

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Hubungan yang bersifat sebab akibat disebut dengan hubungan kausal. Jadi disini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) Sugiyono (2014:37).

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel independen (X) yaitu kondisi sekitar (X_1), tata letak spasial dan fungsionalitas (X_2), dan tanda, simbol dan artefak (X_3) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan masyarakat.

3.2 Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. Adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari penelitian memilih lokasi di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang adalah :

- a. Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lumajang yang dibutuhkan banyak masyarakat.

- b. Dukungan dari kepala Dinas Sosial untuk melakukan penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang, sehingga sangat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.
- c. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk di lakukan penelitian.
- d. Lokasi obyek penelitian yang berada tidak jauh dari pusat kota Lumajang, memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

Obyek penelitian variabel independen adalah kondisi sekitar (X_1), tata letak spasial dan fungsionalitas (X_2), tanda simbol dan artefak (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan datasekunder.

a. Data Primer

Data primer didapatkan dari peneliti yang langsung mengumpulkan data sendiri melalui obyeknya (Trenggonowati, 2009:81). Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang diteliti.

Penelitian ini memiliki data primer yang diperoleh langsung berupa hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. Kuesioner berisi tentang dimensi

servicescape yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak terhadap kepuasan masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dan sudah dipublikasikan atau data yang diperoleh dari sebuah instansi misal dari kantor BPS (Trenggonowati, 2009:81).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka, buku-buku literatur, dan jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak, dan kepuasan masyarakat.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 macam, yaitu data internal dan eksternal.

a. Data Internal

Data internal adalah data yang diperoleh dari sebuah organisasi dan data itu menunjukkan kondisi organisasi tersebut (Trenggonowati, 2009:81). Sumber data internal dalam penelitian ini berupa data profil Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

b. Data Eksternal

Data eksternal yaitu data yang bersumber dari luar organisasi dapat menggambarkan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi hasil kerja organisasi tersebut (Trenggonowati, 2009:81). Sumber data eksternal dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang melalui kuesioner.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:62).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang selama periode penelitian dengan rata-rata perbulan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan sebanyak 500 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik yang dibutuhkan. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014:63).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini secara *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. Sugiyono (2014:65), menyatakan bahwa *simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Untuk mengukur sampel dalam penelitian ini digunakan model yang dikembangkan oleh Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* seperti

yang dikutip dalam Sugiyono (2014:90) memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian, yaitu:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Berdasarkan pendapat diatas maka sampel dalam penelitian ini merujuk kepada jumlah variabel, yaitu 3 variabel independen dan 1 variabel dependen, jadi jumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak 4 variabel. Sampel yang diambil dari masing-masing variabel ditingkatkan menjadi 20×4 variabel = 80 sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Identifikasi Variabel

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2014:38), secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang

mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 macam variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang sering disebut variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2014: 39). Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah kondisi sekitar (X_1), tata letak spasial dan fungsionalitas (X_2), serta tanda, simbol dan artefak (X_3).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014:99). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y).

3.5.2 Definisi Konseptual Variabel

a. Variabel Independen

1) Kondisi Sekitar (X_1)

Lovelock (2010:12), arti dari kondisi sekitar (*ambient condition*) merujuk pada karakteristik lingkungan yang dirasakan oleh kelima panca indera. Bahkan

tanpa disadari, emosi, persepsi, serta perilaku dan sikap masih dapat mempengaruhi karakteristik ini.

2) Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X_2)

Lovelock (2010:125), tata letak merujuk pada bagaimana sebuah perusahaan atau penyedia jasa mengatur segala benda yang ada pada tempat jasanya, mulai dari lantai, pintu, bentuk furnitur, dan mesin atau peralatan lain yang perlu ada di tempat layanan tersebut. Fungsionalitas merujuk pada kemampuan mesin dan peralatan yang ada untuk melakukan proses jasa. Tata letak dan fungsionalitas menentukan kemudahan dan kemampuan fasilitas jasa dalam melayani konsumen.

