

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendatangi objek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada para responden yang merupakan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto yang berjumlah 30 orang.

4.1.1 Verifikasi Data

Agar dapat mengetahui bahwa angket yang diedarkan telah sesuai, maka dilakukan pemverifikasian data dan kemudian diolah untuk dianalisa kebenarannya.

4.1.2 Karakteristik Responden

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pelanggan di PT. Pos Indonesia yang akan diteliti sebanyak 30 orang. Untuk itu, peneliti akan menguraikan karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Keterangan
1.	Laki-laki	14 orang	46.7 %
2.	Perempuan	16 orang	53.3 %
Total		30 orang	100 %

Sumber: data diolah peneliti, 2022

Tabel 4.2
Daftar Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Keterangan
1.	20 - 30	17 orang	56.6 %
2.	30 ke atas	13 orang	43.4 %
Total		30 orang	100 %

Sumber: data diolah peneliti, 2022

4.1.3 Pengolahan Angket

Berdasarkan angket yang telah diedarkan kepada responden, setiap jawaban memiliki bobot nilai masing-masing, yaitu:

Skor 4 pada kriteria “Sangat Setuju”

Skor 3 pada kriteria “Setuju”

Skor 2 pada kriteria “ tidak setuju”

Skor 1 pada kriteria “ sangat tidak setuju”

a. Pengolahan Angket Variabel X

Jumlah butir soal pada angket variabel X sebanyak 10 item. Skor yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel X

No. Resp.	Skor Item Pertanyaan No.										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	36
2.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36
3.	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
4.	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
5.	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
6.	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	31
7.	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	33
8.	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	33
9.	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	34
10.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
11.	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	34
12.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
13.	2	2	4	3	3	4	3	4	2	4	31
14.	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	31
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
16.	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	31
17.	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	34
18.	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	29
19.	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	33

20.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
21.	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33
22.	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	32
23.	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	32
24.	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35
25.	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	34
26.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
27.	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	33
28.	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	29
29.	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	29
30.	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
Σ	100	104	105	100	102	102	103	96	98	103	1013

(Sumber: Kuesioner dan diolah peneliti, 2022)

b. Pengolahan Angket Variabel Y

Jumlah butir soal pada angket variabel Y sebanyak 10 item. Skor yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Y

No. Resp.	Skor Item Pertanyaan No										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
2.	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
3.	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
4.	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	31
5.	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35
6.	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	29
7.	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	35
8.	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	31
9.	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	34
10.	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	32
11.	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	29
12.	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
13.	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	31
14.	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	33
15.	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	35
16.	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	33
17.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39

18.	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	28
19.	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	36
20.	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	33
21.	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36
22.	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	33
23.	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	32
24.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
25.	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
26.	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34
27.	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	26
28.	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	30
29.	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	30
30.	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	35
Σ	97	97	101	97	97	97	103	98	98	102	987

(Sumber: Kuesioner dan diolah peneliti, 2022)

c. Uji Validitas Butir Soal

1. Variabel X

Tabel 4.5
Perhitungan Validitas Variabel X Nomor 1

No. Resp.	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	4	36	16	1296	144
2.	3	36	9	1296	108
3.	4	35	16	1225	140
4.	3	35	9	1225	105
5.	3	33	9	1089	99
6.	2	31	4	961	62
7.	4	33	16	1089	132
8.	3	33	9	1089	99
9.	4	34	16	1156	136
10.	3	38	9	1444	114
11.	4	34	16	1156	136
12.	3	36	9	1296	108
13.	2	31	4	961	62
14.	4	31	16	961	124
15.	4	39	16	1521	156
16.	4	31	16	961	124

17.	3	34	9	1156	102
18.	3	29	9	841	87
19.	2	33	4	1089	66
20.	4	39	16	1521	156
21.	3	33	9	1089	99
22.	4	32	16	1024	128
23.	4	32	16	1024	128
24.	3	35	9	1225	105
25.	4	34	16	1156	136
26.	4	38	16	1444	152
27.	3	33	9	1089	99
28.	3	29	9	841	87
29.	2	29	4	841	58
30.	4	37	16	1369	148
Σ	100	1013	348	34435	3400

