

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PELANGGAN APLIKASI GRAB *FOOD* DI KOTA MAKASSAR

Bahtiar¹⁾ Buyung Romadhoni²⁾ Muchriady Muchran³⁾

¹⁾Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
email: bahtiar@gmail.com

²⁾Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
email: buyung@unismuh.ac.id

³⁾Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
email: muchriady.muchran@unismuh.com

Abstract

This study aims to determine the effect of E-service quality on customer satisfaction through the customer's perceived value of the Grab Food application in Makassar City. This research is experimental, the research design used is associative research. associative or relationship is research that aims to determine the relationship between two or more variables. The research data obtained that E-service quality has a significant positive effect on Perceived value with $P = 0.000 < 0.05$ with a coefficient value of 0.500, this coefficient indicates that the better the E-service quality perceived by consumers, the better the perceived value will also be, and Perceived value has a significant positive effect on customer satisfaction with $P = 0.000 < 0.05$ with a coefficient value of 0.233, this coefficient indicates that the better the perceived value, the better customer satisfaction, while E-service quality has a significant positive effect on customer satisfaction with $P = 0.000 < 0.05$ with a coefficient value of 0.547, this coefficient indicates that the better the E-service quality perceived by consumers, the more customer satisfaction will increase. And finally, E-service quality has a significant influence on customer satisfaction through Perceived value with a coefficient value of 0.274, this coefficient indicates that good service quality perceived by consumers will encourage consumers to increase perceived value for products and ultimately have an impact on better consumer satisfaction.

Keywords: *E-service quality, Customer satisfaction, and Perceived Value.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-service quality* terhadap *Customer satisfaction* Melalui *Perceived Value* Pelanggan Aplikasi Grab *Food* Di Kota Makassar .Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen, desain penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. asosiatif atau hubungan merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Data hasil penelitian yang diperoleh *E-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived value* dengan $P = 0.000 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,500, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik *E-service quality* yang dirasakan konsumen maka *perceived value* juga akan semakin baik, dan *Perceived value* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan $P = 0.000 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0.233, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik *perceived value* maka *customer satisfaction* akan semakin baik, sedangkan *E-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan $P = 0.000 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,547, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik *E-service quality* yang dirasakan konsumen maka *customer satisfaction* akan semakin meningkat. Dan yang terakhir *E-service quality* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui *Perceived value* dengan nilai koefisien sebesar 0,274, koefisien ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dirasakan konsumen mendorong akan meningkatkan persepsi nilai konsumen atas produk dan akhirnya berdampak pada kepuasan konsumen yang semakin baik.

Kata Kunci: *E-service quality, Customer satisfaction, dan Perceived Value.*

1. PENDAHULUAN

Kurikulum pembelajaran di Indonesia beberapa tahun terakhir ini, khususnya dalam kurikulum 2013 memperkenalkan model pembelajaran tematik, yaitu model pembelajaran yang menekankan pada keterlibatan siswa dalam proses belajar secara aktif. Pembelajaran tematik dilandasi dari kurikulum 2013 yang pertama kali digunakan mulai tahun ajaran 2013/2014 (Poerwati dan Amri: 282).

Pembelajaran IPS untuk jenjang SD di Indonesia dengan acuan kurikulum 2013 telah menggunakan pembelajaran tematik integratif dengan tujuan agar setiap warga negara memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih mendalam pengetahuannya serta pemahaman tentang masyarakat bangsa yang religius, jujur, demokratis, kreatif, dan analitis sehingga dapat berkontribusi terhadap pengembangan kehidupan sosial dan budaya (Suhanadji : 2018, 18).

Pembelajaran yang dapat mencapai tujuan yang diharapkan tersebut memiliki beberapa hal yang ditekankan seperti, pembelajaran harus berkualitas, metode pembelajaran harus sesuai dengan tema, pembelajaran harus dapat meningkatkan berpikir kritis serta pembelajaran harus meningkatkan hasil belajar siswa. Namun, pada kenyataannya masih ada beberapa kendala yaitu, pembelajaran masih berpusat pada guru, pembelajaran belum dapat berpusat pada berpikir kritis, pembelajaran masih belum dapat berpusat pada meningkatkan hasil belajar siswa, serta pembelajaran masih monoton dan membosankan, selain itu juga model pembelajaran yang digunakan oleh sebagian guru masih menggunakan model pembelajaran langsung. Peran model pembelajaran sangat penting untuk memudahkan peserta didik dalam memahami materi yang akan diajarkan apabila model yang digunakan sesuai dan tepat.

