

Analisis Kepuasan Pelayanan PT. SAK Dengan Metode Uji Validitas dan Reliabilitas

Rizky Fatmawati Pudjo Wita

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, UPN Veteran Jawa Timur

Minto Waluyo

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, UPN Veteran Jawa Timur

Korespondensi penulis: rizkyfatmawati88@gmail.com

Abstract. *This study is motivated by service quality which is one of the most influential aspects in the success of a business. PT. SAC as a service provider company is required to always pay attention to service user satisfaction with the services provided. This research is quantitative research. Data collection was obtained from primary data from the results of questionnaires with questions that had been asked by service users via Google Form. Questionnaires were given to 30 service users randomly. Data was collected during the MBKM internship at PT. SAC for 5 months, starting on 1 August 2023 – 31 December 2023. Data processing was carried out using validity and reliability tests. Data processing was carried out using the SPSS application to find solutions to the above problems. Valid, namely that data processing must be carried out properly and correctly. The results of the reliability test calculations show that all r calculations for each question, namely, $R1$ to $R9$, show a value greater than the r table, namely 0.361, so by using a significance level (α) of 5%, the questionnaire studied is valid. The Cronbach Alpha value shows 0.742, which means it is greater than the r table, namely 0.361 with the Cronbach Alpha value.*

Keywords: Reliability, SPSS, Validity

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang menjadi salah satu aspek paling berpengaruh dalam keberhasilan suatu usaha. PT. SAK sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa dituntut untuk selalu memperhatikan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan selama pelaksanaan magang MBKM di PT. SAK selama 5 bulan, dimulai pada 1 Agustus 2023 – 31 Desember 2023. Data diperoleh dari data primer hasil kuesioner dengan pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna jasa melalui *google form*. Kuesioner diberikan kepada 30 orang pengguna jasa secara acak. Pengolahan data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk mencari penyelesaian dan permasalahan diatas. Valid yaitu pengolahan data harus dilakukan dengan baik dan benar. Hasil perhitungan uji reliabilitas diketahui bahwa, semua r hitung pada setiap pertanyaan yakni, $R1$ sampai dengan $R9$ menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.361, maka dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) 5%, maka kuesioner yang diteliti adalah valid. Nilai Cronbach Alpha menunjukkan angka 0,742 yang artinya lebih besar dari r tabel yaitu 0,361 dengan nilai Cronbach Alpha

Kata kunci: Reabilitas, SPSS, Validitas

LATAR BELAKANG

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan kebijakan untuk perguruan tinggi yang dikenal dengan “Merdeka Belajar Kampus Merdeka” (MBKM). Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka terdiri dari beberapa bentuk kegiatan

pembelajaran di luar perguruan tinggi, salah satunya melakukan magang di industri atau tempat kerja lainnya, kegiatan tersebut harus dilaksanakan dengan bimbingan dari dosen, sehingga diharapkan dapat memberikan pengalaman kontekstual saat berada di lapangan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa secara utuh, siap kerja, atau menciptakan lapangan kerja baru^[2].

Program magang adalah suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa/i dalam dunia kerja nyata^[3]. Pembelajaran ini dilaksanakan melalui hubungan yang intensif antara peserta program praktek kerja magang dan perusahaan. Melalui Magang pada Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka, diharapkan mahasiswa mampu mengikuti dengan baik serta diharapkan adanya suatu sinergi positif bagi diri mahasiswa. Diharapkan nantinya program ini dapat membantu mencetak lulusan yang terampil dan adaptif dengan lingkungan kerja^[4].

PT. PT. SAK merupakan perusahaan yang bergerak dalam media informasi bisnis, promosi, komunitas, untuk industri konstruksi serta industri pendukung lainnya. Sebagai perusahaan penyedia jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan guna menunjang keberhasilan usaha. Di era saat ini, persaingan dunia bisnis sudah semakin ketat. Tiap perusahaan berlomba-lomba meningkatkan keunggulannya masing-masing guna mendapatkan loyalitas konsumen. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk meningkatkan kualitas produk tetapi juga dituntut untuk memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk bisa memenangkan persaingan pasar. Kepuasan layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

KAJIAN TEORITIS

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari perusahaan maupun penyedia jasa maupun barang. Maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelayanan PT. SAK dengan Metode Uji Validitas dan Reliabilitas”.