(Sumber: Olahan Peneliti 2022)

Langkah selanjutnya adalah memenuhi tingkat validitas angket dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y
- X = Jumlah nilai butir angket
- Y = Jumlah keseluruhan nilai angket
- N = Jumlah responden

Untuk memenuhi tingkat validitas, maka nilai r_{hitung} yang diperoleh pada masing-masing instrument pertanyaan harus lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.361 dengan nilai N = 30. Dengan rumus diatas, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item yang diawali dengan validitas item pertanyaan No. 1 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{30 \times 3400 - (100)(1013)}{\sqrt{[(30 \times 348) - (100)^2][(30 \times 34435) - (1013)^2]}} \\
&= \frac{102000 - 101300}{\sqrt{[10440 - 10000][1033050 - 1026169]}} \\
&= \frac{700}{\sqrt{440 \times 6881}} \\
&= \frac{700}{\sqrt{3027640}} \\
&= \frac{700}{17400115} \\
&= 0.402
\end{aligned}$$

Dari perhitungan r_{xy} diatas telah diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan adalah sebesar 0.402 dan hasil tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} yang sebesar 0.361 untuk $N = 30$ pada taraf signifikan 5%. Dan dengan mempedomani ketentuan tentang pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.402 > 0.361$. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan item No. 1 adalah valid.

Kemudian untuk membuktikan valid tidaknya item nomor 2 sampai 10, maka dilakukan perhitungan dengan proses yang sama. Hasil dari perhitungan tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel X
Nomor 1 s/d Nomor 10

No. Item	Σx	Σy	Σx^2	Σy^2	Σxy	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	100	1013	348	34435	3400	0.402	0.361	Valid
2.	104	1013	372	34435	3533	0.414	0.361	Valid
3.	105	1013	375	34435	3565	0.470	0.361	Valid
4.	100	1013	344	34435	3396	0.390	0.361	Valid
5.	102	1013	356	34435	3463	0.409	0.361	Valid
6.	102	1013	356	34435	3468	0.518	0.361	Valid
7.	103	1013	363	34435	3498	0.432	0.361	Valid
8.	96	1013	324	34435	3275	0.538	0.361	Valid
9.	98	1013	336	34435	3337	0.461	0.361	Valid
10.	103	1013	365	34435	3500	0.431	0.361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari hasil perhitungan validitas angket diatas diperoleh bahwa item nomor 1 s/d 10 dinyatakan VALID.

2. Variabel Y

Tabel 4.7
Perhitungan Validitas Variabel Y Nomor 1

No. Resp.	X	Y	X^2	Y^2	XY
1.	3	35	9	1225	105
2.	3	33	9	1089	99
3.	4	36	16	1296	144
4.	3	31	9	961	93
5.	4	35	16	1225	140
6.	3	29	9	841	87
7.	2	35	4	1225	70
8.	2	31	4	961	62
9.	3	34	9	1156	102
10.	4	32	16	1024	128
11.	2	29	4	841	58
12.	3	36	9	1296	108
13.	4	31	16	961	124
14.	3	33	9	1089	99
15.	4	35	16	1225	140

16.	4	33	16	1089	132
17.	4	39	16	1521	156
18.	3	28	9	784	84
19.	3	36	9	1296	108
20.	2	33	4	1089	66
21.	4	36	16	1296	144
22.	3	33	9	1089	99
23.	4	32	16	1024	128
24.	3	31	9	961	93
25.	4	36	16	1296	144
26.	4	34	16	1156	136
27.	3	26	9	676	78
28.	3	30	9	900	90
29.	2	30	4	900	60
30.	4	35	16	1225	140
Σ	97	987	329	32717	3217

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Langkah selanjutnya adalah memenuhi tingkat validitas angket dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y
- X = Jumlah nilai butir angket
- Y = Jumlah keseluruhan nilai angket
- n = Jumlah responden

