

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh *self esteem* dengan pemeberian layanan prima kepada pelanggan. Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika¹. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain *corelasional inferensial*, penelitian bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel yang kemudian digunakan untuk pengujian hipotesis. Pada umumnya penelitian kuantitatif digunakan pada penelitian-penelitian dengan jumlah sampel yang besar, dan tujuan penelitian kuantitatif tersebut adalah untuk memperoleh data signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.

Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu jenis penelitian yang dituntut untuk menggunakan angka-angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya². Instrumen yang akan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan instrumen berupa angket, yaitu angket mengenai *self esteem* yang diterjemahkan dari skala

¹ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2004) hlm.5

² Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Satau Pendekatan Praktik*(Jakarta : Rineka Cipta, 2006) hlm.12

self esteem Rosenberg dan angket mengenai pemberian pelayanan secara prima dikembangkan berdasarkan variabel-variabel pelayanan prima.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian hubungan *self esteem* dengan pemberian layanan prima terdiri dari dua variabel penelitian. Dua variabel tersebut adalah *self esteem* dan Layanan prima itu sendiri, dimana *self esteem* menjadi variabel X dan layanan prima adalah variabel Y.

1. Variabel independen atau variabel bebas (X), yaitu variabel yang dianggap menjadi penyebab bagi terjadinya perubahan pada variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas adalah *self esteem*.
2. Variabel dependen atau variabel terikat (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah pelayanan prima.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan atas konsep atau variabel penelitian yang ada dalam judul. Konsep atau variabel penelitian merupakan dasar pemikiran peneliti yang akan dikomunikasikan kepada para pembaca atau orang lain³. Berikut adalah definisi operasional dari variabel penelitian :

1. Self – Esteem adalah penghargaan diri atau penilaian seseorang terhadap diri sendiri. Harga diri dapat diukur secara eksplisit dan implisit. Dan dalam penelitian ini harga diri akan diukur secara

³ Dr.Wahidmurni, MPd.,Ak, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan* (Malang : UM Press, 2008), hlm.26

eksplisit yaitu dengan menggunakan skala ukur *self esteem* yang diterjemahkan dari skala *self esteem* Rosenberg⁴. Semakin tinggi total skor yang diperoleh mengindikasikan bahwa semakin tinggi pula tingkat *self esteem* seseorang.

2. Pelayanan Prima adalah pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan berdasarkan dari variabel – variabel pelayanan prima menurut Barata (2003). Aspek pelayanan prima tersebut adalah Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggungjawab (*Accountability*).

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang akan digunakan adalah data yang diperoleh dari responden, dimana responden akan memberikan respon tertulis sebagai tanggapan atas pertanyaan yang diajukan melalui angket. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data mengenai pendapat responden secara langsung tentang pelayanan prima dan *self esteem* yang dapat disimpulkan dari angket yang akan disebarakan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Dalam penelitian ini data sekunder adalah data atau keterangan yang diperoleh dari informan yang bekerja sebagai staff HRD diperusahaan tersebut.

⁴ Drs. Saifuddin Azwar, Penyusunan Skala Psikologi (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm.178

E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁵. Untuk jumlah subyek dengan populasi kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya menjadi penelitian populasi, dan jika jumlah subyek lebih besar dari 100 maka dapat diambil 10 – 15 % atau 20 – 25 % atau lebih⁶.

Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan Alfamart yang bekerja di Kantor cabang Alfamart Jember. Dari data yang diperoleh diketahui bahwa terdapat 863 karyawan pada saat dilaksanakan penelitian.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁷. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu dengan teknik *Random Sampling*. Sampel dipilih secara acak. Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi subyek penelitian. Dari hasil pengambilan sampel acak tersebut diperoleh 90 sampel dari 863 karyawan atau 10 % dari jumlah karyawan keseluruhan.