Untuk mencapai keberhasilan pembelajaran maka peran guru dalam proses pembelajaran sangat menunjang serta penerapan-penerapan model pembelajaran yang digunakan dan dapat berorientasi pada meningkatkan hasil belajar siswa baik dari segi kemampuan berpikir kritis siswa maupun mampu membuat siswa bersemangat dan tidak bosan dalam menerima pembelajaran. Penerapan model pembelajaran yang tepat pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kondisi belajar siswa lebih aktif dan memiliki pemikiran yang kreatif, dalam penelitian ini model pembelajaran yang cocok digunakan adalah model pembelajaran *treffinger*, apalagi jika dikaitkan dengan kemampuan berpikir kritis siswa.

Model pembelajaran *treffinger* adalah Model pembelajaran *treffinger* adalah model pembelajaran yang pertama kali dikenal oleh Donald J. Treffinger pada tahun 1980, dan sosok sebagai presiden di *Center of Creative Learning, Inc. Sarasota, Florida*, dan mengembangkan model pembelajaran ini sebagai bentuk untuk mengembangkan kreatifitas anak Ifana dan dwi (2015:31).

Model pembelajaran *treffinger* pun memiliki defenisi bahwa suatu strategi pembelajaran yang dikembangkan dari model belajar kreatif yang memiliki sifat *develop* mental dan mengutamakan segi proses Sunata,2008,15 (Shoimin, 2014,p.219). Dan yang terpenting menurut Treffinger (1985) dasar dalam mengembangkan model ini bahwa dilihat dari perkembangan zaman yang semakin hari semakin mengalami perubahan, sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diperlukan suatu cara yang dapat memberikan solusi yang tepat dengan cara memperhatikan fakta-fakta yang ada di lingkungan sekitar kemudian memberikan solusi atau gagasan yang dapat memberikan pemecahan masalah tersebut Huda (2013, p.318).

Selain model pembelajaran maka dikaitkan pula dengan kemampuan berpikir kritis siswa. Berpikir kritis menurut Mustaji (2012) adalah segala sesuatu yang memiliki alasan secara berhubungan dengan memberikan penekanan dalam mengambil keputusan tentang apa yang harus dipercayai atau tidak.

Diatas adalah beberapa rangkaian berpikir kritis untuk siswa sehingga akan memiliki banyak manfaat dan keuntungan yang di dapatkan oleh siswa dengan dilatih sejak dini terkait dengan kemampuan berpikir kritis. Kemampuan berpikir kritis akan mendorong sikap percaya diri yang timbul dalam diri siswa, sebab mereka sudah terlatih mengemukakan argument mereka di dalam kelas sehingga ketika berinteraksi diluar kelas maka akan memudahkan mereka untuk bergaul dengan lingkungan sekitarnya.

Peneliti melakukan observasi di sekolah SD 24 Muhammadiyah Ketintang Surabaya untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara model pembelajaran *treffinger* terhadap kemampuan berpikir kritis siswa. Pada sekolah ini masih memiliki beberapa kendala yang ada dalam proses pembelajaran.

Salah satunya guru masih menggunakan model pembelajaran langsung sehingga mengakibatkan siswa menjadi pasif, kurang berpikir kritis dan kreatif. Hal ini didukung oleh data hasil belajar siswa kelas IV menunjukkan rendahnya hasil belajar kelas IV sekolah dasar terlihat pada hasil ujian akhir semester hasil belajar belum mencapai nilai diatas KKM yaitu 70. Dari 20 siswa hanya 8 siswa (40%) yang mendapat nilai diatas KKM sedangkan sisanya 12 (60%) siswa nilainya masih dibawah KKM.

