

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Umum

Dalam Tugas Akhir berikut terdapat hal kunci yang bisa ditelaah yaitu kepuasan masyarakat Surakarta terhadap adanya *Fly Over* Purwosari. Tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh penting pada kekurangan suatu aspek serta untuk mengetahui aspek apa yang patut untuk dipertahankan ke depannya. Terdapat beberapa syarat minimum dalam aspek tingkat kepuasan pengguna *fly over*.

1. Retak, alur, dan lubang

Menurut Permen PU No.19 Tahun 2011 untuk syarat minimum kondisi retak, alur, dan lubang adalah 100% tidak ada retak, alur, serta lubang.

2. Keselamatan.

Dalam Permen PU No.19 Tahun 2011, terdapat syarat minimum untuk reflektor dengan jumlah 100% dan reflektifitas >80%.

3. Kelengkapan jalan.

Tabel 3.1 Kelengkapan Jalan

No.	Indikator	Tolak Ukur
1	Rambu	Kelengkapan dan kejelasan 100%.
2	Marka jalan	Jumlah 100% dan reflektifitas >80%.
3	Penerangan	100% lampu menyala.
4	Trotoar pejalan kaki	Disediakan trotoar di sisi kanan dan kiri jalur dengan lebar minimum 0,5 m.

Sumber: Permen PU No.19 Tahun 2011

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Kencana (2017) dalam pengujian validitas terhadap kuesioner ini, ada dua hal yang diukur, yaitu validitas faktor dan validitas item. Dalam pengujian validitas faktor menggunakan cara mengkorelasikan skor faktor (hasil penambahan item dalam sebuah faktor) dengan skor total faktor (total dari seluruh faktor). Sedangkan dalam pengujian validitas item dapat ditampilkan dengan hasil korelasi terhadap item total (skor total), perhitungan dilaksanakan dengan mengkorelasikan skor item dan skor item total. Bila terdapat beberapa faktor maka dapat dilakukan perhitungan dengan mengkorelasikan skor item dengan skor faktor, lalu diikuti dengan mengkorelasikan skor item dengan skor faktor total (hasil penambahan beberapa faktor). Untuk uji validitas menggunakan rumus korelasi *pearson-r* seperti berikut.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi *pearson-r*,

x = nilai per variabel x ,

y = nilai per variabel y ,

n = kuantitas responden x dan y yang mengisi kuesioner.

Menurut Sugiyono (2013), interpretasi dari nilai koefisien korelasi dapat dikelompokkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013)

Dalam penelitiannya Kencana (2017) reliabilitas itu adalah konsistensi dari suatu rangkaian pengukuran atau alat ukur, dimana bisa berupa alat ukur yang sama (dilakukan dengan diuji ulang) sehingga mendapatkan hasil yang sama, atau memakai pengukuran subjektif, dengan dua orang penilai akan memberikan skor yang serupa (reliabilitas antar penilai). Tinggi rendahnya nilai reliabilitas ditunjukkan dari koefisien reliabilitas, reliabilitas tinggi memiliki nilai r_{xx} mendekati angka 1, untuk kesepakatan secara umum reliabilitas (nilai *Cronbach-Alpha*) dikatakan cukup memuaskan jika $\geq 0,700$.

Pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena dalam penelitian ini menggunakan kuesioner serta skala bertingkat, rumus *Alpha Cronbach* dapat diuraikan menjadi beberapa rumus.

1. Varians butir setiap item.

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan:

σ_{b^2} = varians butir per item,

$\sum X^2$ = total kuadrat tanggapan responden per varians,

$(\Sigma X)^2$ = total kuadrat nilai seluruh responden per item,

N = total responden uji coba.

2. Varians total.

$$\Sigma \sigma_{t^2} = \frac{\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan:

$\Sigma \sigma_{t^2}$ = varians total,

ΣY^2 = total kuadrat nilai total per responden,

$(\Sigma Y)^2$ = total kuadrat seluruh nilai total per responden,

N = total responden uji coba.

3. Rumus *alpha*.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_{b^2}}{\sigma_{t^2}} \right) \dots\dots\dots 3.4$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas,

k = jumlah butiran item,

$\Sigma \sigma_{b^2}$ = total varians item,

σ_{t^2} = varians total.

Jika nilai *alpha* didapatkan $> 0,7$ maka reliabilitas cukup (*sufficient reliability*), untuk *alpha* $> 0,8$ maka bisa dikatakan item reliabel atau reliabilitas kuat, sedangkan jika skor *alpha* $> 0,9$ maka reliabilitas dikatakan sempurna. Untuk nilai *alpha* 0,70-0,90 reliabilitas tinggi, jika nilai *alpha* 0,50-0,70 maka dikatakan reliabilitas moderat, sedangkan *alpha* $< 0,50$ merupakan reliabilitas rendah, jika

didapatkan nilai *alpha* rendah maka satu atau beberapa item tidak reliabel (Kencana, 2017).

Dalam penelitian ini uji validitas serta reliabilitas akan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), yang merupakan *software* statistika untuk analisis data. Program SPSS sendiri dibuat oleh Norman H. Nie dengan dua mahasiswa pasca sarjananya di *Stanford University* yaitu C. Hadlai Hull dan Dale Bent. Seiring perkembangan jaman SPSS berubah menjadi *Statistical Product and Service Solutions*.