Subyek yang berjumlah 90 karyawan tersebut diperoleh dari pengambilan sampel secara acak. Staff HRD meminta minimal satu orang

⁵ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm.80

⁶ Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*(Jakarta : Rineka Cipta, 2006) hlm.134

⁷ Prof. Dr. Sugiyono. *Op,cit*

perwakilan dari masing-masing toko atau gerai yang berada di bawah naungan kantor pusat cabang Alfamart Jember untuk datang di kantor pusat cabang. Subyek dikumpulkan di auditorium kantor dan kemudian diberikan kuisisioner dan diminta untuk mengisi kuisisioner tersebut.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ilmiah dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuisisioner atau Angket.

Angket atau kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui subyek⁸. Metode angket atau kuisisioner dalam penelitian ini merupakan metode pengumpul data utama yang digunakan untuk menggali data tentang *self etseem* dan pelayanan prima.

Angket yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 2 kuisisioner yaitu untuk pelayanan prima dan *self esteem*. Angket pelayanan prima dikembangkan dengan skala likert dimana dalam skala tersebut terdapat 4 pilihan jawaban yang memiliki nilai rentang angka dari 1 – 4 dengan kriteria sebagai berikut; (4) Sangat Setuju, (3) Setuju, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju. Sedangkan untuk *self esteem*

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : PT.Rineka Cipta, 2002)hlm.101

penilaiannya disesuaikan dengan aturan penilaian yang ada dalam skala *Self esteem* menurut Rosenberg.

a. Angket Pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 30 item yang dibuat berdasarkan 6 aspek pelayanan prima menurut Barata (2003). Dimana 30 item tersebut semuanya adalah item *favourblel*.

Berikut blue print pelayanan prima.

Tabel 3.1
Blue print skalaservice excellence(pelayanan prima)

Aspek	Indikator	No butir pernyataan	Jumlah Aitem
Sikap (<i>Attitude</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki rasa bangga pada pekerjaan 2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan 3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan 4. Sikap pelayanan prima adalah “benar atau salah tetap perusahaan saya” 	1,2,3,4,5	5
Perhatian (<i>Attention</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan 2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan 3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan 4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah. 5. Menempatkan kepentingan pelanggan pada urutan utama (No.1) 	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 27	9
Tindakan (<i>Action</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesegera mungkin mencatat pesanan pelanggan 2. Menegaskan kembali kebutuhan / pesanan pelanggan 3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan 4. Mengucapkan terimakasih dan berharap pelanggan akan kembali lagi. 	14, 15, 16, 17,	4
Kemampuan (<i>Ability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan 2. Mampu bekerja secara optimal sesuai dengan pekerjaan yang dihadapi 	18, 19, 20, 21	4

	3. Memiliki kemampuan untuk memotivasi pelanggan.		
Penampilan (<i>Appearance</i>)	1. Berpenampilan rapi dan menarik 2. Percaya diri dalam memberikan pelayanan 3. Dapat meyakinkan orang lain.	22, 23, 24, 25, 26,	5
Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)	1. Menunjukkan keberpihakan kepada pelanggan.	28, 29, 30	3
Total			30

Cara pengisian angket adalah dengan cara memilih jawaban yang sesuai dengan diri subyek. Dimana angket disusun berdasarkan skala likert dengan memberikan alternatif jawaban berdasarkan pernyataan yang bersifat *favourable*. Berikut adalah prosedur pemberian nilai pada pernyataan dalam angket pelayanan prima:

- 1) Nilai 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- 2) Nilai 3 untuk jawaban Setuju (S)
- 3) Nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- 4) Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

b. *Self esteem* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *Self esteem* Rosenberg, yang terdiri dari 10 item pernyataan dimana 10 item tersebut terdiri dari 5 item *favourable* dan 5 item *unfavourable*. Untuk lebih jelas, berikut adalah blue print skala *self esteem* Rosenberg.

Tabel 3.2
Blue print skala *Self esteem*

No	Aspek	Dimensi	Nomor Butir		Total
			<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Penghargaan diri	a. Akedemik	-	3	5
		b. Sosial	4	-	
		c. Emosi	6	-	
		d. Keluarga	-	9	
		e. Fisik	7	-	
2	Penerimaan diri	a. Akademik	2	-	5
		b. Sosial	1	-	
		c. Emosi	-	8	
		d. Keluarga	-	10	
		e. Fisik	-	5	
Total					10

Cara pengisian Skala *Self esteem* adalah dengan memilih alternatif jawaban berdasarkan pernyataan yang bersifat *favourable* dan *unfavourable*.

