

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Menurut Willis dalam Nur Sayidah metode penelitian yaitu mengarah pada suatu proses tertentu dalam mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi. Sedangkan menurut Sugiyono metode penelitian adalah suatu proses ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu (Sayidah, 2018).

Pada umumnya, metode penelitian itu merujuk pada tentang bagaimana memperoleh dan mencari tentang informasi terkait dengan tentang apa yang sedang diteliti. Dalam hal tersebut, terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. (Sugiyono, 2012).

Menurut pendapat Poewardi dalam buku Widodo pendekatan kuantitatif bertujuan untuk melihat sebuah hubungan antara variabel. Penggunaan penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengevaluasi dan mengetahui sejauh mana data yang dihasilkan melalui metode tertentu valid dan benar-benar merefleksikan sebuah realita yang ada. (Widodo, 2017).

Oleh karena itu seorang peneliti harus faham terhadap sebuah objek yang akan diteliti. Seperti meneliti sebuah travel haji dan umrah, maka seorang peneliti harus mencari tahu tentang keadaan manajemen

pemasaran yang ada di PT Samira Travel Padang yang ada disana. Selain itu, seorang peneliti juga harus mencari seberapa banyak primat dan kepuasan pelanggan terhadap PT Samira Wisata, dan bagaimana juga peran seorang manajer dalam memaksimalkan kinerja para karyawan dalam menertibkan manajemen pemasaran yang ada di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang. Dengan demikian, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk melihat dan mengetahui tentang perubahan-perubahan yang ada di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah.

2. Jenis Penelitian

Diketahui secara umum, bahwa jenis penelitian terbagi kepada dua jenis yaitu penelitian aktif dan penelitian pasif. Penelitian aktif adalah sebuah penelitian yang disertai dengan pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan analisis data secara sistematis dan efisiensi untuk memecahkan sebuah persoalan atau dengan dikenal pengujian sebuah hipotesis. Sedangkan penelitian pasif adalah sebuah penelitian yang hanya memperoleh sebuah gambaran tentang suatu keadaan atau sebuah persoalan dan dilaksanakan secara informal. Jadi, dari dua jenis penelitian tersebut, maka peneliti menjadikan sebuah penjelasan dengan sebuah kesimpulan dengan makna penelitian aktif itu adalah sebuah penelitian yang mampu memecah persoalan yang ada tentang sebuah objek yang akan diteliti sedangkan penelitian pasif itu dikategorikan

dengan sebuah penelitian yang Cuma ingin mengetahui tentang sebuah objek yang akan diteliti tersebut.

Menurut sugiyono, bahwa jenis penelitian itu dilihat dari aspek tingkat eksplanasi atau keterangan yang dihasilkan terdiri dari pertama, penelitian deskripsi (menjelaskan atau memaparkan apa adanya), yaitu diartikan dengan sebuah penelitian yang hanya bertujuan untuk menyampaikan dan mendapatkan sebuah informasi sekarang (saat meneliti) tentang suatu fenomena yang sedang terjadi. Diketahui secara jelas, bahwa penelitian ini, tidak bermaksud dengan pengujian sebuah hipotesis, melainkan hanya sekedar mendapatkan sebuah informasi dalam hal penetapan sebuah keputusan. kedua, penelitian komparatif (melihat perbandingan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan membandingkan antara satu objek dengan variabel lainnya. Sedangkan yang ketiga, penelitian asosiatif (mencari hubungan), yaitu sebuah penelitian yang bertujuan untuk mencari sebuah hubungan antara objek yang satu dengan objek yang lainnya. (<https://www.goggle.com>,2024).

Dengan demikian dalam hal ini, peneliti mengambil sebuah jenis penelitian dari tingkat eksplanasi adalah sebuah penelitian deskriptif karena penelitian yang digunakan dilakukan untuk mengetahui sebuah nilai variabel mandiri, bak satu variabel atau bahkan lebih tanpa membuat sebuah perbandingan dengan satu variabel dengan variabel yang lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Menurut sugiyono, lokasi penelitian adalah tempat dimana bagian analisis penelitian berada, apabila sebuah penelitian dilakukan pada wilayah tertentu, maka secara jelas dicantumkan dalam judul penelitian karena sebuah lokasi penelitian, adalah sebuah sarana yang akan terjadi tempat perolehan jawaban dan data yang diinginkan dan tanpa lokasi penelitian, maka sebuah penelitian tidak akan bisa dilakukan dan terlaksana dengan baik (Arifin, 2012).

Lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang dengan sebuah alasan dikarenakan melihat keadaan disana dengan bentuk proses perkembangan yang dilakukan dan juga bagaimana mengatur sebuah manajemen yang baik demi mencapai sebuah tujuan perusahaan yang ada di PT SAMIRA ALI WISATA. Maka hal ini menjadi salah satu faktor bagi penulis, untuk meneliti kenapa bisa terjadi hal tersebut di PT SAMIRA ALI WISATA, karena dengan melihat proses yang terjadi, PT SAMIRA ALI WISATA sudah berdiri sejak tahun 2014 sampai sekarang masih berjalan dengan sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan yang berdiri lebih dari 5 tahun, maka semestinya ada latar belakang yang menyebabkan sebuah perusahaan tersebut mengalami sebuah krisis ancaman dalam proses perkembangan tersebut.

Dalam hal ini lokasi penelitian yang penulis cantumkan dalam skripsi ini terletak pada Jl. Adinegoro No.24B, Batang Kabung Ganting, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat 25172

C. Populasi dan Sampel penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari sebuah objek atau sebuah subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebagai sebuah kesimpulan. (Sugiyono, 2009).

Jadi yang dimaksudkan dengan populasi tersebut adalah jumlah keseluruhan dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap yang akan diteliti. Yang mana dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah konsumen yang ada di travel Samira Wisata, dengan bentuk mengetahui seberapa banyak peminat yang puas dengan bentuk sistem pelayanan dan jasa yang ditawarkan. Untuk itu supaya lebih mengetahui dan mudah dipahami, maka adapun tabel 3.1 dapat dilihat pada halaman berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Keberangkatan Jamaah PT SAMIRA ALI WISATA
Kota Padang pada tahun 2024

BULAN KEBERANGKATAN JAMAAH	KUOTA KEBERANGKATAN JAMAAH
Januari	0
Februari	68
Maret	35
April	32
Mei	0
Juni	0
Juli	0
Agustus	123
September	316
Oktober	43
November	61
Desember	47
Jumlah	725

Sumber: PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang (2025)

Pada kolom diatas, maka dapat menjelaskan numlah keberangkatan pada tahun 2024 mencapai angka 725 orang dalam setahun tersebut. Dalam hal ini, menjadi sebuah gambaran bahwa PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang, telah mampu memberikan keberangkatan yang memuaskan bagi jamaah yang diberangkatkan. Oleh karena juga dijelaskan, mengapa pada akhir tahun banyak kuota yang berangkat, dikarenakan itu adalah awal musim umrah. Itulah, menjadi keberangkatan yang paling banyak ditahun itu. Ini adalah bukti sebuah keberangkatan yang ada di Kota Padang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang menjadi pokok sebuah penelitian. (Mardalis, 1990). Sugioyo mengatakan bahwa sampel itu adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimilikimoleh populasi

tersebut. Bila sebuah populasi tersebut besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. (Sugiyono, 2010).

Dalam hal ini maka dapat peneliti simpulkan, bahwa sampel itu adalah sebahagian jumlah dari karakteristik populasi atau bagian yang akan menjadi sebuah objek sesungguhnya dari sebuah penelitian tersebut. Dengan makna yang diberikan bahwa sampel ini adalah sebuah titik terang dalam sebuah penelitian yang akan diteliti. Tujuannya dari sampel ini adalah, untuk mengambil sebuah kesimpulan bagi sebuah penelitian yang akan diberlakukan untuk populasi tersebut. itulah mengapa sebuah sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili. Untuk mengetahui sebuah hasil dari sebuah yang diteliti, maka harus menggunakan rumus slovin. Yang mana rumus tersebut, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= besaran sampel

N= besaran populasi

e= nilai kritis (batasan ketelitian) yang diinginkan persen kelonggaran ketidaktelitian karena sebuah kesalahan penarikan sebuah sampel yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan, yaitu 10%. Oleh karean itu untuk mengetahui hasil dari sampel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{725}{1 + 725(0,1)^2}$$

$$=87,878787878787= 88 \text{ responden}$$

Dari penjelasan diatas, maka peneliti telah mendapatkan sebuah jawaban sementara tentang sebuah sampel penelitian tersebut adalah berjumlah sebanyak 88 responden.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *probability sampling*. *Probability sampling* adalah sebuah teknik pengambilan sebuah sampel yang memberikan sebuah peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *simple random sampling*. Dikatakan sederhana (*Simple*) dikarenakan pengambilan anggota sebanyak 88 dari 725 populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam penelitian itu.