Dalam meningkatkan pemikiran kritis siswa dan learning capacity tersebut diperlukan model pembelajaran IPS yang tepat untuk digunakan pada pembelajaran untuk mengasah kemampuan berpikir secara *high order thinking skill* atau biasa disebut dengan HOTS (Nasution, 2011,p.23). Ketepatan dalam pemilihan model pembelajaran yang digunakan sangat menentukan siswa dalam berpikir kritis dan hasil belajarnya. Dari sekian banyak model pembelajaran yang ada, model pembelajaran treffinger akan sangat sesuai digunakan untuk melatih siswa dalam berpikir kritis sehingga dapat meningkatkan hasil belajarnya pada subtema yang diberikan.

Seperti model pembelajaran yang pernah diteliti oleh Venorica pada tahun 2015, yang menyatakan mengapa model pembelajaran itu penting terlebih model pembelajaran treffinger, sebab ketidaktepatan pemberian model pembelajaran oleh guru akan berdampak fatal dari pembelajaran itu karena akan menyebabkan siswa menjadi gagal dalam pencapaian tujuan pembelajaran disebabkan kondisi mental anak menjadi tertekan terlebih untuk mata pelajaran IPS, khususnya untuk tema keberagaman budaya. Pada subtema ini siswa di tuntut untuk mampu mengidentifikasi dari berbagai macam keberagaman sosial ,ekonomi, serta berbagai budaya etnis yang ada di provinsi seluruh Indonesia. Untuk itu, perlu pemahaman dan kemampuan berpikir kritis siswa untuk mengenal lebih dalam lagi terkait dengan berbagai suku yang ada di Indonesia. Salah satu cara mengatasinya yang tepat menurut peneliti adalah dengan menerapkannya model pembelajaran treffinger agar mampu mendorong siswa untuk bisa lebih berpikir kritis dan kreatif.

Karakteristik model pembelajaran treffinger adalah menyentuh atau mengambil bagian kapan digunakan dan kapan akan berakhir. Sentuhan yang dimaksud dijelaskan dalam komponen yang terdapat pada model pembelajaran treefinger yang mencakup tiga aspek yaitu: 1) memahami tanggapan, dalam hal ini siswa diberikan kesempatan untuk mengidentifikasi terlebih dahulu permasalahan yang ada dan apa solusinya. 2) membangkitkan gagasan, guru membimbing siswa untuk memunculkan ide dan gagasannya untuk memecahkan permasalahan. 3) mempersiapkan tindakan, guru membantu siswa mengumpulkan informasi yang sesuai serta mengecek solusi yang telah diperoleh siswa. Sehingga pada hakikat nya model pembelajaran ini dapat digunakan untuk menumbuhkan kreatifitas siswa secara langsung, strategi pembelajaran ini dikembangkan dari model pembelajaran kreatif bersifat developmental dan mengutamakan proses,membantu menguasai proses dan terakhir mampu memecahkan permasalahan.

Dengan demikian model pembelajaran treffinger ini diharapkan cocok digunakan dalam penelitian ini dengan karakteristiknya bahwa model pembelajaran ini lebih mengarah pada kemampuan berpikir kritis ditandai dengan tingkatan unsur-unsur dasar pembelajaran yang lebih kompleks dan lebih menekankan pada penggunaan cara-cara bermakna di dalam proses pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Selain itu model pembelajaran treffinger ini bersifat developmental (pengembangan) yang lebih mengutamakan proses dan yang terpenting diberikan permasalahan kemudian di bimbing dalam berdiskusi dan pada akhirnya bisa memberikan solusi dari permasalahan yang mereka dapatkan atau amati.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh model pembelajaran trffinger terhadap kemmapuan berpikir kritis siswa kelas IV SD 24 Muhammadiyah Surabaya.