Pernyataan *favourable* menunjukkan indikasi bahwa subyek mendukung obyek sikap dan mempunyai tingkat penilaian sebagai berikut :

- 1) Nilai 3 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- 2) Nilai 2 untuk jawaban Setuju (S)
- 3) Nilai 1 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- 4) Nilai 0 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Sedangkan pada pernyataan *unfavourable* menunjukkan indikasi jawaban bahwa subyek tidak mendukung obyek sikap, dan tingkat penilaiannya sebagai berikut :

- 1) Nilai 3 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

- 2) Nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- 3) Nilai 1 untuk jawaban Setuju (S)
- 4) Nilai 0 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

2. Dokumen

Metode dokumen/ dokumenter adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lenggar, agenda dan sebagainya⁹. Metode dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan arsip-arsip dan dokumen terkait tentang penjelasan tempat penelitian.

G. Proses Penelitian

Secara operasional prosedur penelitian dapat dilakukan dalam tiga langkah. Berikut adalah langkah-langkah dalam penelitian :

1. Tahap persiapan

a. Survey lapangan

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu perlu diadakan survey lokasi dimana penelitian akan dilaksanakan. Dan dalam penelitian ini survey lapangan dilakukan di beberapa minimarket untuk melihat dan membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hingga pada akhirnya peneliti memilih melakukan penelitian di Alfamart.

b. Perizinan

⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : PT.Rineka Cipta, 2002)hlm.206

Pelaksanaan penelitian diawali dengan mengurus izin di lapangan, kemudian melakukan observasi untuk melihat populasi dilapangan sehingga dapat merumuskan sampel penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan peneliti dibantu oleh salah satu staff HRD yang bekerja di kantor pusat cabang Jember. Proses pengambilan data dengan menyebarkan angket kepada responden, dimana responden adalah karyawan Alfamart yang bekerja dibawah naungan kantor pusat cabang Jember, yang meliputi wilayah Alfamart di daerah Probolinggo, Lumajang, serta Banyuwangi. Pada pelaksanaannya staff HRD meminta perwakilan masing-masing toko minimal satu orang untuk datang ke kantor, kemudian dikumpulkan di aula (auditorium) untuk mengisi intrumen penelitian yang berupa angket/ kuisisioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 orang karyawan.

3. Tahap pasca pelaksanaan

Tahap pasca pelaksanaan merupakan tahap terakhir dalam pelaksanaan penelitian. Dimana tahap pasca pelaksanaan merupakan tahap pengolahan data hasil penelitian, disini semua data yang diperoleh dari penelitian dikumpulkan, disederhanakan, dan kemudian dideskripsikan dengan menggunakan rumus-rumus yang telah ditentukan.

H. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang baik adalah alat ukur yang memiliki akurasi dan keajegan yang dapat memberikan informasi seperti yang diharapkan, dimana alat ukur tersebut mengukur apa yang diukur dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam pengukurannya. Oleh karena itu syarat alat ukur yang baik adalah yang memiliki validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas *Try Out*

Untuk mengetahui valid atau tidaknya aitem yang telah disusun maka peneliti melakukan *try out* atau uji coba terhadap angket yang telah dibuat sebelumnya. *Try out* digunakan untuk mengetahui validitas, uji beda, dan reliabilitas aitem. Apakah aitem-aitem dalam skala yang dibuat sudah mewakili indikator yang ditentukan, apakah susunannya sudah baik atau belum, serta mudah dipahami atau tidak. Aitem yang tidak memperlihatkan kualitas yang baik akan dihilangkan atau direvisi sebelum dimasukkan menjadi skala.

Dalam pelaksanaan *try out* ini, angket atau kuisioner disebarakan kepada 22 subyek yang memiliki kriteria sama dengan subyek penelitian yaitu orang yang memberikan jasa pelayanan. *Try out* dilaksanakan pada 16 Februari 2013 kepada karyawan/karyawati foto copy dan rental yang berada di kelurahan Ketawanggede. *Try out* terdiri dari dua angket yaitu pelayanan prima dan *self esteem*.