3) Tanda, Simbol dan Artefak (X_3)

Lovelock (2010:19), tanda, simbol dan artefak dalam lingkungan layanan bertindak sebagai sinyal eksplisit, sebagai petunjuk arah, untuk mengomunikasikan naskah layanan dan sebagai aturan berperilaku.

b. Variabel Dependen

1) Kepuasan Masyarakat (Y)

Wells dan Prensky (Sudaryono, 2016:79),), kepuasan atau ketidakpuasan pengguna jasa adalah sikap pengguna jasa terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil evaluasi pengguna jasa tersebut setelah menikmati sebuah produk atau jasa. Kepuasan akan dirasakan oleh pengguna jasa apabila pelayanan yang diberikan suatu produk atau jasa menyenangkan hati.

3.5.3 Definisi Operasional Variabel

a. Variabel Independen

1) Kondisi Sekitar (X_1)

Kondisi sekitar (*ambient condition*) merujuk pada karakteristik lingkungan yang dirasakan kelima indera kita. Bahkan ketika karakteristik tersebut tidak disadari, emosi, persepsi, serta sikap dan perilaku masih dapat dipengaruhi (Lovelock, 2010:12).

Dalam penelitian ini kondisi sekitar adalah kondisi tempat masyarakat melakukan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. Untuk menjangkau pendapat masyarakat tentang kondisi sekitar maka dibuat dan disebarluaskan kuesioner yang disusun dalam skala likert.

Indikator kondisi sekitar menurut Lovelock (2010:12) adalah:

- a) Suhu/temperatur
- b) Pencahayaan
- c) Aroma/bau
- d) Kebisingan lingkungan sekitar

Berdasarkan indikator tentang kondisi sekitar tersebut, maka disusun kuesioner sebagai berikut :

- a) Suhu/Temperatur pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sangat baik
- b) Pencahayaan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sangat baik
- c) Di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tidak ada aroma/bau yang mengganggu penciuman

d) Di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tidak ada kebisingan yang mengganggu pendengaran

2) Tata letak Spasial dan Fungsionalitas (X_2)

Tata letak spasial merupakan rancangan lantai, bentuk perabotan, ukuran, meja konter, mesin, serta peralatan potensial dan bagaimana semuanya disusun. Fungsionalitas merujuk pada kemampuan benda-benda tersebut untuk memudahkan kinerja transaksi layanan (Lovelock, 2010:18).

Dalam penelitian ini tata letak spasial dan fungsionalitas adalah tata letak dan fungsi peralatan serta perabotan dalam pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. Untuk menjangkau pendapat masyarakat tentang tata letak spasial dan fungsionalitas maka dibuat dan disebarluaskan kuesioner yang disusun dalam *skala likert*.

Indikator tata letak spasial dan fungsionalitas (Lovelock, 2010:18) adalah :

- a) Tata letak peralatan
- b) Tata letak perabotan
- c) Keberfungsian alat

Berdasarkan indikator tata letak spasial dan fungsionalitas tersebut, maka disusun kuesioner sebagai berikut :

- a) Susunan peralatan seperti komputer dan peralatan penunjang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi
- b) Susunan perabotan seperti meja dan kursi pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi

c) Alat yang digunakan dalam pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang berfungsi dengan baik

3) Tanda, Simbol dan Artefak (X_3)

Lovelock (2010:19), menyatakan bahwa tanda, simbol dan artefak merupakan benda dalam lingkungan layanan yang bertindak sebagai sinyal eksplisit.

Dalam penelitian ini tanda, simbol dan artefak adalah tanda-tanda yang berada dalam pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sebagai petunjuk arah dan aturan berperilaku. Untuk menjangkau pendapat masyarakat tentang tata letak spasial dan fungsionalitas maka dibuat dan disebarluaskan kuesioner yang disusun dalam *skala likert*.