2. KAJIAN PUSTAKA

a. Kualitas Pelayanan (*E-service Quality*)

Kualitas layanan adalah penilaian dari hasil pelanggan atas mengenai perbedaan antara harapan dan kenyataan yang tidak mereka dapatkan dari hasil ekspektasi mereka. Baik penialaain itu secara sebagian maupun secara keseluruhan (Harun Al Rasyid, 2017). Sedangkan menurut Santos (2003) menjelaskan bahwa *E-service Quality* sebagai sebagai keseluruhan penilaian dan evaluasi konsumen terhadap keunggulan dan pelayanan yang diberikan pada e-commerese. Penilaian atas *E-service Quality* dilakukan karena penelitian sebelumnya mununjukkan lebih dari 60% dari *online*

purchaser berhenti bertransaksi sebelum menyelesaikan transaksinya disebabkan oleh factor salah satunya kurangnya tingkat keamanan dalam system, biaya tak terduga informasi yang tidak lengkap tentang produk dan jasa.

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan lama dan baru. Menurut Tjiptono (2008:58) Unsur-unsur kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada pelanggan sebagai berikut:

- 1) Kecepatan merupakan waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan
- 2) Ketepatan pada saat melakukan order maka harus segera ditunaikan kepada pelanggannya
- 3) Keamanan yang sangat penting diberikan kepada pelanggan
- 4) Karamah adalah sifat yang sangat perlu ditanamkan untuk menjaga pelanggan
- 5) Kenyamanan yang timbul sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman.

Menurut (Tjiptono, 2008:88) bahwa Strategi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.
- 2) Mengelola harapan pelanggan Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
- 3) Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.
- 4) Mendidik konsumen tentang jasa Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.
- 5) Mengembangkan budaya kualitas Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.
- 6) Menciptakan automating quality Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki.
- 7) Menindak lanjuti jasa “dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.
- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Menurut Valerie A. Zeithaml dan Berry. (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

- 3) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :
 - a) *Communication* (komunikasi)
 - b) *Credibility* (Kredibilitas)
 - c) *Security* (Keamanan)
 - d) *Competence* (Kompetensi)
 - e) *Courtesy* (Sopan Santun)
- 4) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.
- 5) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

b. Kepuasan Pelanggan (*E-Customer Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (dalam Tjiptono, 1997 :24). Sedangkan menurut Worodiyanti (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah pengalaman yang berkesan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan atau berikan pelayanan dari perusahaan sehingga menimbulkan harapan yang sangat memuaskan bagi pelanggan.

Menurut (Kotlet, 1997) Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang ditimbulkan dari perbandingan kesan awal terhadap kinerja atau hasil dari harapan yang ada jadi kepuasan pelanggan memiliki artian bahwa harapan yang tidak sesuai dengan kenyataan ataupun sebaliknya. sehingga SUSanto (2001) mengatakan bahwa pelanggan memang harus selalu diberikan kepuasan pada pelayanannya karena akan memberikan efek yang sangat baik bagi perusahaan karena jika mereka merasa puas atau senang dengan pelayanan yang diberikan maka akan repeat order kembali dan bias meningkatkan penjualan dari perusahaan, dan berbeda jika pelanggan merasa kecewa dan kurang puas maka akan berdampak fatal karena bias saja mereka akan memutuskan kontrak kerjasama dengan perusahaan.

Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal kadang bisa dikendalikan atau disiasati oleh pihak perusahaan diantaranya sikap dan kepribadian para karyawan masih bisa ditegur atau diberikan nasehat dan surat peringatan jika bertingkah di luar dari SOP Perusahaan yang telah disampaikan sehingga akan menimbulkan efek buruk dan nama buruk perusahaan.

Jika pelanggan tidak puas maka akan melakukan beberapa hal yang biasa dilakukan diantaranya adalah dibawah ini:

- 1) Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi. Ada tipe pelanggan yang tidak memberikan kritikan secara langsung, namun jangka panjang jika merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan maka jangka panjang mereka tidak akan membeli atau mendatangi perusahaan untuk kedua kalinya.
- 2) Dibawah ini hal-hal yang mempengaruhi apakah pelanggan akan protes atau tidak yaitu :
 - a) Harga diri konsumen
 - b) Tingkat kepuasan yang kurang sesuai
 - c) Manfaat yang diperoleh.
 - d) Pengetahuan dan pengalaman.
 - e) Sikap pelanggan terhadap keluhan.
 - f) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
 - g) Peluang keberhasilan dalam melakukan complain

c. Penilaian Pelanggan (*Perceived Value*)