METODE PENELITIAN

Mahasiswa mulai melaksanakan MBKM magang mandiri selama 5 bulan, dimulai pada 1 Agustus 2023 – 31 Desember 2023. Kegiatan ini sesuai dengan hari kerja di PT. SAK. Jenis penelitian yang dilakukan penulis ialah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari perusahaan maupun penyedia jasa maupun barang. Perusahaan dituntut untuk memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk bisa memenangkan persaingan pasar. Kepuasan pelanggan Kementerian di PT. SAK merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Hal tersebut bertujuan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, penulis bertujuan menulis laporan magang ini dengan menerapkan ilmu analisis data kepuasan pelanggan Kementerian dengan menggunakan metode Uji Validitas dan Reliabilitas.

Langkah-langkah pemecahan masalah diawali dengan mulai berisi instruksi untuk persiapan. Perumusan Masalah dibuat dengan cara mengidentifikasi, menentukan, mencari permasalahan serta solusi dan alternatif penyelesaian. Setelah perumusan masalah dilanjutkan dengan perumusan tujuan penelitian. Dilanjutkan dengan pengumpulan data yang merupakan data sekunder menggunakan data dari hasil kuesioner dengan pertanyaan yang telah diajukan. Lalu pengolahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan Data harus dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk mencari penyelesaian dan permasalahan diatas. Valid yaitu pengolahan data harus dilakukan dengan baik dan benar. Hasil dan Pembahasan setelah pengolahan data valid, data yang dihasilkan dilakukan pembahasan dengan tujuan memperjelas data agar mudah dipahami. Tahap terakhir yaitu kesimpulan dan saran.

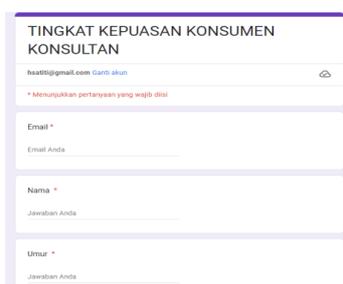
HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Pengumpulan data merupakan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan adalah kuantitatif dengan angket kuesioner menggunakan skala *likert*. Kuesioner diberikan kepada responden dengan kriteria yaitu pengguna jasa dari PT. SAK. Tidak ada kriteria khusus mengenai usia ataupun jenis kelamin responden. Kuesioner diberikan kepada total 30 orang responden. Kuesioner ini dilakukan dengan

tipe jawaban skoring atau memberikan skala nilai untuk tiap-tiap jawaban responden dengan sistem penilaian yang telah ditetapkan yaitu skor satu (1) sampai dengan lima (5). Dengan angka lima (5) adalah jawaban untuk kepuasan pelayanan yang sangat memuaskan sedangkan angka satu (1) adalah untuk jawaban pelayanan yang diberikan sangat tidak memuaskan. Kuesioner berisi karakteristik responden dan lima butir pertanyaan. Karakteristik responden terdiri atas *email* responden, nama responden, umur responden, dan jenis kelamin responden. Pertanyaan yang disebarakan yaitu:

1. Respon konsultan menerima pelanggan
2. Respon konsultan menerima komplain
3. Ketepatan waktu pemesanan
4. Respon konsultan bersikap sopan
5. Pemesanan yang memuaskan

Kuesioner disebarakan kepada responden menggunakan *link* atau tautan dengan media *googleforms*. Berikut merupakan tautan kuesioner yang digunakan <https://forms.gle/ED6CAu6BV1SDKeN98>. Saat tautan diklik akan muncul tampilan kuesioner pada gawai responden sebagai berikut