Untuk memenuhi tingkat validitas, maka nilai r_{hitung} yang diperoleh pada masing-masing instrument pertanyaan harus lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.361 dengan nilai N = 30. Dengan rumus diatas, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item yang diawali dengan validitas item pertanyaan No. 1 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{30 \times 3217 - (97)(987)}{\sqrt{[(30 \times 329) - (97)^2][(30 \times 32717) - (987)^2]}} \\
&= \frac{96510 - 95739}{\sqrt{[9870 - 9409][981510 - 974169]}} \\
&= \frac{771}{\sqrt{461 \times 7341}} \\
&= \frac{771}{\sqrt{3384201}} \\
&= \frac{771}{183962} \\
&= 0.419
\end{aligned}$$

Dari perhitungan r_{xy} diatas telah diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan adalah sebesar 0.419 dan hasil tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} yang sebesar 0.361 untuk $N = 30$ pada taraf signifikan 5%. Dan dengan mempedomani ketentuan tentang pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.419 > 0.361$. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan item No. 1 adalah valid.

Kemudian untuk membuktikan valid tidaknya item nomor 2 sampai 10, maka dilakukan perhitungan dengan proses yang sama. Hasil dari perhitungan tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel Y
Nomor 1 s/d Nomor 10

No. Item	Σx	Σy	Σx^2	Σy^2	Σxy	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	97	987	329	32717	3217	0.419	0.361	Valid
2.	97	987	331	32717	3221	0.455	0.361	Valid
3.	101	987	353	32717	3344	0.374	0.361	Valid
4.	97	987	325	32717	3216	0.468	0.361	Valid
5.	97	987	325	32717	3213	0.411	0.361	Valid
6.	97	987	327	32717	3217	0.449	0.361	Valid
7.	103	987	365	32717	3414	0.479	0.361	Valid
8.	98	987	332	32717	3245	0.385	0.361	Valid
9.	98	987	334	32717	3247	0.391	0.361	Valid
10.	102	987	358	32717	3383	0.519	0.361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari hasil perhitungan validitas angket diatas diperoleh bahwa item nomor 1 s/d 10 dinyatakan VALID.

d. Uji Reliabilitas

Selanjutnya peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode belah dua yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Langkah ini dilakukan dengan membagi kelompok ganjil dan genap diantara kesepuluh pertanyaan tersebut. Untuk memudahkan penyajian, peneliti menggunakan alat bantu tabel sebagai berikut:

1. Variabel X

Tabel 4.9
Angket Untuk Item Ganjil X

Skor Butir Tes No.						Total Skor
No.	1	3	5	7	9	
1.	4	3	4	3	4	18
2.	3	4	3	4	3	17
3.	4	4	3	4	3	18
4.	3	4	3	3	4	17
5.	3	3	3	3	4	16
6.	2	4	3	2	3	14
7.	4	4	4	4	3	19
8.	3	3	4	4	2	16
9.	4	3	4	3	4	18

10.	3	4	3	4	4	18
11.	4	3	3	3	3	16
12.	3	3	4	4	4	18
13.	2	4	3	3	2	14
14.	4	3	3	3	2	15
15.	4	4	4	4	3	19
16.	4	3	2	4	3	16
17.	3	4	4	3	4	18
18.	3	3	3	3	2	14
19.	2	4	3	4	3	16
20.	4	4	4	4	3	19
21.	3	3	3	3	3	15
22.	4	4	4	3	4	19
23.	4	3	3	4	3	17
24.	3	4	4	3	4	18
25.	4	3	3	4	4	18
26.	4	4	4	4	4	20
27.	3	3	3	4	3	16
28.	3	3	4	3	2	15
29.	2	3	3	3	4	15
30.	4	4	4	3	4	19

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.10
Angket Untuk Item Genap X