Perceived Value adalah penilaian yang memberikan konsumen terhadap manfaat dari produk secara utuh atau keseluruhan mengenai keuntungan yang diperbolehkan dari produk dan biaya. Semakin tinggi kepuasan *Perceived Value* konsumen, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Sedangkan menurut Fornell (dalam Ariani, 2010) yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Perceived Value akan memberikan pendapatan yang meningkat dan lebih tinggi terhadap perusahaan yang dapat memberikan keberhasilan yang lebih penting untuk jangka panjang (Ryu et al., 2008).

Chengiz and Khibir (2007:255) menyatakan bahwa ada dua pengukuran dalam Saw Worth, yaitu pengukuran utilitarian spesifik dan pengukuran penuh perasaan. Evaluasi yang waras dan finansial yang dilihat klien disebut bermanfaat. Unsur nilai utilitarian adalah kualitas administrasi. Komponen emosional kedua dari Saw Worth mencerminkan sentiment atau perasaan yang dibuat oleh item atau administrasi. Secara keseluruhan, pengukuran perasaan yang penuh dipisahkan menjadi antusias dan normal. Ada empat bagian dari Apparent Worth yang maju oleh Sweeney and Soutar, (2001:208) dalam Perwira (2016:48) dan terdiri dari:

- 1) *Emotional Value* : Penilaian positif yang diberikan pelanggan karena merasa puas terhadap pelayanan ataupun produk yang telah digunakan sehingga menimbulkan rasa puas yang sangat baik.
- 2) *Social Value* : Tingkat sosial yang menjadi poin dari konsumen setelah menggunakan produk atau jasa tertentu
- 3) *Performance* : Antara harapan dan kenyataan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibayangkan oleh customer.
- 4) *Price/Value of Money* : Penilaian tingkat efisiensi dari konsumen terpenuhi dan sesuai dengan biaya.

3. METODE

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian eksperimen. Jenis penelitian kuantitatif yang akan diterapkan bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yaitu model pembelajara *treffinger* dan variabel terikat nya adalah kemampuan berpikir kritis. Bentuk Desain dalam penelitian ini menggunakan *Pretest-Posttest Control Group Design* (Emzir, 2011, :98). Rancangan *Pretest-Posttest Control Group Design* dapat digambarkan seperti berikut.

Tabel 1
Rancangan Penelitian

Kelompok	Pretest	Variabel perlakuan	Post-test
Eksperimen	O1	X	O2
Kontrol	O3	-	O4

Sumber:(Sugiyono, 2016:76)

Keterangan:

- O1 :Hasil *pretest* pada kelompok kontrol
 O2 :Hasil *posttest* pada kelompok eksperimen
 O3 :Hasil *pretest* pada kelompok kontrol
 O4 :Hasil *posttest* pada kelompok eksperimen
 X :Perlakuan

Pada kelompok eksperimen pembelajaran dilakukan dengan menggunakan model pembelajaran pembelajaran treffinger sedangkan untuk kelompok control menggunakan model pembelajaran konvensional.

Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah siswa kelas IV K SD 24 Muhammadiyah dan siswa kelas IV T SD 24 Muhammadiyah. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 20 siswa untuk kelas control dan untuk kelas eksperimen sebanyak 20 siswa. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan kurang lebih antara bulan November sampai dengan bulan Desember 2018 pada semester ganjil Tahun ajaran 2018/2019.

Instrumen penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini ada dua yaitu : 1. Lembar tes , dalam lembar tes ini berisi soal tentang penguasaan materi dan keterampilan berpikir kritis siswa, lembar tes dalam tes ini berbentuk essay dengan jumlah soal sebanyak 5 soal. Soal diberikan pada kelas eksperimen yang mendapat perlakuan dan kelas control yang tidak mendapatkan perlakuan. 2. Lembar observasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh model pembelajaran *treffinger* terhadap kemampuan kritis siswa. Adapun observasi yang akan dilakukan yaitu peneliti bertindak sebagai guru pemula dikelas IV , selanjutnya guru kelas atau teman sejawat peneliti mengamati pelaksanaan model pembelajaran *treffinger* pada saat digunakan pada saat model pembelajaran berlangsung.