Gambar 1. Kuisisioner

1. Penentuan Validitas

		Correlations					
		R1	R2	R3	R4	R5	Total_Skor
R1	Pearson Correlation	1	.355	.209	1.000**	.355	.784**
	Sig. (2-tailed)		.055	.267	.000	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	.355	1	.136	.355	1.000**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.055		.475	.055	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	.209	.136	1	.209	.136	.549**
	Sig. (2-tailed)	.267	.475		.267	.475	.002
	N	30	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	1.000**	.355	.209	1	.355	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.055	.267		.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R5	Pearson Correlation	.355	1.000**	.136	.355	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000	.475	.055		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Skor	Pearson Correlation	.784**	.751**	.549**	.784**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Hasil uji korelasi SPSS

Validitas berasal dari kata validity yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau menyajikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut[5]. Uji validitas dengan pearson product moment (r) membandingkan setiap variabel dependen dengan analisis penangkapan gerak 2D (diidentifikasi sebagai standar referensi). Korelasi yang lebih tinggi menunjukkan validitas konkuren yang kuat[6]. Setiap nilai r hitung yang didapatkan pada kolom skor total diuji dan dibandingkan dengan nilai r tabel. Korelasi yang lebih tinggi menunjukkan validitas konkuren yang kuat.

Validitas dapat dilakukan dengan beberapa tipe, yaitu validitas konstruk, validitas isi, dan validitas berdasarkan kriteria. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan di bawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi yang digunakan adalah $\alpha = 5\% = 0,05$ dengan dasar keputusan jika r hitung (nilai koefisien korelasi) $> r$ tabel = valid dan jika r hitung (nilai koefisien korelasi) $< r$ tabel = tidak valid.

N	The Level of Significance				
	5%	1%			
3	0.997	0.999			
4	0.950	0.990			
5	0.878	0.959			
6	0.811	0.917			
7	0.754	0.874			
8	0.707	0.834			
9	0.666	0.798			
10	0.632	0.765			
11	0.602	0.735			
12	0.576	0.708			
13	0.553	0.684			
14	0.532	0.661			
15	0.514	0.641			
16	0.497	0.623			
17	0.482	0.606			
18	0.468	0.590			
19	0.456	0.575			
20	0.444	0.561			
			21	0.433	0.549
			22	0.432	0.537
			23	0.413	0.526
			24	0.404	0.515
			25	0.396	0.505
			26	0.388	0.496
			27	0.381	0.487
			28	0.374	0.478
			29	0.367	0.470
			30	0.361	0.463
			31	0.355	0.456
			32	0.349	0.449
			33	0.344	0.442
			34	0.339	0.436
			35	0.334	0.430
			36	0.329	0.424
			37	0.325	0.418

Gambar 3. Tabel nilai signifikansi

Tabel 1. Tabel hasil uji validitas

Nomor	r Hitung		r Tabel; (N=30,α=0,05)	Keterangan
r hitung 1	0,784	>	0,361	Valid
r hitung 2	0,751	>		Valid
r hitung 3	0,549	>		Valid
r hitung 4	0,784	>		Valid
r hitung 5	0,751	>		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, didapatkan bahwa semua r hitung pada setiap pertanyaan (R1 sampai R5) menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel (0.361), maka dengan menggunakan tingkat signifikansi atau $\alpha = 5\%$, maka kuesioner yang diteliti adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Uji reabilitas dilakukan menggunakan *Alpha Cronbach*. Apabila suatu variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$ dapat disimpulkan bahwa varibel tersebut reliabel atau konsisten dalam mengukur^[7]. Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tetapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur^[8] Perhitungan reliabilitas hanya dapat dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid. Sehingga, harus dilakukan perhitungan validitas terlebih dulu sebelum menghitung reliabilitas. Jika pertanyaan pada kuesioner tidak valid, tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas^[9]. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\% = 0,05$ dengan dasar keputusan jika r hitung (*cronbach alpha*) $>$ r tabel = reliabel (konsisten) serta jika r hitung (*cronbach alpha*) $<$ r tabel = tidak reliabel (konsisten).