No.	Skor Butir Tes No.					Total Skor
	2	4	6	8	10	
1.	4	3	4	4	3	18
2.	4	4	3	4	4	19
3.	3	4	4	3	3	17
4.	3	3	4	4	4	18
5.	4	3	3	3	4	17
6.	4	3	3	4	3	17
7.	3	3	3	3	2	14
8.	3	4	3	3	4	17
9.	3	3	3	3	4	16
10.	4	4	4	4	4	20
11.	4	3	4	4	3	18
12.	4	4	3	3	4	18
13.	2	3	4	4	4	17
14.	3	4	3	3	3	16
15.	4	4	4	4	4	20
16.	2	3	3	4	3	15
17.	3	4	3	3	3	16
18.	4	3	4	2	2	15
19.	4	3	3	4	3	17
20.	4	4	4	4	4	20
21.	4	3	4	3	4	18
22.	3	2	3	2	3	13

23.	3	3	3	2	4	15
24.	4	4	3	3	3	17
25.	3	3	4	2	4	16
26.	4	3	4	4	3	18
27.	3	4	3	3	4	17
28.	4	2	3	2	3	14
29.	3	4	2	2	3	14
30.	4	3	4	3	4	18

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.11
Persiapan Perhitungan Reliabilitas

No.	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	18	18	324	324	324
2.	17	19	289	361	323
3.	18	17	324	289	306
4.	17	18	289	324	306
5.	16	17	256	289	272
6.	14	17	196	289	238
7.	19	14	361	196	266
8.	16	17	256	289	272
9.	18	16	324	256	288
10.	18	20	324	400	360
11.	16	18	256	324	288
12.	18	18	324	324	324
13.	14	17	196	289	238
14.	15	16	225	256	240
15.	19	20	361	400	380
16.	16	15	256	225	240
17.	18	16	324	256	288
18.	14	15	196	225	210
19.	16	17	256	289	272
20.	19	20	361	400	380
21.	15	18	225	324	270
22.	19	13	361	169	247
23.	17	15	289	225	255
24.	18	17	324	289	306
25.	18	16	324	256	288
26.	20	18	400	324	360
27.	16	17	256	289	272
28.	15	14	225	196	210
29.	15	14	225	196	210
30.	19	18	361	324	342
Σ	508	505	8688	8597	8575

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dengan menggunakan persamaan rumus *pearson* untuk mencari r_{xy} sebelumnya, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-

masing item yang hasilnya akan disubstitusikan pada persamaan rumus reliabilitas *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada masing-masing kuesioner yang telah disampaikan.

Perhitungan koefisien korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{(30 \times 8575) - (508)(505)}{\sqrt{[(30 \times 8688) - (508)^2][(30 \times 8597) - (505)^2]}} \\
 &= \frac{(257250) - (256540)}{\sqrt{[(260640) - (258064)][(257910) - (255025)]}} \\
 &= \frac{710}{\sqrt{2576 \times 2885}} \\
 &= \frac{710}{\sqrt{7431760}} \\
 &= \frac{710}{272612546}
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0.260$$

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner yang telah disampaikan kepada para responden yaitu:

$$\begin{aligned}
 r_{ii} &= \frac{2 \frac{1}{2} \frac{1}{2}}{(1 + \frac{1}{2} \frac{1}{2})} \\
 &= \frac{2 (0.260)}{1 + 0.260} \\
 &= \frac{0.52}{1.26} \\
 &= 0.412
 \end{aligned}$$

Dengan demikian harga koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0.412 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada $N = 30$ dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.361 maka disimpulkan $0.412 > 0.361$. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut diatas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria sedang yaitu 0.41 – 0.60.

2. Variabel Y

Selanjutnya peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode belah dua yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Langkah ini dilakukan dengan membagi kelompok ganjil dan genap diantara kesepuluh pertanyaan tersebut. Untuk memudahkan penyajian, peneliti menggunakan alat bantu tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12
Angket Untuk Item Ganjil Y

Skor Butir Tes No.						Total Skor
No.	1	3	5	7	9	
1.	3	4	3	4	4	18
2.	3	3	3	3	4	16
3.	4	4	4	3	3	18
4.	3	3	3	3	3	15
5.	4	3	4	4	3	18
6.	3	2	3	4	4	16
7.	2	4	4	3	4	17
8.	2	3	3	3	4	15
9.	3	4	2	4	3	16
10.	4	3	4	3	3	17
11.	2	3	4	2	3	14
12.	3	4	4	4	3	18
13.	4	3	3	4	2	16
14.	3	4	3	4	3	17
15.	4	3	3	3	3	16
16.	4	4	3	3	4	18
17.	4	3	4	4	4	19
18.	3	2	3	3	2	13
19.	3	4	4	4	4	19
20.	2	4	3	3	4	16