Tehnik yang digunakan untuk mengumpulkan data oleh peneliti ada dua yaitu : 1. Tehnik observasi , bertujuan untuk mengamati guru dalam melakukan pelaksanaan penggunaan literasi digital pada saat pembelajaran berlangsung di kelas eksperimen dan 2. Tehnik tes bertujuan untuk mengukur atau mengetahui kemajuan siswa pada saat pembelajaran , ada dua pelaksanaan dalam tehnik tes ini yaitu pelaksanaan tes *pre-test* dan *post-test*.

Selanjutnya setelah tehnik pengumpulan data maka akan dilaksanakan tehnik analisis data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif data yang disajikan berupa angka-angka. Tehnik analisis data yang digunakan berkaitan dengan pendekatan kuantitatif adalah perhitungan jawaban atas perumusan masalah dan penyajian hipotesis, yang diadakan dengan dua tahapan yaitu : 1. Analisis data terbagi lagi pertama uji validitas dan uji realibilitas. 2. Analisis data hasil yaitu uji normalitas dan uji hipotesis

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri atas hasil validasi ahli, hasil penelitian di lapangan, dan hasil analisis inferensial. Berikut disajikan hasil validasi perangkat pembelajaran dan instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yang telah divalidasi oleh yang ahlinya, berikut dibawah ini hasil data yang telah di validasi

Tabel 2
Hasil Validasi Perangkat Pembelajaran dan Instrumen Penelitian

Hasil Validasi	Rata-rata Nilai Validasi	Kategori	Keterangan
RPP	3,66	B / Valid	Dapat digunakan dengan sedikit revisi
LKPD	3,66	B / Valid	Dapat digunakan dengan sedikit revisi
Materi pembelajaran	3,91	B / Valid	Sangat layak digunakan
Tes Kemampuan Berpikir Kritis	3,66	B / Valid	Dapat digunakan dengan sedikit revisi

Hasil validasi terkait dengan silabus RPP, LKPD, Materi pembelajaran, dan tes kemampuan berpikir kritis pada tabel tersebut menunjukkan rata-rata validasi kelayakan keempat perangkat pembelajaran dan instrument penelitian dari validator mendapatkan kategori baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa perangkat pembelajaran layak untuk digunakan dengan sedikit revisi. Berikut dibawah ini persentasi dari perbandingan Nilai Pre-test dan Post-test

Tabel 3
Hasil Nilai Pre-test dan Post-test pada kemampuan berpikir kritis siswa

Jumlah Nilai	1072	1859
Rata-Rata Nilai	53,6	92,95

Sumber: data yang sudah diolah

Untuk hasil analisis pengamatan siswa kemampuan berpikir kritis siswa kelas eksperimen menunjukkan bahwa untuk hasil *pretest* rata-rata presentasi sebesar 53,6% dengan kategori kemampuan berpikir kritis sedang dan untuk hasil *posttest* rata-rata presentasi sebesar 92,95% dengan kategori kemampuan berpikir kritis sangat tinggi. Berdasarkan hasil analisis pengamatan kemampuan berpikir kritis siswa kelas kontrol untuk *pretes* dan *posttest* pada kelas kontrol dan kelas eksperimen terdapat pengaruh penggunaan model pembelajaran *treffinger* karena terdapat perbedaan yang sangat signifikan.

Tabel 4
Hasil Nilai Pre-test dan Post-test pada hasil belajar

Jumlah	811	1498
Rata-Rata Nilai	40,55	74,9

Sumber: data yang sudah diolah

Hasil perolehan hasil belajar siswa pada kelas kontrol menunjukkan bahwa untuk hasil *pretest* rata-rata presentasi sebesar 40,55% dengan kategori kurang kreatif dan untuk hasil *posttest* rata-rata presentasi 74,9% dengan kategori cukup kreatif. Berdasarkan hasil analisis hasil belajar untuk kelas kontrol untuk *pretest* dan *posttest* hanya berada pada tahap kurang kreatif dan cukup kreatif. Dalam hal ini belum menunjukkan hasil yang baik.

