesis :

H_0 = Sampel berdistribusi normal

H_i = Sampel tidak berdistribusi normal

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Tolak H_0 apabila nilai *Asymp Sig* (2-tailed) $< 0,05$, berarti distribusi sampel normal
- b. Terima H_0 apabila nilai *Asymp Sig* (2-tailed) $> 0,05$, berarti distribusi sampel normal

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang homogen atau tidak

H_0 = Varians sampel homogen

H_1 = Varians sampel tidak homogen

Ketentuan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

Jika nilai probabilitas atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan sebaliknya.

H. Uji Persyaratan Regresi Linear Ganda (Uji Asumsi Klasik)

1. Uji Keberartian dan Kelinieran

a. Uji Keberartian

Uji keberartian dan kelinieran dilakukan untuk mengetahui apakah pola regresi bentuknya linier atau tidak serta koefisien arahnya berarti atau tidak. Untuk uji keberartian regresi linier multiple menggunakan statistik F dengan rumus:

$$F = \frac{S^2_{reg}}{S^2_{sis}}$$

Keterangan:

$$S^2_{\text{reg}} = \text{Varians regresi}$$

$$S^2_{\text{reg}} = \text{Varians sisa}$$

Dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut $n - 2$ dengan $\alpha = 0,05$. Kriteria uji,

apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak yang menyatakan arah regresi berarti.

Sedangkan jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima yang menyatakan koefisien arah

regresi tidak berarti. Untuk mencari F_{hitung} digunakan tabel ANAVA berikut.

Tabel 9. Tabel Analisis Varians

Sumber Varians	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Kuadrat Tengah (KT)	F_{hitung}
Koefisien	1	JK (a)	JK (a)	
Regresi (b/a)	1	JK (b/a)	$S^2_{\text{reg}} = \text{JK (b/a)}$	$\frac{S^2_{\text{reg}}}{S^2_{\text{sis}}}$
Sisa	$n - 2$	JK (s)	$S^2_{\text{res}} = \frac{JK(s)}{n - 2}$	

Keterangan:

$$JK (T) = \sum Y^2$$

$$JK (a) = (\sum Y^2) / N$$

$$JK (b/a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$JK (s) = JK (T) - JK (a) - Jk (b/a)$$

$$S^2_{\text{reg}} = \text{Varian regresi}$$

$$S^2_{\text{sis}} = \text{Varian sisa}$$

$$N = \text{banyaknya responden}$$

(Riduwan, 2004: 186)

b. Uji Kelinieran

Uji kelinieran regresi linier multiple dengan menggunakan statistik F dengan rumus :

$$F = \frac{S^2TC}{S^2G}$$

Keterangan:

S^2TC = Varian Tuna Cocok

S^2G = Varian Galat

Kriteria uji, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang menyatakan linier dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima yang menyatakan tidak linier.

Dengan taraf nyata 0,05, dk (k - 2) dengan dk penyebut (n - k).

Untuk mencari F hitung digunakan tabel ANAVA (Analisis Varians) sebagai berikut.

Tabel 10. Analisis Varians (ANAVA) untuk Uji Kelinieran Regresi

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Kuadrat Tengah (KT)	F_{hitung}
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$S^2TC = \frac{JK(TC)}{k - 2}$	$\frac{S^2TC}{S^2G}$
Galat/kekeliruan	n	$JK(G) = (T) - JK(a) - JK(b/a)$	$S^2_{res} = \frac{JK(G)}{n - 2}$	

Keterangan:

$$JK(a) = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$JK(b/a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$JK (G) = \sum_i \left\{ \sum_i Y^2 - \frac{(\sum_i Y)^2}{n_1} \right\}$$

$$JK (T) = JK (a) - JK (b/a)$$

$$JK (T) = \sum Y^2$$

$$JK (TC) = JK (S) - JK (G)$$

$$S^2_{reg} = \text{Varians Regresi}$$

$$S^2_{sis} = \text{Varians Sisa}$$

$$n = \text{Banyaknya Responden}$$

Kriteria pengujian hipotesis :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel} (1 - \alpha) (k - 2, n - k)$ maka regresi adalah linier dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F (1 - \alpha) (k - 2, n - k)$ maka regresi adalah tidak linier.
2. Untuk distribusi F yang digunakan diambil dk pembilang = $(k - 2)$ dan dk penyebut = $(n - k)$, (Riduwan, 2004: 187).

2. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi ini dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) yang satu dengan variabel bebas (independen) lainnya. Ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dapat diketahui dengan memanfaatkan statistik korelasi *product moment* dari Pearson. Dengan $df = N - 1 - 1$ dengan tingkat alpha ditetapkan, kriteria uji apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak terjadi multikorelasi antar variabel hitung dan sebaliknya (Sudarmanto, 2005: 141).

3. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi di antara data pengamatan atau tidak. Adanya Autokorelasi dapat mengakibatkan penaksir mempunyai varians tidak minimum dan uji t tidak dapat digunakan, karena akan memberikan kesimpulan yang salah. Ada atau tidaknya autokorelasi dapat dideteksi dengan menggunakan uji Durbin Watson. Ukuran yang digunakan untuk menyatakan ada atau tidaknya autokorelasi, yaitu apabila nilai statistik Durbin Watson mendekati angka 2, maka dapat dinyatakan bahwa data pengamatan tidak memiliki autokorelasi (Sudarmanto, 2005: 143).

4. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian rank korelasi spearman (*spearman's rank correlation test*) Koefisien korelasi rank dari spearman didefinisikan sebagai berikut :

$$r_s = 1 - 6 \left[\frac{\sum d_i^2}{N(N^2 - 1)} \right]$$

Dimana d_i = perbedaan dalam rank yang diberikan kepada dua karakteristik yang berbeda dari individu atau fenomena ke i .

n = banyaknya individu atau fenomena yang diberi rank.