Maka oleh karena itu dapat dikatakan bahwa didalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan menggunakan teknik *sampling* yaitu *simple random sampling*, dimana sampel diambil secara acak dari sebuah populasi yang sudah ditetapkan dengan tanpa memperhatikan strata dari populasi tersebut.

D. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur atau melihat suatu variabel. Defenisi operasional memberikan sebuah batasan atau arti dari suatu variabel dengan merinci dengan hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Jadi secara

pengertian dapat peneliti jelaskan bahwa definisi operasional itu merujuk pada penjelasan suatu variabel yang akan diteliti atau menggambarkan sebuah cara tentang mengukur suatu variabel yang sedang diteliti.

Perlu dijelaskan bahwa dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga variabel yaitu: Kualitas Pelayanan (X_1), Faktor Emosional (X_2) dan Kepuasan Jamaah (Y). Bohnstedts menyatakan bahwa variabel dalam buku Muri Yusuf adalah karakteristik orang, objek atau kejadian yang berbeda dalam pada orang objek atau kejadian itu. Dalam hal ini, maka adapun beberapa pembagian tentang sebuah variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah sebuah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya sebuah perubahan variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini, yang menjadi sebuah variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Faktor Emosional (X_2).

- a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel bebas (Kualitas Pelayanan) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Jamaah), baik secara positif atau secara negatif atau sebuah variabel yang memunculkan variabel-variabel yang lain. Adapun yang menjadi sebuah variabel bebas, maka akan diberikan simbol X. adapun yang menjadi sebuah variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1).

Stemvelt menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi sebuah gagasan yang harus dirumuskan (formulasi). Agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evolusi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memberikan sebuah kepuasan terhadap konsumen.

Pada penelitian ini, adapun yang menjadi sebuah indikator pada variabel kualitas pelayanan adalah Reliabilitas/ kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*) dan jaminan (*Assurance*).

b. Variabel Faktor Emosional (X_2)

Variabel bebas (Faktor emosional) adalah sebuah variabel yang mempengaruhi sebuah variabel terikat (Kepuasan Jamaah), baik secara positif maupun negatif atau variabel yang memunculkan variabel-variabel yang lain.

Menurut Goleman, seorang ahli psikologi, dia menulis sebuah buku yang berjudul tentang "*Emotional Intelligence*", dalam penjelasan buku tersebut, dia mengatakan bahwa faktor emosional itu adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri dan orang lain, serta tersebut dalam rangka mencapai tujuan dan membangun sebuah hubungan yang efektif.

Pada penelitian ini, adapun yang menjadi sebuah indikator terkait tentang faktor emosional itu adalah Kepuasan Emosi (*Emotional*

Satisfaction), Koneksi Emosi (*Emotional Connection*), Pengalaman emosi (*Emotional Experience*), Kebutuhan Emosi (*Emotional Needs*) dan Respon emosi (*Emotional Response*).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*).

Dalam penelitian ini yang menjadi sebuah variabel terikat adalah Kepuasan Jamaah (Y). Kepuasan jamaah adalah sebuah variabel yang akan dijelaskan atau diprediksi oleh peneliti. Biasanya variabel ini dilambangkan dengan simbol Y. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang.

Kepuasan jamaah sejauh mana, mereka mendapatkan kepuasan terhadap sebuah pelayanan serta jasa dan produk yang diberikan oleh PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang. Untuk melihat itu semua, peneliti memberikan beberapa indikator tentang sebuah kepuasan. Adapun indikator tersebut adalah Kesesuaian harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan.

E. Sumber Data

Menurut V. wiratna Sujarweni, sumber data adalah menjadi subjek dari mana data tersebut diperoleh. Jenis data yang dimanfaatkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Sebagai contoh, bahwa peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara sebagai sebuah alat dalam proses pengumpulan sebuah data. Maka dari sebuah jawaban yang telah diberikan narasumber, akan menjadi sebuah acuan yang dapat menjadikan sebuah

jawaban bagi seseorang yang sedang meneliti. Dalam sebuah penelitian, sumber data secara umum mencakup asal usul data yang diperlukan dalam suatu penelitian, yang mana melibatkan sebuah kombinasi antara data primer dan data sekunder (Hastuti, 2021).

Maka daripada itu yang akan menjadi sumber data dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah sebuah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya kemudian diolah oleh yang bersangkutan untuk keperluan internal. Artinya untuk memperoleh sebuah data primer, maka seorang peneliti akan memperoleh data tersebut melalui narasumber yang ditanya, sehingga dengan jawaban yang dia berikan, maka akan cukup mudah bagi seorang peneliti dalam mengolah data dan mendeskripsikan apa yang terjadi dilapangan. Yang mana seorang peneliti akan memperoleh jawaban yang lebih kompleks dibanding dengan memperoleh data sekunder.