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa perbandingan antara rata-rata nilai *pre-test* dengan nilai *post-test* ternyata lebih tinggi nilai *post-test*.

Selanjutnya penjabaran terkait dengan uji normalitas data perolehan keterampilan berpikir kreatif dan kolaborasi siswa, peneliti menggunakan program *SPSS 21.00* dengan teknik *kolmogorov-smirnov* pada taraf signifikan 0,05. Pemilihan uji *Kolmogorov-Smirnov* karena teknik ini dapat menguji *n* dalam jumlah besar maupun kecil, selain itu, data pada penelitian ini berskala interval atau ratio. Hasil uji normalitas yang telah diolah terdapat pada tabel 5

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas

Varian	Kelas	Kolmogorov-Smirnov	Sig-
Berpikir Kritis (Pretest)	Kontrol	0,583	0,886
Berpikir Kritis (Postest)		0,666	0,766
Berpikir Kritis (Pretest)	Eksperimen	0,605	0,857
Berpikir Kritis (Postest)		0,692	0,724
Hasil Belajar (Pretest)	Kontrol	0,912	0,377
Hasil Belajar (Posttest)		0,671	0,759
Hasil Belajar (Pretest)	Eksperimen	0,691	0,727
Hasil Belajar (Posttest)		0,788	0,563

Sumber: data yang sudah diolah

Data uji normalitas berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh bahwa, hasil taraf signifikansi variabel kolaborasi dan berpikir kreatif siswa pada kelas kontrol dan kelas eksperimen lebih dari 5%

atau 0,05. Sehingga berdasarkan perolehan tersebut, dapat disimpulkan bahwa uji persyaratan analisis sudah terpenuhi karena semua data yang telah diperoleh berdistribusi normal.

Uji homogenitas dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesamaan dari bagian sampel. Dalam uji homogenitas, peneliti menggunakan program *SPSS 21.00* dengan teknik *uji one way anova* pada taraf signifikan 0,05. Hasil uji homogenitas dapat kita lihat di bawah ini.

Tabel 6
Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuanberpikir kritis (Pretest)	1,489 ^a	5	12	0,264
Kemampuan berpikir kritis (Posttest)	2,118 ^a	5	10	0,146
Hasil belajar (Pretest)	1,911 ^a	4	11	0,179
Hasil belajar (Posttest)	1,931 ^a	3	11	0,183

Sumber: data yang sudah diolah

Berdasarkan perolehan data uji homogenitas pada tabel 6, masing-masing variabel memperoleh lebih dari 5%. Maka ditarik kesimpulan bahwa sampel kedua varians homogen (H_0 ditolak) dan analisis uji persyaratan telah terpenuhi.

Interpretasi data hasil uji hipotesis, hipotesis penelitian ini yaitu “ada pengaruh model pembelajaran treffinger terhadap kemampuan berpikir kritis siswa kelas IV SD 24 Muhammadiyah Surabaya”. Hasil hipotesis tersebut teruji dari hasil data penelitian yang telah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata posttest kelas eksperimen dan kontrol. Hasil penelitian di kelas IV Tanggung Jawab lebih besar dibandingkan skor rata-rata di kelas IV Kreatif. Rata-rata dari siswa kelas IV Tanggung Jawab sebanyak 82,5 dan rata-rata dari siswa kelas kreatif sebesar 71,7.

Berdasarkan hasil pengamatan tabel 4.13, dapat diketahui bahwa kedua kelas yang telah diuji yaitu kelas yang menggunakan model pembelajaran treffinger dan kelas yang menggunakan pembelajaran konvensional, diperoleh nilai hasil tingkat signifikan uji normalitas masing-masing dua kelompok. Data kemampuan berpikir kritis siswa (pretest) sebesar 0,857 pada kelas kontrol dan di kelas eksperimen sebesar 0,866 sedangkan, pada saat (posttest) di kelas kontrol sebesar 0,766 dan di kelas eksperimen sebesar 0,724. Karena kedua kelas yang telah diuji tersebut memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data kemampuan berpikir kritis siswa dinyatakan berdistribusi normal pada masing-masing kelompok.