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen tersebut dapat dipercaya. Instrumen yang telah terstandar dan reliabel tetap harus dilakukan uji coba kembali setiap akan digunakan. Hal ini disebabkan karena setiap subjek, lokasi, dan waktu yang berbeda akan menghasilkan hasil yang berbeda pula^[10]. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu *test* merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya

prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel^[11]. Berikut ini penjelasan untuk Sub judul kedua.

Reliability Statistics					
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items		
	.742	.777	5		
Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	17.87	2.464	.644	.	.649
R2	17.73	2.547	.598	.	.667
R3	18.13	2.740	.210	.	.841
R4	17.87	2.464	.644	.	.649
R5	17.73	2.547	.598	.	.667

Gambar 4. Hasil uji reliabilitas dengan SPSS

Nilai *Cronbach Alpha* total sebesar 0,742 yang artinya lebih besar dari r tabel (0.361), dan setiap hasil item pertanyaan juga > 0.361 , yang menunjukkan bahwa ke-5 pernyataan reliabel (konsisten). Dalam uji reabilitas perlu dipastikan untuk memilih pertanyaan-pertanyaan yang memiliki koefisien reliabilitas yang tinggi dalam uji reliabilitas, karena pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat mempengaruhi kualitas keseluruhan kuesioner.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut data penelitian yang telah dilakukan, PT. SAK dituntut untuk memperhatikan kepuasan pelanggan guna memenangkan persaingan pasar. Menurut hasil perhitungan uji reliabilitas diketahui bahwa, semua r hitung pada setiap pertanyaan yakni, R1 sampai dengan R9 menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.361, maka dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) 5%, maka kuesioner yang diteliti adalah valid. Nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan angka 0,742 yang artinya lebih besar dari r tabel yaitu 0,361 dengan nilai *Cronbach Alpha*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh orang terdekat yang membantu lancarnya penulisan laporan magang ini, yaitu:

1. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT. Berkah dan rezeki yang diberikan sehingga penulis bisa menemukan tempat untuk melakukan magang dan memudahkan atas ridha Nya dalam proses penulisan laporan.
2. Orang tua dan keluarga besar penulis atas dukungan penuh dan dorongan yang diberikan kepada penulis selama melakukan magang dan proses penyusunan laporan
3. PT. PT. SAK selaku perusahaan yang memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan magang
4. Bapak Rusdiyanto, MT., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Minto Waluyo, MM., selaku dosen pendamping yang membantu dan mendampingi saya selama proses magang berlangsung hingga tercapainya target luaran MBKM dengan baik
6. Bapak Edo Hikmahtiar selaku mentor yang membantu dalam mengarahkan dan membimbing kegiatan magang dan meluangkan waktu untuk berdiskusi mengenai luaran MBKM Magang Mandiri.

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., Annisaa', E. Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Reseacrh in Pharmacy*, Volume 2, 2022, pp. 9-15.
- Amanda, L., Yanuar, F., Devianto, D. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*. Volume 8, 2019, pp. 179.
- Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis dengan program SPSS*. Universitas Dipenogoro. Semarang
- Ismulyadi, C. KApitalisme Pendidikan vc Salafisme Pendidikan dalam Menghidupkan Karakter Siswa, Volume 4, 2021, pp. 648-657.
- Kholik, A., Bisri, H., Lathifah, Z.K., Kartakusumah, B., Maufur, M., Prasetyo, T. Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Berdasarkan Persepsi Dosen dan Mahasiswa, Volume 6, 2022, pp. 738-748.

- Puspasari, H., Puspita, W. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan.*, Volume 13, 2022, pp. 65.
- Rachmat, Hartono, Muharrar, S. Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM): Objektifikasi Kritis Pendidikan Seni. *Jurnal Seni Pertunjukan*, Volume 1, 2022, pp. 215-225.
- Rachmat, R. Refleksi Kritis pada Pembelajaran Seni. *Nuansa Journal of Arts and Design*, Volume 4, 2021, pp. 19.
- Rosita, E., Hidayat, W., Yuliani, W. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*. Volume 4, 2021, pp. 279.
- Yusup, F. Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*. Volume 7, 2018, pp. 17-23.
- Zein, S., Yasyifa, L., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, Volume 4, 2019, pp. 1-7.