Dalam hal ini peneliti secara langsung memperoleh dari salah satu karyawan atau supervisor yang ada di Samira Wisata, untuk memperoleh sebuah informasi yang terdapat disana.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil informasi sebelumnya oleh pihak lain yang dapat dijadikan landasan bagi peneliti atau analisis lainnya. Sumber data ini tidak diperoleh seperti sumber

data primer, melainkan sumber data ini telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang telah dipublikasikan.

Data sekunder yang diperoleh tentang dari beberapa sumber yang telah melakukan berbagai penelitian tentang kepuasan seorang pelanggan dan menerapkan sebuah manajemen pemasaran. Dikarenakan hal itu, maka data tersebut bisa diperoleh dari berbagai sektor yang terdapat dalam sebuah perusahaan tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan sebuah alat bantu bagi seorang peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data (Arikunto, 2016). Dengan demikian terdapat sebuah kaitan antara metode dengan instrumen pengumpulan data. Dalam pemilihan metode pengumpulan data kadang-kadang dapat memerlukan lebih dari satu jenis instrumen yang dapat digunakan dalam bermacam metode yang digunakan.

Perlu diketahui, ada dua hal yang dapat mempengaruhi sebuah data tentang penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti dalam sebuah kegiatan pengumpulan data agar penelitian tersebut menjadi mudah dan sistematis. Instrumen penelitian dapat berupa pedoman wawancara, tes, pedoman observasi dan kuesioner.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumen, yang mana peneliti menggunakan angket tertutup, yaitu angket yang dimana responden hanya memilih

jawaban yang sudah disediakan dengan menggunakan skala likert, yaitu dimana responden hanya memberikan sebuah persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap butir soal tersebut dengan bentuk cklis atau centang, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi (Arikunto, 2016):

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot Positif	Bobot Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: Sugiyono, (2014: 222)

Pada tabel 3.2 tersebut dapat dijelaskan bahwa apabila responden memilih jawaban yang sudah disediakan dengan nilai sangat setuju (SS) maka akan diberi nilai 5, apabila responden memberikan nilai setuju (S) maka akan diberikan nilai 4, apabila responden memberikan nilai kurang setuju (KS) maka akan diberikan nilai 3, apabila responden memberikan nilai tidak setuju (TS) maka akan diberikan nilai 2 dan apabila responden memberikan nilai sangat tidak setuju (STS) maka akan diberikan nilai 1.

1. Jenis Instrumen Penelitian

Secara umum terdapat dua instrumen penelitian oleh disusun oleh peneliti sendiri, dan instrumen yang kedua adalah jenis instrumen yang sudah terstandar. Jumlah instrumen yang kedua belum banyak beredar di Indonesia. Memang pada dasarnya, butir-butir instrumen tersebut bersifat rahasia dan hanya boleh digunakan oleh pihak yang berwenang yaitu mereka yang telah memahami, terdidik

serta telah mendalami instrumen tersebut dengan baik dan jelas. Instrumen terstandar disusun melalui langkah-langkah tertentu dan itu sangat panjang hingga butuh waktu untuk membuat instrumen tersebut. Instrumen terstandar disusun dengan baik dan dilakukan uji coba yang berulang-ulang dan penyusunan dengan baik dan cermat (Arikunto, 2016).

2. Prosedur Penyusunan Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2016), dalam penyusunan instrumen pengumpulan data, maka dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) Mengadakan indentifikasi terhadap variabel-variabel yang ada didalam rumusan judul penelitian atau yang tertera didalam problematika penelitian; (b) Menjabarkan variabel atau menjadikan sebuah sub atau bagian variabel; (c) Mencari indikator setiap sub atau bagian dari variabel; (d) Menderetkan atau mengurutkan deskriptor dalam sebuah indikator; (e) Merumuskan setiap deskriptor menjadi butir-butir instrumen dan (f) Melengkapi instrumen dengan (pedoman atau intruksi) dan kata pengantar.