3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian yang pertama-tama penulis akan lakukan yaitu pengenalan terhadap fasilitas-fasilitas yang terdapat pada *Fly Over* Purwosari Surakarta yang bisa memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jalan, lalu menganalisis tingkat kepuasan pengguna jalan supaya bisa meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jalan. Dari uraian dalam tinjauan pustaka, dapat disimpulkan beberapa landasan teori yang dipakai dalam penelitian.

1. Kepuasan yang dianalisis merupakan kepuasan yang dialami oleh pengguna jalan yang melintasi *Fly Over* Purwosari Surakarta.
2. Peneliti akan memakai sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan berpatokan pada kriteria analisis yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jalan.
3. Peneliti akan menggunakan analisis skala yang mengukur persepsi kinerja serta kepentingan dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 tingkat yang

dimaksudkan untuk skala dan bobot (Supranto, 2011), yang dapat diuraikan seperti berikut:

- a. respons teramat puas serta teramat penting dialokasikan dengan nilai 5,
- b. respons puas serta penting dialokasikan dengan nilai 4,
- c. respons cukup puas serta cukup penting dialokasikan dengan nilai 3,
- d. respons kurang puas serta kurang penting dialokasikan dengan nilai 2,
- e. respons tidak puas serta tidak penting dialokasikan dengan nilai 1.

Menurut Hertanto (2017) kelebihan dari penggunaan skala likert lima tingkat ini adalah mampu untuk memfasilitasi jawaban ragu-ragu atau cukup, sedangkan untuk skala likert dengan empat skala, menghilangkan jawaban cukup atau ragu-ragu tersebut. Berasal dari hasil pengkajian mengenai tingkat kinerja serta tingkat kepentingan akan dihitung tingkat konsistensi dari tingkat kinerja serta tingkat kepentingan. Tingkat konsistensi ini akan jadi tolok ukur untuk langkah-langkah prioritas untuk meningkatkan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna jalan, serta skor dan kategori evaluasi yang akan ditampilkan dalam Tabel 3.3 di bawah ini.

Tabel 3.3 Penentuan Skor serta Nilai Rerata Tingkat Kepuasan antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Penelitian	Keterangan
1. Tingkat Kinerja	1). 1,0-1,9	Tidak Puas (TP)
	2). 2,0-2,9	Kurang Puas (KP)
	3). 3,0-3,9	Cukup Puas (CP)
	4). 4,0-4,9	Puas (P)
	5). 5,0	Sangat Puas (SP)

Lanjutan Tabel 3.3

2. Tingkat Harapan	1). 1,0-1,9	Tidak Penting (TP)
	2). 2,0-2,9	Kurang Penting (KP)
	3). 3,0-3,9	Cukup Penting (CP)
	4). 4,0-4,9	Penting (P)
	5). 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber : Supranto (2011)

Dalam penelitian yang memakai *Importance Performance Analysis* (IPA) tingkat kepuasan ditampilkan dengan diagram kartesius yang berisi perbandingan skor kepuasan dan harapan pengguna jalan. Sumbu X mewakili tingkat kinerja atau kepuasan, sedangkan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan atau harapan. Berikut adalah rumus menghitung rerata tingkat kepentingan dan kinerja dari semua atribut digunakan rumus berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots 3.5$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots 3.6$$

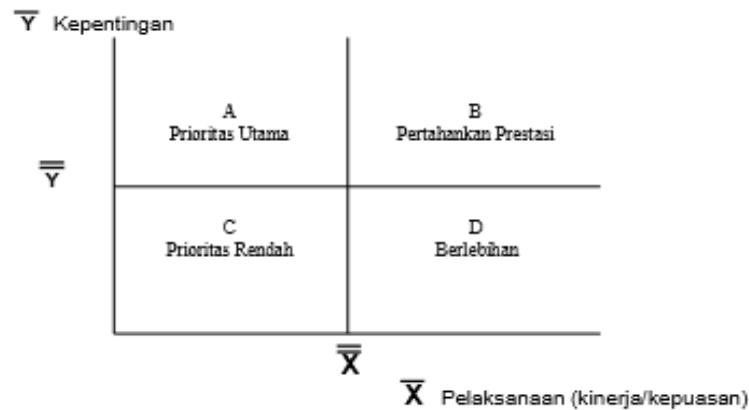
Keterangan:

$\bar{X}$ = nilai rerata tingkat kinerja,

$\bar{Y}$ = nilai rerata tingkat kepentingan/ harapan,

n = jumlah responden.

Setelah didapatkan nilai kinerja dan kepentingan atribut nilai-nilai tersebut diplot di dalam gambar 3.1 berikut.



(Sumber: Supranto, 2011)

Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Keterangan:

- A. menunjukkan faktor yang diyakini memengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap teramat penting, namun perusahaan atau penyedia jasa belum menerapkan sesuai dengan keinginan pelanggan atau pengguna, dan dianggap mengecewakan/ tidak memuaskan,
- B. menunjukkan elemen layanan utama yang berhasil dilakukan oleh perusahaan atau penyedia jasa serta perlu dipertahankan, dianggap sangat penting dan memuaskan,
- C. merupakan faktor yang tidak penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan diperlakukan oleh perusahaan atau penyedia jasa dengan biasa saja, dianggap sedikit mendesak dan tidak memuaskan,
- D. merupakan faktor yang memengaruhi pelanggan dan dianggap sedikit mendesak, tetapi penerapannya terlalu dilebih-lebihkan, dianggap kurang penting namun sangat memuaskan.