21.	4	3	4	4	4	19
22.	3	4	3	4	3	17
23.	4	3	2	3	3	15
24.	3	4	3	3	3	16
25.	4	3	3	4	4	18
26.	4	4	3	4	3	18
27.	3	4	2	3	2	14
28.	3	3	3	2	4	15
29.	2	2	4	4	3	15
30.	4	4	3	4	2	17

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.13
Angket Untuk Item Genap Y

No.	Skor Butir Tes No.					Total Skor
	2	4	6	8	10	
1.	3	4	4	3	3	17
2.	4	3	3	4	3	17
3.	4	3	4	3	4	18
4.	3	3	4	2	4	16
5.	4	3	4	3	3	17
6.	2	2	3	3	3	13
7.	4	4	3	3	4	18
8.	4	3	3	4	2	16
9.	4	4	3	3	4	18
10.	3	3	3	2	4	15
11.	3	3	2	4	3	15
12.	3	4	3	4	4	18
13.	3	3	3	3	3	15
14.	3	2	4	3	4	16
15.	4	4	4	3	4	19
16.	2	3	3	4	3	15
17.	4	4	4	4	4	20
18.	4	2	3	3	3	15
19.	4	3	2	4	4	17
20.	3	4	4	3	3	17
21.	3	3	3	4	4	17
22.	2	3	4	4	3	16
23.	2	4	4	3	4	17
24.	3	3	3	3	3	15
25.	4	4	3	4	3	18
26.	3	3	3	3	4	16
27.	2	3	2	3	2	12
28.	2	4	3	2	4	15
29.	4	3	2	3	3	15
30.	4	3	4	4	3	18

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.14
Persiapan Perhitungan Reliabilitas

No. Res	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	18	17	324	289	306
2.	16	17	256	289	272
3.	18	18	324	324	324
4.	15	16	225	256	240
5.	18	17	324	289	306
6.	16	13	256	169	208
7.	17	18	289	324	306
8.	15	16	225	256	240
9.	16	18	256	324	288
10.	17	15	289	225	255
11.	14	15	196	225	210
12.	18	18	324	324	324
13.	16	15	256	225	240
14.	17	16	289	256	272
15.	16	19	256	361	304
16.	18	15	324	225	270
17.	19	20	361	400	380
18.	13	15	169	225	195
19.	19	17	361	289	323
20.	16	17	256	289	272
21.	19	17	361	289	323
22.	17	16	289	256	272
23.	15	17	225	289	255
24.	16	15	256	225	240
25.	18	18	324	324	324
26.	18	16	324	256	288
27.	14	12	196	144	168
28.	15	15	225	225	225
29.	15	15	225	225	225
30.	17	18	289	324	306
Σ	496	491	8274	8121	8161

(Sumber: Olahan Peneliti 2022)

Dengan menggunakan persamaan rumus *pearson* untuk mencari r_{xy} sebelumnya, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi

masing-masing item yang hasilnya akan disubstitusikan pada persamaan rumus reliabilitas *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada masing-masing kuesioner yang telah disampaikan.