Untuk membuat sebuah penyusunan kuesioner, penulis mencari beberapa indikator dari setiap variabel, selanjutnya menjabarkan dalam bentuk deskripto, setelah itu dilaksanakan atau diwujudkan dengan butir-butir pertanyaan. Variabel Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Kepuasan Jamaah dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrument penelitian

Variabel (1)	Indikator (2)	No Item (3)	
		(+)	(-)
Variabel Independen (X_1) Kualitas Pelayanan (Parasuraman)	a. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1, 3	2, 4
	b. Keandalan (<i>Reliability</i>)	5, 7	6, 8
	c. Ketanggapan (<i>Responsivines</i>)	9, 11	10, 12
	d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	13, 15	14, 16
	e. Empati (<i>Empathy</i>)	17, 19	18, 20
Variabel Independen (X_2) Faktor Emosional (Philip Kotler)	a. Kepuasan emosi (<i>Emotional satisfaction</i>)	21, 23	22, 24
	b. Koneksi emosi (<i>Emotional Connection</i>)	25, 27	26, 28
	c. Pengalaman emosi (<i>Emotional experience</i>)	29, 31	30, 32
	d. Kebutuhan emosi (<i>Emotional Needs</i>)	33, 35	34, 36
	e. Respon emosi (<i>Emotional Response</i>)	37, 39	38, 40
Variabel Dependen (Y) Kepuasan Jamaah (Hawkins dan Lonney)	a. Kesesuaian harapan	41, 43	42, 44
	b. Minat berkunjung kembali	45, 47	46, 48
	c. Kesiediaan merekomendasikan	49, 51	50, 52

Sumber: Rangkuman Materi (2025)

Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan faktor emosional (X_2) merupakan variabel independen yang sering kali disebut dengan sebuah variabel bebas. Indikator yang digunakan oleh peneliti terkait dengan

kualitas pelayanan, peneliti menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman. Sedang untuk indikator faktor emosional, peneliti menggunakan pendapat Philip Kotler. Sedangkan penomoran angket merupakan nomor item yang akan diujicobakan.

Variabel kepuasan jamaah (Y) merupakan variabel dependen atau yang sering disebut dengan variabel terikat. Indikator dari variabel terikat diambil dari pendapat yang dikemukakan oleh Hawkins dan Lonney. Sedangkan penomoran angket merupakan nomor item yang akan diujicobakan.

3. Uji Coba Instrument

a. Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas item. Uji validitas item digunakan untuk mengukur sejauh mana cermat suatu item mengukur suatu objeknya. Item akan dikatakan valid, jika ada korelasi dengan skor total. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sebuah dukungan item tersebut dalam mengungkap sesuatu yang ingin diungkap. Item ini adalah bentuk sebuah ungkapan atau beberapa pertanyaan yang diserahkan lalu dijawab atau dipilih oleh responden dengan menggunakan bentuk kuesioner. Dalam hal ini, menurut Imam Ghazali (2011), suatu pertanyaan atau sebuah indikator itu dikatakan valid apabila:

- a. Jika r_{hitung} positif serta nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka bukti atau variabel tersebut dikatakan valid.
- b. Jika r_{hitung} tidak positif serta nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut dikatakan tidak valid.

Jadi dapat peneliti berikan sebuah penjelasan, bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas item. Untuk perhitungan validitas peneliti menggunakan program SPSS versi 26.

Setelah dilakukan uji coba sebanyak 30 orang di Pt. Bonita Umroh Kota Padang, maka untuk mengetahui tentang hasil yang diperoleh dari variabel Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Kepuasan Jamaah, peneliti telah melakukan pengujian data pada SPSS versi 26. Yang mana hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No Item	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
X1.1	0,361	0,446	Valid
X1.2	0,361	0,412	Valid
X1.3	0,361	0,583	Valid
X1.4	0,361	0,666	Valid
X1.5	0,361	0,556	Valid
X1.6	0,361	0,593	Valid
X1.7	0,361	0,623	Valid
X1.8	0,361	0,551	Valid
X1.9	0,361	0,536	Valid
X1.10	0,361	0,559	Valid
X1.11	0,361	0,466	Valid
X1.12	0,361	0,460	Valid
X1.13	0,361	0,444	Valid
X1.14	0,361	0,451	Valid
X1.15	0,361	0,448	Valid
X1.16	0,361	0,445	Valid
X1.17	0,361	0,443	Valid
X1.18	0,361	0,462	Valid
X1.19	0,361	0,442	Valid
X1.20	0,361	0,504	Valid

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Pada tabel 3.4 menggambarkan sebuah hasil uji validitas yang dilakukan di Pt. Bonita Umroh Kota Padang terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka data tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.5
Uji Validitas Variabel Faktor Emosional (X₂)