Indikator tanda, simbol dan artefak (Lovelock, 2010:19) adalah :

- a) Papan nama
- b) Tanda/petunjuk layanan
- c) Tanda aturan berperilaku

Berdasarkan indikator tanda, simbol dan artefak tersebut, maka disusun kuesioner sebagai berikut :

- a) Papan nama pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sudah baik dan jelas
- b) Tanda/petunjuk seperti tempat pelayanan, parkir dan fasilitas penunjang di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sudah baik dan jelas
- c) Tanda dilarang merokok dan tutup pintu kembali di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sudah baik dan jelas

b. Variabel Dependen

1) Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan publik adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh publik tersebut. Jika pelayanan yang yang diberikan oleh organisasi publik sesuai dengan harapan yang dimiliki publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan, begitupun juga sebaliknya (Priansa, 2017:93).

Dalam penelitian ini kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah hasil yang diperoleh masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Untuk menjangring pendapat masyarkat tentang kepuasan maka dibuat dan disebar kuesioner yang disusun dalam skala likert.

Indikator kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2015:53) adalah :

- a) Kecepatan layanan
- b) Fasilitas layanan
- c) Keramahan staf layanan

Berdasarkan indikator diatas, maka disusun kuesioner sebagai berikut: :

- a) Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang
- b) Saya merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Lumajang
- c) Saya merasa puas dengan keramahan staf pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang

Pengukuran (*measurement*) adalah pemberian nilai properti dari suatu obyek. Obyek merupakan suatu entitas yang akan diteliti dapat berupa perusahaan, manusia, karyawan ataupun lainnya (Jogiyanto, 2004:61). Untuk pengukuran variabel dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian selanjutnya maka peneliti menggunakan *skala likert*.

Skala likert digunakan untuk mengukur respons subyek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Dengan demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval (Jogiyanto, 2004:66).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Skala ordinal adalah skala pengukuran yang pengukuran menyatakan kategori dengan melakukan ranking terhadap katagori dan juga mengurutkan data dari yang tinggi hingga ke paling rendah tanpa memperhatikan jaraknya (Lupiyoadi, 2015:29).

Dalam penelitian ini pembuatan instrumen pengumpulan data dari variabel, indikator, instrument, skala dan nomor item pernyataan disatukan pada tabel.

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Instrumen dan Skala Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala <i>Likert</i>	Sumber
1	Kondisi Sekitar (X_1)	1.1 Suhu / Temperatur 1.2 Pencahayaan 1.3 Aroma / bau 1.4 Kebisingan	1.1 Suhu/Temperatur pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sangat baik. 1.2 Pencahayaan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sangat baik. 1.3 Di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tidak ada aroma/bau yang mengganggu penciuman. 1.4 Di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tidak ada kebisingan yang mengganggu pendengaran.	Ordinal	Lovelock (2010)
2	Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X_2)	2.1 Tata letak peralatan 2.2 Tata letak perabotan 2.3 Keberfungsian alat	2.1 Susunan peralatan seperti komputer dan peralatan penunjang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi. 2.2 Susunan perabotan seperti meja dan kursi pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi. 2.3 Alat yang digunakan dalam pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang berfungsi dengan baik.	Ordinal	Lovelock (2010)

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala <i>Likert</i>	Sumber
3	Tanda, Simbol dan Artefak (X ₃)	3.1 Papan nama 3.2 Tanda/petunjuk layanan 3.3 Tanda aturan berperilaku	3.1 Papan nama pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sudah baik dan jelas. 3.2 Tanda/petunjuk seperti tempat pelayanan, parkir dan fasilitas penunjang di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sudah baik dan jelas. 3.3 Tanda dilarang merokok dan tutup pintu kembali di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang sudah baik dan jelas.	Ordinal	Lovelock (2010)
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	4.1 Kecepatan layanan 4.2 Fasilitas layanan 4.3 Keramahan staf layanan	4.1 Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. 4.2 Saya merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. 4.3 Saya merasa puas dengan keramahan staf pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang	Ordinal	Tjiptono (2015)

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Wawancara

Sugiyono (2014:137), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang sedikit/kecil dan lebih mendalam.