Perhitungan koefisien korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{(30 \times 8161) - (496)(491)}{\sqrt{[(30 \times 8274) - (496)^2][(30 \times 8121) - (491)^2]}} \\
 &= \frac{(244830) - (243536)}{\sqrt{[(248220) - (246016)][(243630) - (241081)]}} \\
 &= \frac{1294}{\sqrt{2204 \times 2549}} \\
 &= \frac{1294}{\sqrt{5617996}} \\
 &= \frac{1294}{237023121235}
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0.546$$

Hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner yang telah disampaikan kepada para responden yaitu:

$$\begin{aligned}
 r_{ii} &= \frac{2^{1/2} \cdot 1/2}{(1 + 1/2 \cdot 1/2)} \\
 &= \frac{2 (0.546)}{1 + 0.546} \\
 &= \frac{1.092}{1.546} \\
 &= 0.706
 \end{aligned}$$

Dengan demikian harga koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0.706 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada $N = 30$ dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.361 maka disimpulkan $0.706 > 0.361$. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut diatas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria tinggi yaitu 0.61 – 0.80.

e. Mencari Koefisien Korelasi

Setelah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas angket, maka langkah selanjutnya adalah mencari koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y berdasarkan data-data angket yang telah dikumpulkan dari para responden. Perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) tersebut bertujuan untuk mencari nilai r_{xy} yang selanjutnya akan disubstitusikan pada rumus t dan sekaligus menjadi bahan dalam analisa hubungan kedua variabel.

Perhitungan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) didasarkan pada nilai skor total angket X yang selanjutnya dikorelasikan pada nilai skor total angket Y, dimana nilai masing-masing angket tersebut telah disajikan pada tabel sebelumnya, yaitu tabel rekapitulasi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menyajikan data-data dimaksud pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi
Antara Variabel X dan Variabel Y

No.	Skor (X)	Skor (Y)	X ²	Y ²	XY
1.	36	35	1296	1225	1260
2.	36	33	1296	1089	1188
3.	35	36	1225	1296	1260
4.	35	31	1225	961	1085
5.	33	35	1089	1225	1155

6.	31	29	961	841	899
7.	33	35	1089	1225	1155
8.	33	31	1089	961	1023
9.	34	34	1156	1156	1156
10.	38	32	1444	1024	1216
11.	34	29	1156	841	986
12.	36	36	1296	1296	1296
13.	31	31	961	961	961
14.	31	33	961	1089	1023
15.	39	35	1521	1225	1365
16.	31	33	961	1089	1023
17.	34	39	1156	1521	1326
18.	29	28	841	784	812
19.	33	36	1089	1296	1188
20.	39	33	1521	1089	1287
21.	33	36	1089	1296	1188
22.	32	33	1024	1089	1056
23.	32	32	1024	1024	1024
24.	35	31	1225	961	1085
25.	34	36	1156	1296	1224
26.	38	34	1444	1156	1292
27.	33	26	1089	676	858
28.	29	30	841	900	870
29.	29	30	841	900	870
30.	37	35	1369	1225	1295
Σ	1013	987	34435	32717	33426

(Sumber: Olahan Peneliti 2022)

Dengan rumus *pearson* sebelumnya maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item, dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N \sum x^2 - (\sum x)^2)][(N \sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{(30 \times 33426) - (1013)(987)}{\sqrt{[(30 \times 34435) - (1013)^2][(30 \times 32717) - (987)^2]}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(1002780)-(999831)}{\sqrt{[(1033050)-(1026169)][(981510)-(974169)]}} \\
&= \frac{2949}{\sqrt{6881 \times 7341}} \\
&= \frac{2949}{\sqrt{50513421}} \\
&= \frac{2949}{710727943731}
\end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0.415$$

Hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner yang telah disampaikan kepada para responden yaitu:

$$\begin{aligned}
r_{ii} &= \frac{2^{1/2} / 2^{1/2}}{(1 + 1/2^{1/2})} \\
&= \frac{2 (0.415)}{1 + 0.415} \\
&= \frac{0.83}{1.415} \\
&= 0.586
\end{aligned}$$

Dengan demikian harga koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0.586 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada $N = 30$ pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.361 maka disimpulkan $0.586 > 0.361$. Kesimpulan yang dapat dirumuskan yaitu reliabilitas antara instrument pertanyaan dapat dipercaya atau tersinkronisasi dengan tingkat keyakinan lebih dari 5%. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut diatas juga dapat dinyatakan telah memenuhi

syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria sedang yaitu 0.41 – 0.60.