No Item	R _{tabel}	R _{hitung}	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
X2.1	0,361	0,428	Valid
X2.2	0,361	0,536	Valid
X2.3	0,361	0,434	Valid
X2.4	0,361	0,599	Valid
X2.5	0,361	0,614	Valid
X2.6	0,361	0,624	Valid
X2.7	0,361	0,489	Valid
X2.8	0,361	0,484	Valid
X2.9	0,361	0,468	Valid
X2.10	0,361	0,674	Valid
X2.11	0,361	0,495	Valid
X2.12	0,361	0,484	Valid
X2.13	0,361	0,440	Valid
X2.14	0,361	0,544	Valid
X2.15	0,361	0,640	Valid
X2.16	0,361	0,461	Valid
X2.17	0,361	0,574	Valid
X2.18	0,361	0,456	Valid
X2.19	0,361	0,457	Valid
X2.20	0,361	0,603	Valid

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Pada tabel 3.5 menggambarkan sebuah hasil uji validitas yang dilakukan di Pt. Bonita Umroh Kota Padang terhadap variabel Faktor Emosional (X₂) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.6
Uji Validitas Variabel Kepuasan jamaah (Y)

No Item	R _{tabel}	R _{hitung}	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
Y	0,361	0,425	Valid
Y	0,361	0,535	Valid
Y	0,361	0,398	Valid
Y	0,361	0,545	Valid
Y	0,361	0,422	Valid
Y	0,361	0,434	Valid
Y	0,361	0,425	Valid
Y	0,361	0,405	Valid
Y	0,361	0,416	Valid
Y	0,361	0,474	Valid
Y	0,361	0,412	Valid
Y	0,361	0,412	Valid

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Pada tabel 3.6 menggambarkan sebuah hasil uji validitas yang dilakukan di Pt. Bonita Umroh Kota Padang terhadap variabel Kepuasan Jamaah (Y) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 12 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan valid.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi kuesioner sebagai alat ukur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cronbach Alpha untuk menggunakan sebuah ukuran skala rentangan seperti skala likert 1-5. Uji reabilitas adalah kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk dalam pengujian ini adalah item yang valid saja. Nilai Alpha 0,60 merupakan sebuah batasan bagi

instrumen dikatakan realibel atau tidak. Suatu variabel dikatakan valid, jika mempunyai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghazali, 2011). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrument

K = Banyak butiran pertanyaan atau soal

$\sum ab^2$ = Jumlah variabel butir

σ^2 = Variabel total

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika r_{alpha} dan r_{α} maka butir item pertanyaan atau variabel tersebut adalah realibel.
- b. Jika r_{alpha} dan $r_{\alpha} <$ maka butir item pertanyaan atau variabel tersebut tidak realibel.

Penggunaan rumus tersebut adalah mengolah sebuah data secara manual. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan dari komputerisasi dengan menggunakan sebuah program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22. Dilihat dari hasil Cronbach Alpha.

Menurut Yusuf (2014), realibilitas merupakan sebuah konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama namun diberikan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh

responden yang sama. Dalam penelitian ini, rumus Cronbach Alpha digunakan sebagai alat ukur untuk pengujian reliabilitas. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan sebuah nilai Cronbach alpha $> 0,60$.

Dalam buku Duwi Priyatno bahwa ada sebuah ungkapan yang tertera dalam buku tersebut yang mana menyatakan bahwa reliabilitas yang kurang dari 0,6 maka itu dikatakan kurang baik. Apabila koefisiennya berada 0,7 maka pernyataan tersebut dapat diterima dan apabila nilainya diatas 8.0 maka pernyataan tersebut dikategorikan baik. Jadi dapat dikatakan, bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Kepuasan Jamaah mencapai lebih dari 0,7 maka dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas. Berikut adalah uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional menggunakan SPSS versi 26.0:

Tabel 3.7
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,888	20

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Nilai reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan ditunjukkan pada tabel 3.7 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 20 item pernyataan, dan koefisien *Cronback alpha* 0,888. Dasar pengambilan sebuah keputusan menunjukkan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa

variabel tersebut *realibel*, nilai *Reliability Statistic alpha* adalah 0,888 > 0.06. agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,894	20

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Nilai reliabilitas variabel Faktor Emosional ditunjukkan pada tabel 3.8 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 20 item pernyataan, dan koefisien *Cronback alpha* 0,894. Dasar pengambilan sebuah keputusan menunjukkan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa variabel tersebut *realibel*, nilai *Reliability Statistic alpha* adalah 0,894 > 0.06. agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

Tabel 3.9
Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Jamaah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,789	12

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Nilai reliabilitas variabel Kepuasan Jamaah ditunjukkan pada tabel 3.9 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 12 item pernyataan, dan koefisien *Cronback alpha* 0,789. Dasar pengambilan sebuah

keputusan menunjukkan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa variabel tersebut *realibel*, nilai *Reliability Statistic alpha* adalah 0,789 > 0.06. agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

c. Instrumen Final

Instrumen final adalah sebuah instrumen akhir yang akan digunakan untuk melakukan sebuah penelitian setelah dilakukannya sebuah uji coba.