Analisis hasil *try out* dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.00 for windows. Suatu aitem dikatakan valid apabila

memiliki harga r_{ix} atau $r_{i(x-i)}$ lebih dari 0,03. Namun, apabila jumlah aitem yang valid belum mencukupi jumlah yang diinginkan, maka standar tersebut dapat diturunkan menjadi 0,25 atau menurun lagi menjadi 0,02¹⁰. Adapun standar yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah 0,03 untuk skala pelayanan prima dan 0,25 untuk skala *self esteem*.

- a. Hasil dari *tryout* angket pelayanan prima (*service excellence*), didapat aitem valid sebanyak 29 aitem dari 30 aitem yang telah dibuat berdasarkan indikator variabel. Dimana dari 29 item yang valid memiliki daya beda $\geq 0,03$, sehingga dapat digunakan dalam penelitian karena telah mewakili indikator-indikator variabel. Aitem yang gugur adalah nomor aitem ke 29. Karena hanya satu aitem yang gugur sehingga peneliti tidak menambah aitem namun hanya merevisi dengan menghilangkan aitem yang tidak valid tersebut. Dari 29 aitem yang valid memiliki nilai koefisien tertinggi sebesar 0,807 dan nilai koefisien terendah 0,320. Sedangkan hasil analisa aitem pada variabel pelayanan prima diperoleh reliabilitas sebesar 0,943. Berikut adalah blue print angket pelayanan prima setelah *try out*.

¹⁰ Drs. Saifuddin Azwar, Reliabilitas dan Validitas (Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2007), hlm.103.

Tabel 3.3
Blue print *service excellence* setelah *try out*

No	Aspek	Nomor Butir	Total
1	Sikap (<i>Attitude</i>)	1,2,3,4,5	5
2	Perhatian (<i>Attention</i>)	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 27	9
3	Tindakan (<i>Action</i>)	14, 15, 16, 17,	4
4	Kemampuan (<i>Ability</i>)	18, 19, 20, 21	4
5	Penampilan (<i>Appearance</i>)	22, 23, 24, 25, 26,	5
6	Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)	28, 30	2
Total			29

Tabel 3.4
Blue print *service excellence* setelah penomoran baru

No	Aspek	Nomor Butir	Total
1	Sikap (<i>Attitude</i>)	1,2,3,4,5	5
2	Perhatian (<i>Attention</i>)	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 27	9
3	Tindakan (<i>Action</i>)	14, 15, 16, 17,	4
4	Kemampuan (<i>Ability</i>)	18, 19, 20, 21	4
5	Penampilan (<i>Appearance</i>)	22, 23, 24, 25, 26,	5
6	Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)	28, 29	2
Total			29

- b. Hasil *try out* skalaself *esteem*, didapatkan aitem valid sebanyak 8 aitem dari 10 aitem yang disebar. Dari 8 aitem yang valid masing-masing memiliki daya beda $\geq 0,25$ sehingga dapat digunakan dalam penelitian karena telah mewakili indikator-indikator variabel. Aitem yang gugur adalah nomor aitem ke 4 dan 8. Terdapat dua aitem yang gugur, karena skala *self esteem* ini diadaptasi dari skala Rosenberg maka peneliti tidak menambahkan jumlah aitem gugur namun hanya merevisi dengan menghilangkan aitem yang tidak

valid tersebut. Dari 8 aitem yang valid memiliki nilai koefisien tertinggi sebesar 0,760 dan nilai koefisien terendah 0,258, dengan reliabilitas sebesar 0,738. Berikut adalah blue print skala *self esteem* setelah try out :

Tabel 3.5
Blue print skala *self esteem* setelah try out

No	Aspek	Nomor Butir		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Penghargaan diri	6, 7	3, 9	4
2	Penerimaan diri	2, 1	10, 5	4
Total				8

Tabel 3.6
Blue Print skala *Self esteem* setelah penomoran baru

No	Aspek	Nomor Butir		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Penghargaan diri	5, 6	3, 7	4
2	Penerimaan diri	2, 1	8, 4	4
Total				8

2. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang

menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah¹¹.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud¹². Suatu alat ukur atau instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui validitas skala psikologis tentang pelayanan prima maka digunakan rumus korelasi *product moment* dengan analisis SPSS versi 16.00 for windows.