Koefisien korelasi rank tersebut dapat dipergunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas sebagai berikut: asumsikan

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + u_i$$

Langkah 1 cocokkan regresi terhadap data mengenai Y dan X atau dapatkan residual e_i .

Langkah II dengan mengabaikan tanda e_i , yaitu dengan mengambil nilai mutlaknya e_i , meranking baik harga mutlak e_i dan X_i sesuai dengan urutan yang meningkat atau menurun dan menghitung koefisien rank korelasi spearman

$$r_s = 1 - 6 \left[\frac{\sum d_i^2}{N(N^2 - 1)} \right]$$

Langkah III dengan mengasumsikan bahwa koefisien rank korelasi populasi P_s adalah 0 dan $N > 8$ tingkat penting (signifikan) dari r_s yang disempel depan diuji dengan pegujian t sebagai berikut:

$$t = \frac{r_s \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Dengan derajat kebebasan = N-2

I. Pengujian Hipotesis

Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan juga untuk mengukur tingkat signifikan antara X dan Y digunakan analisis regresi.

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

a. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X_1 terhadap Y)

$H_0 : b_1 > 0$ (ada pengaruh nyata antara variabel X_1 terhadap Y)

Untuk menyatakan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) digunakan teknik analisis regresi linier sederhana yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Untuk nilai a dan b dicari dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X)^2 - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

\hat{Y} = Subyek dalam variabel yang diprediksikan

a = Nilai Intercept (konstanta) harga Y jika $X = 0$

b = Koefisien arah regresi penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y

X = Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk mengetahui taraf signifikan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diuji dengan uji t sebagai berikut:

$$t_o = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

t_o = Nilai teoritis observasi

b = Koefisien arah regresi

Sb = Standar deviasi

Kriteria pengujian hipotesis yaitu:

1. Jika $t_o > t_{\text{tabel}}$ maka H_o ditolak dan jika $t_o \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_o diterima.
3. Jika $t_o < -t_{\text{tabel}}$ maka H_o ditolak dan jika $t_o \geq -t_{\text{tabel}}$ maka H_o diterima.
4. Jika $t_o < -t_{\alpha/2}$ atau $t_o > t_{\alpha/2}$ maka H_o ditolak dan jika $-t_{\alpha/2} < t_o < t_{\alpha/2}$ maka H_o diterima. t_{tabel} diperoleh dari daftar distribusi dengan peluang $(1-\alpha)$ dan $dk = n-2$ (Sudjana, 2002: 325).

Koefisien korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan kriteria $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dinyatakan memiliki hubungan untuk menyatakan adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dilakukan analisis *korelasi product moment*.

b. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X_2 terhadap Y)

$H_0 : b_2 < 0$ (ada pengaruh negatif antara variabel X_2 terhadap Y)

Untuk menyatakan pengaruh variabel harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) digunakan teknik analisis regresi linier sederhana yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Untuk nilai a dan b dicari dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X)^2 - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

\hat{Y} = Subyek dalam variabel yang diprediksikan

a = Nilai Intercept (konstanta) harga Y jika $X = 0$

b = Koefisien arah regresi penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y

X = Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk mengetahui taraf signifikan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) diuji dengan uji t sebagai berikut:

$$t_o = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

t_o = Nilai teoritis observasi

b = Koefisien arah regresi

Sb = Standar deviasi

Kriteria pengujian hipotesis yaitu:

1. Jika $t_o > t_{\text{tabel}}$ maka H_o ditolak dan jika $t_o \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_o diterima.
2. Jika $t_o < -t_{\text{tabel}}$ maka H_o ditolak dan jika $t_o \geq -t_{\text{tabel}}$ maka H_o diterima.
3. Jika $t_o < -t_{\alpha/2}$ atau $t_o > t_{\alpha/2}$ maka H_o ditolak dan jika $-t_{\alpha/2} < t_o < t_{\alpha/2}$ maka H_o diterima t_{tabel} diperoleh dari daftar distribusi dengan peluang $(1-\alpha)$

dan $dk = n-2$ (Sudjana, 2002: 325).

Koefisien korelasi variabel harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan kriteria $t_{hitung} > t_{tabel}$ dinyatakan memiliki hubungan untuk menyatakan adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dilakukan analisis *korelasi product moment*.

c. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H_0 = Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung Tahun 2011.

H_1 = Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung Tahun 2011.

Untuk mencari pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung Tahun 2011, menggunakan model statistik regresi linier multiple, yaitu:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

$$b_1 = \frac{(\sum X_2^2)(\sum X_1Y) - (\sum X_1X_2)(\sum X_2Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1X_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum X_1^2)(\sum X_2Y) - (\sum X_1X_2)(\sum X_1Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1X_2)^2}$$

\hat{Y} = Nilai ramalan untuk variabel Y

a = Nilai Intercept (konstanta)

$b_1 b_2$ = Koefisien arah regresi

$X_1 X_2$ = Variabel bebas

Kemudian dilanjutkan dengan uji F untuk melihat ada tidaknya pengaruh ganda antara X_1 , X_2 terhadap Y dengan rumus:

$$F = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

n = Banyaknya responden

k = Banyaknya kelompok

$$JK_{(reg)} = b_1 \sum_i X_1 Y + b_2 \sum_i X_2 Y$$

$$JK_{(res)} = \sum_i Y^2 - JK_{(reg)}$$

Dengan kriteria pengujian H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ demikian juga sebaliknya.

Dengan untuk dk pembilang = k dan dk penyebut $(n - k - 1)$ dan taraf signifikansi 0,05%.

(Sudjana, 2005: 354)