Wawancara yang dilakukan menggunakan komunikasi langsung dengan responden yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

3.6.2 Observasi

Sugiyono (2014:145), menyatakan jika dibandingkan wawancara dan kuesioner, teknik observasi ini merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang lebih spesifik.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengamati secara langsung obyek yang akan diteliti berupa dimensi *servicescape* dan kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

3.6.3 Dokumentasi

Pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen, buku atau pada perusahaan yang telah dipublikasikan dan dikaitkan dengan penelitian(Sugiyono, 2008:92). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi gambar/foto lingkungan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang, baik melalui dokumentasi peneliti maupun dokumentasi dari Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

3.6.4 Kuesioner

Sugiyono (2014:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang diperlukan oleh peneliti dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden, kuesioner akan bersifat efisien.

Penyebaran kuesioner langsung diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. Dengan menyebarkan kuesioner ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang akurat mengenai dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lumajang.

Untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Sugiyono (2014:93), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Sugiyono (2014:94), untuk keperluan kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor, misalnya :

- a. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5
- b. Setuju/sering/positif diberi skor 4

- c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
- d. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

3.6.5 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara mencari literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Untuk memperoleh teori tersebut, peneliti melakukan studi kepustakaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang manajemen pemasaran jasa, dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak, serta kepuasan masyarakat.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2014:76).

Sesuai dengan hipotesis dan tujuan penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi perubahan variabel dependen (variabel Y) yang dijelaskan/dihubungkan oleh dua atau lebih variabel independen (variabel $X_1, X_2, X_3, \dots, X_k$) sebagai faktor prediktor yang dimanipulasi (Silaen, 2014:213).

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal terbebas dari multikolinieritas dan heterokedastisitas.

3.7.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Azwar dalam Jogiyanto (2004:120), mengartikan validitas sebagai sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Sedangkan menurut Jogiyanto (2004:120), validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan kenyataan (*actually*), tujuan dari pengukuran dan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasaran.

Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk, bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat (Sugiyono, 2015:184). Dengan cara mengkorelasi antar skor yang diperoleh masing-masing item pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik. Bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas (Supranto, 2016:97).

Lupiyoadi (2015:39), rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara butir dengan jumlah skor

x = Skor butir

y = Jumlah skor

n = Banyaknya sampel

b. Uji Reliabilitas

Ghiselli *et al* dalam Jogiyanto (2004:120), mendefinisikan reliabilitas adalah suatu pengukur sebagai seberapa besar variasi tidak sistematis dari penjelasan kuantitatif dari karakteristik-karakteristik suatu individu jika individu yang sama diukur beberapa kali. Sedangkan menurut Jogiyanto (2004:120), reliabilitas menunjukkan ketepatan dan akurasi dari pengukurannya. Reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi (*accurately*) dari pengukurnya. Suatu pengukur dikatakan *reliabel* (dapat diandalkan) jika dapat dipercaya.

Supranto (2016:99), untuk melakukan uji reliabilitas, penulis menggunakan rumus alpha. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

- 1) Membuat daftar distribusi nilai untuk setiap butir angket dengan langkah sebagai berikut :
 - a) Memberikan nomor pada angket yang masuk
 - b) Memberikan skor pada setiap butir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan yakni kategori 5 *skala likert*
 - c) Menjumlahkan skor untuk setiap responden dan kemudian jumlah skor ini dikuadratkan
 - d) Menjumlahkan skor yang ada pada setiap butir dari setiap jawaban yang diberikan responden
 - e) Mengkuadratkan skor jawaban dari tiap-tiap responden untuk setiap butir dan kemudian menjumlahkannya

- 2) Menghitung koefisien r untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus alpha sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r = Reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alfa Cronbach*, indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel berikut :

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 – 0,80	Reliabel
5.	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

Instumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya diatas 0,60.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Cara lain menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, biasanya hanya melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau tidak, atau menggunakan *probability plot*.