Rumus korelasi *product moment* adalah:

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

r_{xy} = korelasi *product moment*

N = jumlah responden atau sampel

X = jumlah jawaban variabel x

Y = jumlah jawaban variabel y

Standar pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan validitas item angket pelayanan prima adalah 0,30 dan 0,25 untuk skala *self esteem*. Dan untuk pengujian validitas dalam

¹¹ Drs. Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1997)hlm.5-6

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006)hlm.168-169

penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 16.00 for windows.

Dari hasil analisis uji validitas angket pelayanan prima yang diberikan kepada 90 karyawan Alfamart Jember, 29 aitem yang diberikan terdiri dari 25 aitem valid dan 4 aitem gugur. Aitem-aitem tersebut memiliki nilai koefisien terendah 0,324 dan nilai koefisien tertinggi 0,644. Berikut adalah gambaran secara rinci aitem – aitem pelayanan prima dalam tabel:

Table 3.7
Hasil uji *service excellence*

No	Aspek	No. Item Valid	No. Item Gugur
1	Sikap (<i>Attitude</i>)	3	1,2,4,5
2	Perhatian (<i>Attention</i>)	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 27	-
3	Tindakan (<i>Action</i>)	14, 15, 16, 17	-
4	Kemampuan (<i>Ability</i>)	18, 19, 20, 21	-
5	Penampilan (<i>Appearance</i>)	22, 23, 24, 25, 26	-
6	Tanggungjawab (<i>Accountability</i>)	28, 29	-
	Total	25	4

Tabel diatas menunjukkan bahwa aitem-aitem yang dinyatakan valid adalah aitem yang memiliki nilai R diatas $\geq 0,30$.

Hasil analisis uji validitas skala *self esteem* yang diberikan kepada 90 karyawan Alfamart Jember, 8 aitem yang disebar terdiri dari 5 aitem valid dan 3 aitem gugur. Validitas skala *self esteem* ini juga diukur dengan bantuan SPSS versi 16.00 for windows. Hasil ukur menunjukkan bahwa skala *self esteem* memiliki nilai koefisien

terendah 0,327 dan tertinggi 0,471. Berikut adalah tabel uraian aitem valid dan aitem gugur :

Tabel 3.8
Hasil uji skala *self esteem*

No	Aspek	No.Item Valid	No. Item Gugur
1	Penghargaan diri	3, 7	5, 6
2	Penerimaan diri	2, 4, 8	1
	Total	5	3

3. Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang reliabel sebenarnya mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya¹³.

Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu¹⁴. Untuk melihat reliabilitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus reliabilitas koefisien *Alpha Cronbach*, sebagai berikut¹⁵ :



¹³ Dr. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006)hlm.178

¹⁴ Indah Sukmawati, *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Loyalitas Pelanggan Prima Swalayan Cabang Nganjuk*, *skripsi*, Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, 2011, hlm.54

¹⁵ Dr. Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta : PT.Rineka Cipta, 1990) hlm.236

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

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

V_t^2 = varian total

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *alpha cronbach* (α). Variabel dikatakan reliabel jika suatu alat ukur menunjukkan nilai *alpha cronbach* (α) > 0,5¹⁶. Pada umumnya reliabilitas dinyatakan dengan koefisien (r_{xy}) yang angkanya berada pada rentang angka 0 sampai 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas atau mendekati 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya semakin mendekati 0 maka semakin rendah reliabilitasnya¹⁷. Skala dapat dikatakan reliabel, apabila koefisien (r_{xy}) tersebut $\geq 0,60$ ¹⁸.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* (α) yang diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.00 for windows.