Berdasarkan hasil pengamatan tabel 4.13, dapat diketahui bahwa kedua kelas yang telah diuji yaitu kelas yang menggunakan model pembelajaran treffinger dan kelas yang menggunakan pembelajaran konvensional, diperoleh nilai hasil tingkat signifikan uji normalitas masing-masing dua kelompok. Data kemampuan kolaborasi peserta didik (pretest) sebesar 0,857 pada kelas kontrol dan di kelas eksperimen sebesar 0,866 sedangkan, pada saat (posttest) di kelas kontrol sebesar 0,766 dan di kelas eksperimen sebesar 0,724. Karena kedua kelas yang telah diuji tersebut memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data kemampuan berpikir kritis siswa dinyatakan berdistribusi normal pada masing-masing kelompok.

Pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa, hasil mean dari data kemampuan berpikir kritis siswa pada saat (posttest) sebesar 74.350 dikelas kontrol dan kelas eksperimen sebesar 92.950. Sedangkan pada tabel 4.16 untuk hasil uji Independent Sample T-Test tentang pengaruh model pembelajaran treffinger terhadap kemampuan berpikir kritis siswa (posttest) diperoleh hasil $t_{hitung} (6.747) > t_{tabel} (1.686)$ dengan $df.38$ pada tingkat signifikansi 0,05. Karena tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka, hal tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan kemampuan berpikir kritis siswa di kelas eksperimen dan di kelas kontrol pada saat (posttest) karena di kelas eksperimen terdapat perlakuan (treatment) yaitu dengan menggunakan model project based learning pada saat pembelajaran dan di kelas kontrol tidak ada perlakuan (treatment) yang diberikan. Berdasarkan hasil

yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan berpikir siswa yang menggunakan model pembelajaran *treffinger* secara signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan kemampuan berpikir kritis siswa yang menggunakan pembelajaran konvensional.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa: Ada pengaruh penggunaan *model pembelajaran treffinger* terhadap kemampuan berpikir kritis siswa Kelas IV Sekolah Dasar.

Dan saran dari penelitian ini adalah Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas dan pengalaman peneliti selama penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan *model pembelajaran treffinger* di dalam pembelajaran, dapat dijadikan sebagai acuan dan alternatif bagi guru atau pendidik untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis
- b. Peneliti hanya meneliti pengaruh *model pembelajaran treffinger* terhadap kemampuan berpikir kritis siswa. Bagi peneliti yang ingin meneliti lebih lanjut dengan variabel yang sama, diharapkan materi yang digunakan berbeda sehingga materi lain yang digunakan dapat dilihat hasil analisis dengan variabel yang digunakan khususnya kemampuan kolaborasi dan keterampilan berpikir kreatif siswa di Sekolah Dasar.

6. REFERENSI

- Emzir, 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Aksara.
- Huda, Miftahul, (2013) . *Model-model pengajaran dan pembelajaran* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ifana Yuli dan Dwi Fauzia (2015) . Pengaruh Model Pembelajaran *Treffinger* terhadap kemampuan Kritis dan kreatif mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang . Th 20.no.2 diakses tanggal 2 september 2018 pukul 11.00
- Mustaji (2012). Pengembangan kemampuan berpikir kritis dan kreatif dalam pembelajaran . diakses pada tanggal 10 september 2018 pukul 11.45
- Nasution, (2011). *Kajian pembelajaran IPS di sekolah*. Surabaya: Unesa University Press
- Poerwati endah Loeloek dan Amri Sofan, 2013. *Panduan Memahami Kurikulum 2013*. Jakarta. PT. Prestasi Pustaka
- Shoimin, Aris . (2014) . 68 Model pembelajaran inovatif dalam kurikulum 2013 . Yogyakarta : AR-Ruzz Media
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif & R & D*. Bandung : Alfabeta
- Suhanadji dan Roesminingsih (2018). *Pendidikan IPS berbasis kontekstual*. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya Pascasarjana Prodi Pendidikan Dasar.