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut sugiyono, langkah yang paling utama dalam sebuah proses penelitian adalah teknik dari sebuah pengumpulan data, karena fokus utama seorang peneliti adalah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam teknik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan sebuah data merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk menghimpun informasi atau fakta yang diperlukan oleh penelitian. Perlu diketahui, pilihan teknik pengumpulan data, adalah sebuah teknik yang akan dapat mempengaruhi kualitas dan kevalidan hasil penelitian (Ruslan, 2003).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner itu adalah daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner juga disebut

dengan angket, yang mana angket ini sendiri terbagi menjadi dua pembagian, ada yang dinamakan angket terbuka dan ada yang dinamakan dengan angket tertutup. Secara penjelasan dan pengertian, angket terbuka itu adalah responden yang diberikan kebebasan untuk memberikan jawaban yang dirasa perlu. Responden berhak menguraikan sebuah jawaban. Dengan kata lain bahwa angket terbuka ini juga dinamakan sebuah angket yang berisi tentang berbagai pertanyaan yang akan diberikan kepada responden dan yang harus dijawab. Sedangkan angket tertutup adalah memberikan pertanyaan dengan alternatif jawaban yang sudah ditentukan atau yang sudah disediakan oleh peneliti. Seorang responden hanya tinggal memilih dan menyampaikan beberapa jawaban yang sudah disiapkan oleh peneliti terhadap sebuah objek yang akan diteliti tersebut. (Audila, 2021).

2. Dokumen

Dalam mengumpulkan sebuah data, hal yang paling tepat digunakan dengan memiliki data yang jelas salah satunya melalui sebuah dokumen dari tempat objek yang sedang diteliti. Dengan adanya sebuah dokumen, maka semua bentuk yang ada di perusahaan tersebut menjadi lebih jelas dan tepat, sehingga akan mampu menjelaskan tentang bagaimana perusahaan tersebut.

Menurut Louis Gottschalk mendefinisikan tentang arti tentang dokumen. Yang mana dia menyatakan ada dua pengertian yang didefinisikan oleh beberapa pakar ahli, yang mana diantaranya:

- a. Sumber tertulis bagi sebuah informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Dimana peneliti menyimpulkan bahwa pengertian tersebut bisa saja dokumen berasal dari kesaksian lisan atau bahkan yang dapat meyakinkan sebuah peneliti tentang sebuah perusahaan tersebut.
- b. Diperuntukkan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi dan lainnya. Dengan adanya bentuk surat-surat penting yang diberikan perusahaan, maka peneliti juga akan mudah memaparkan dan memahami tentang perkembangan perusahaan tersebut.

Lebih jelasnya, Gottschalk bahwa dokumen itu dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap goresan sebuah pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran dan arkeologis (Adi, 2016).

Jadi dapat diberikan sebuah kesimpulan, bahwa dokumen itu, bisa berasal dari apapun itu, yang jelas hal yang terkait dengan identitas dan perkembangan perusahaan apakah itu bersumber dari lisan dan lainnya, itu juga dapat dikatakan sebuah dokumen.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah sebuah statistik yang dipakai untuk menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan sebuah data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat sebuah kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009). Yang termasuk dalam statistik deskriptif salah satunya adalah penyajian tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar revisi, perhitungan persentase (Sugiyono, 2009).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi yang normal atau deskripsi yang mendekati normal. Dalam buku Ghazali (2011) ada dua cara yang dipakai untuk mengetahui apakah data terdistribusi atau tidaknya, yaitu dengan cara:

- a. Analisa grafik dasar dalam pengambilan sebuah keputusan.

- 1) Jika data yang menyebar pada garis diagonal dan mengikuti garis arah diagonal, maka model regresi memenuhi syarat atau asumsi.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normatif.

b. Analisis statistik uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normatif residual adalah uji statistik non parametrik *kolomogorv-smirnov* (K-S test) dan dasar dalam pengambilan sebuah keputusan adalah:

- 1) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S signifikan secara statistik maka H_0 ditolak, yang berarti data terdistribusi tidak normal.
- 2) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S tidak signifikan secara statistik maka H_0 diterima, yang berarti data diterima, yang berarti data terdistribusi secara normal.

H_0 = data residual terdistribusi normal.