Tabel 3.9
Reliabilitas skala pelayanan prima

Reliabilitas	Jumlah aitem
0,896	29

¹⁶Indah sukmawati. *Loc.cit*,56

¹⁷Dr. Saifuddin Azwar, Penyusunan Skala Psikologi, (Yogyakarta :Pustaka Pelajar, 2010), hlm.64

¹⁸Sugiyono, Metode Penelitian Administratif, (Bandung : Alfabeta, 2005)hlm. 283

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa nilai *alpha cronbach* (α) adalah sebesar 0,896 yang artinya angket tersebut adalah reliabel karena bernilai $\geq 0,60$. Sedangkan hasil pengukuran reliabilitas skala *self esteem* dalam penelitian tersebut adalah :

Tabel 3.10
Reliabilitas skala *self esteem*

Reliabilitas	Jumlah aitem
0,611	8

Tabel diatas menunjukkan nilai reliabilitas dari skala *self esteem*. Dari tabel diatas dapat kita lihat nilai *alpha cronbach* (α) sebesar 0,611 yang artinya menunjukkan bahwa reliabilitas skala *self esteem* adalah cukup reliabel karena bernilai $\geq 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kehandalan (*reliable*). Sehingga masing-masing pernyataan dalam angket dapat mewakili informasi dari variabel-variabel tersebut.

I. Analisis Data

Teknik analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi atau sering disebut dengan Anareg. Analisis regresi adalah suatu teknik statistik parametik yang dapat digunakan untuk (1) mengadakan peramalan atau prediksi besarnya variasi yang terjadi pada variabel Y berdasarkan variabel X, (2) menentukan bentuk hubungan antara variabel X dengan variabel Y, (3)

menentukan arah dan besarnya koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y¹⁹.

Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan bantuan SPSS 16.0 *for windows*, langkah-langkah yang digunakan adalah yang pertama melakukan uji asumsi terhadap variabel penelitian. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas. Setelah semua uji asumsi terpenuhi teknik berikutnya adalah melakukan uji hipotesis, dimana uji hipotesis inidmaksudkan untuk mengetahui hubungan *self esteem* dengan pelayanan prima.

Setelah uji hipotesis terbukti kemudian mencari persamaan garis linier. Analisis regresi digunakan untuk menentukan dasar ramalan dari suatu distribusi data yang terdiri dari variabel kriterium (Y) dan variabel prediktor (X) yang memiliki bentuk hubungan linier sederhana²⁰. Variabel X dan Y selalu terikat dalam bentuk pasangan, yaitu X₁ berpasangan Y₁, X₂ dengan Y₂, dan seterusnya sampai X_n dengan Y_n. Sehingga untuk menyelesaikan analisa regresi linier sederhana kita dapat menggunakan rumus persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dengan menemukan persamaan garis linier menunjukkan bahwa analisa regresi linier sederhana sudah terselesaikan, selanjutnya dapat menentukan skor standar. Skor standar digunakan untuk mengetahui

¹⁹Tulus winarsunu, Statistik Dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan (Malang : UMM Press, 2009)hlm. 177

²⁰ ibid

tingkat *self esteem* dan pelayanan prima karyawan Alfamart apakah termasuk kategori tinggi, sedang ataupun rendah. Sebelum memasuki rumus skor standar maka harus dilakukan penghitungan rata-rata skor kelompok dan deviasi standar kelompok dengan rumus :

1. Rumus mencari Rata-rata (x atau M)

$$M = \frac{\sum f_{xi}}{N}$$

2. Rumus Standar deviasi

$$S = \sqrt{\frac{n \sum f_{xi}^2 - (\sum f_{xi})^2}{n(n-1)}}$$

Keterangan :

F = frekuensi

X = nilai dari setiap responden

n = jumlah responden

Skor yang diperoleh kemudian ditafsirkan dan diklasifikasikan.

Adapun pengklasifikasiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.11
Klasifikasi Norma Skor

Klasifikasi	Skor
Tinggi	$(M + 1SD) \leq X$
Sedang	$(M - 1SD) \leq X < (M + 1SD)$
Rendah	$X < (M - 1SD)$