Menurut Ghozali (2011:173), beberapa metode uji normalitas yaitu melihat penyebaran data pada grafil *Normal P-P Plot*. *Probability plot* digunakan untuk membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas :

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka menunjukkan pola distribusi normal dan regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka tidak menunjukkan pola distribusi normal dan regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami gejala multikolinieritas, maka dapat dilihat pada (Sugiyono, 2015:141):

- 1) Ketidakkonsistenan antara koefisien regresi yang diperoleh dengan teori yang digunakan
- 2) Nilai R-Square semakin membesar, padahal pada pengujian secara parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$
- 3) Terjadi perubahan yang berarti pada koefisien model regresi. Misal, nilainya menjadi lebih besar atau kecil apabila dilakukan penambahan atau pengurangan sebuah variabel bebas dari model regresi
- 4) *Overestimated* dari nilai standar *error* untuk koefisien regresi

Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik, jika hasil perhitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ dan bila menghasilkan nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi. Selain itu, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Lupiyoadi (2015:138), suatu model pengujian seperti regresi linier berganda, data harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat homoskedastisitas, yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat.

Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Apabila titik-titik menyebar secara tidak merata atau acak dan tersebut diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, jadi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan masukan variabel bebas (Imam Ghozali, 2013:139).

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

(Lupiyoadi, 2015:157), analisis regresi berganda merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen Y. Secara umum model regresi linier berganda untuk populasi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + et$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

a = Nilai konstanta

$X_1 \dots X_n$ = Variabel Independen ke-i

$b_1 \dots b_n$ = Nilai koefisien regresi

Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara tiga variabel independen yaitu kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak yang paling dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Setelah memperoleh persamaan regresi linier berganda, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat), baik secara parsial maupun simultan. Dan variabel manakan diantara variabel independen yang dominan terhadap variabel dependen.

a. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Lupiyoadi (2015:168), uji t-parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah, suatu variabel X masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel terikat Y. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis sebagai berikut :

1) Membuat hipotesis nol H_0 dan hipotesis alternatif H_a

a) Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kondisi sekitar yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

H_a : Terdapat pengaruh kondisi sekitar yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

b) Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh tata letak spasial dan fungsionalitas yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

H_a : Terdapat pengaruh tata letak spasial dan fungsionalitas yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

c) Hipotesis Ketiga

H_0 : Tidak terdapat pengaruh tanda, simbol dan artefak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

H_a : Terdapat pengaruh tanda, simbol dan artefak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$

3) Menentukan kriteria pengujian :

Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

4) Menghitung nilai statistik t (t_{hitung}) dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar Error}}$$

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

b. Uji F (Uji Simultan)

Lupiyoadi (2015:167), uji statistik F merupakan uji simultan (keseluruhan, bersama-sama). Pada regresi linier adalah pengujian mengenai apakah model regresi yang didapatkan benar dapat diterima. Uji simultan bertujuan untuk menguji apakah antara variabel kondisi sekitar, tata letak spasial dan

fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak dan kepuasan masyarakat, atau setidaknya antara salah satu variabel kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak dan kepuasan masyarakat, benar-benar terdapat hubungan linier (*linier relation*). Dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, dan tanda, simbol dan artefak yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

H_a : Terdapat pengaruh dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, dan tanda, simbol dan artefak yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang

Dengan kriteria pengujian (Lupiyoadi, 2015:167) :

Jika nilai $F_{hitung} \geq$ nilai F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika nilai $F_{hitung} <$ nilai F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktual (*goodness of fit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen di dalam garis regresi (Widarjono, 2015:17).

Koefisien determinasi sama dengan koefisien majemuk yang hampir sama dengan r^2 . R serupa dengan r akan tetapi memiliki perbedaan fungsi (kecuali

regresi linier sederhana) pada regresi linier berganda yaitu menggunakan *R-Square* (Anwar Sanusi, 2012:136).

Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari berapa besarnya pengaruh variabel independen yaitu dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang.