H_a = data residual tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antara variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan) berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Penyebab

timbulnya multikolonieritas itu adalah diakibatkan karena pengguna lag (*lagged values*) dari variabel-variabel bebas dalam sebuah model regresi dan sifat-sifat variabel ekonomi akan cenderung berubah bersama-sama sepanjang waktu (Nachrowi dan Usman, 2006).

Dengan adanya multikolonieritas, maka hasil dari estimasi koefien regresi bersifat biasa. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasat dalam pengambilan sebuah keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai tolerance < 1 dan nilai VIF < 10 , maka dapat diberikan sebuah penjelasan, bahwa tidak adanya multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.
- b. Jika nilai tolerance > 1 dan nilai VIF > 10 , maka dapat dikatakan bahwa ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah sebuah yang terkait dengan hubungan ketergantungan atau keterkaitan diantara sebuah variabel atau disebut juga sebuah variabel pengganggu lainnya atau varians antar variabel independen tidak mempunyai kesamaan (Nachrowi dan Usman, 2006). Salah satu uji yang menguji heterokedastisitas ini adalah melihat dari sebuah

penyebaran residual. Apakah penyebab varians residual membentuk suatu pola tertentu, maka heterokrdastisitas ini adalah tidak didapati dalam model penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk melihat suatu pengaruh *error term* (variabel pengganggu) terhadap suatu variabel bebas.

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan sebuah analisis yang dipakai untuk melihat pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan dan faktor emosional) dengan variabel terikatnya (kepuasan jamaah). Menurut Sugiyono (2016) statistik untuk penelitian persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Jamaah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi x

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Faktor Emosional

e = Kesalahan Penggunaan

b. Koefien Determinasi

Koefesien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependent. Dalam outpuy SPSS koefesien dterminasi pada tabel model Summary dan tertulis R *Square*. Namun pada dasarnya untuk regresi berganda menggunakan R *square* yang

telah disesuaikan dengan jumlah variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini.

Nilai *R Square* dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai *R Square* berkisar antara 0-1. Pada dsarnya, umumnya sampel dengan data deret waktu (*time series*) memiliki *R Square* maupun *Adjust R Square* dikatakan cukup tinggi dengan sebuah nilai diatas 0,5 (Santoso, 1999).

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, terdiri dari uji t. Uji t mempunyai tujuan untuk mengetahui besarnya suatu pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini ada pada output SPSS (*Statistical Package for Socia Sciences*) versi 25.0 dapat dilihat pada sebuah tabl *Coefficientsa*.

Untuk mrnghitung besarnya t hitung digunakan sebuah rumus, sebagai berikut:

$$t = \frac{X^1 - X^2}{s \sqrt{\frac{1}{n^1} + \frac{1}{n^2}}}$$

Keterangan:

X^1 = Nilai rata-rata kumpulan data pertama
 X^2 = Nilai rata-rata kumpulan data kedua
 N^1 = Jumlah kumpulan data pertama
 N^2 = Jumlah kumpulan data kedua
 S = Variasi

Nilai dari uji t dapat dilihat dari p-value (pada kolom sig) dengan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai p-value pada kolom sig. $> \text{level of significant } (\alpha)$ yang menyatakan adanya pengaruh yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan dan faktor emosional terhadap kepuasan jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang.
2. H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau nilai p-value pada kolom sig. $< \text{level of significant } (\alpha)$ yang menyatakan adanya sebuah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan faktor emosional terhadap kepuasan jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang.

b. Uji Simultan

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan bahwa apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Dalam buku Ghazali (2011) untuk menguji hipotesis ini, maka digunakan F dengan kriteria pengambilan sebuah keputusan sebagai berikut:

Sederhananya uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/ independen yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/ dependen. Untuk menghitung besarnya F hitung digunakan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{1 - R^2 / (n - k)}$$

Keterangan:

F = Nilai F hitung

R^2 = Koefien determinasi

k = Jumlah variabel

n = Jumlah pengamatan atau ukuran sampel.

Adapun sebuah kriteria dalam pengambilamn dasar sebuah keputusan uji F adalah sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Yang dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan faktor emosional tidak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang.

2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Yang dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan faktor emosional berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang berdasarkan nilai signifikasi:

1. Apabila sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Teknik Analisis Korelasi Ganda

Hipotesis (3) diuji menggunakan terknik analisis korelasi berganda dengan dua prediktor, khususnya pengaruh gabungan dari sebuah perubahan independen dan dependen.

Tabel 3.10
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Korelasi

Nilai Interval	Skor
0.00 - 0	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Tinggi
0,80 - 0,1,000	Sangat Tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2009)