f. Pengujian Koefisien Determinan

Selanjutnya untuk mengetahui sejauhmana determinasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka digunakan persamaan rumus sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = (0.415)^2 \times 100\%$$

$$= 0.172225 \times 100\%$$

$$= 17.22\%$$

Dengan kata lain, pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 17.22% dan selebihnya ditentukan oleh variabel atau faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

g. Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 4.15 (Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y) didistribusikan ke dalam rumus regresi linear sederhana untuk memprediksikan seberapa tinggi nilai variabel X terhadap variabel Y sebagai berikut:

$$N = 30$$

$$\sum Y = 987$$

$$\sum X = 1013$$

$$\sum Y^2 = 32717$$

$$\sum X^2 = 34435$$

$$\sum XY = 33426$$

Maka dengan persamaan $Y = a + bx$ dengan nilai dari a dan b pada persamaan regresi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{(987)(34435) - (1013)(33426)}{(30)(34435) - (1013)^2} \\
 &= \frac{33987345 - 33860538}{1033050 - 1026169} \\
 &= \frac{126807}{6881} \\
 a &= 18.42
 \end{aligned}$$

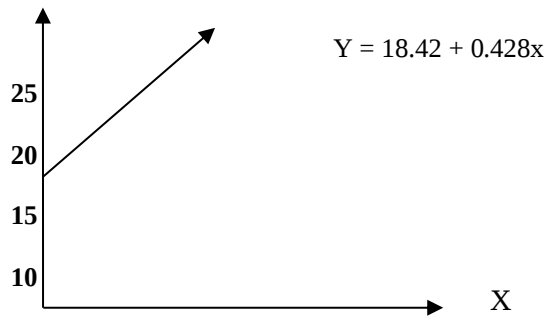
Dan nilai b sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{30(33426) - (1013)(987)}{30(34435) - (1013)^2} \\
 &= \frac{1002780 - 999831}{1033050 - 1026169} \\
 &= \frac{2949}{6881} \\
 b &= 0.428
 \end{aligned}$$

Berdasarkan langkah-langkah yang telah dilakukan diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 18.42 + 0.428x$$



Gambar 4.1
Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa jika kualitas pelayanan semakin ditingkatkan maka konsumen akan semakin puas untuk bekerja sama.

h. Uji Hipotesis

Selanjutnya dalam tahapan pengujian hipotesis, peneliti menggunakan rumus uji t yakni uji signifikan koefisien korelasi dimana hasil penghitungan koefisien korelasi diperoleh : harga $r_{xy} = 0.415$ dan $n = 30$.

Dengan persamaan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad \text{dengan } dk = n-2, \alpha = 0.05$$

Dengan keputusan:

- Ha diterima jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$
- H0 diterima jika: $t_{hitung} < t_{tabel}$

$$\begin{aligned} t &= \frac{0.415\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0.415)^2}} \\ &= \frac{0.415\sqrt{28}}{\sqrt{1-0.172225}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(0.415)(52915027)}{\sqrt{0.827775}} \\
&= \frac{21959736}{0.90982142} \\
t &= 2.413
\end{aligned}$$

Dalam nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0.05$ dengan $dk = 30 - 2 = 28$ diperoleh nilai distribusi t_{tabel} sebesar 2.413. Sementara nilai t_{hitung} adalah sebesar 2.048. Keadaan ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 2.413 > t_{tabel} 2.048 atau dengan kata lain hipotesis H_a yang telah dirumuskan diterima kebenarannya dan hipotesis H_0 ditolak.

4.2 Analisa Hasil Penelitian

Setelah melakukan pengujian hipotesis dan diperoleh hasil bahwa hipotesis H_a diperoleh dan hipotesis H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil jawaban sementara dari uji hipotesis telah dibuktikan dengan perhitungan kehandalan koefisien korelasi dengan statistik uji t dengan $dk = 28$ pada taraf signifikan $\alpha = 0.05$ dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $2.413 > 2.048$. Dan dari uji hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk membuat konsumen puas dan selalu ingin bekerja sama. Dimana, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan memberikan kontribusi sebesar 17.22% terhadap kepuasan konsumen.