**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah (didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis), data, tujuan, dan kegunaan (Sugiyono, 2015:2). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan atau mencari hubungan variabel satu sama lain (Sugiyono, 2013:35), dan pada penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah dari nomor satu hingga nomor tiga yaitu, yang pertama Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayananyang diberikan Kantor Pos Cimahi, kedua Bagaimana tanggapan konsumen mengenai hargayang diberikan Kantor Pos Cimahi, dan ketiga bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Kantor Pos Cimahi. Sedangkan metode penelitian verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Metode ini pada dasarnya menguji hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data dilapangan (Sugiyono, 2013:35), dan pada penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor empat yaitu Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanandan hargaterhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Cimahi baik secara simultan maupun parsial

1. **Definisi dan Operasionalisasi Variabel penelitian**

Variabel merupakan suatu atribut, nilai atau sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel digunakan agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasional alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya.

1. **Definisi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38).Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas (independen) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat baik secara positif maupun secara negatif dengan simbol X, variabel terikat (dependen) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas dengan simbol Y, variabel dependen juga merupakan variabel utama yang menjadi faktor dalam penelitian atau investigasi.

1. **Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel adalah proses mendefinisikan variabel dengan tegas, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti, yaitu Kualitas Pelayanan(X1) dan Harga(X2) sebagai variabel independen, dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Berikut adalah tabel mengenai konsep dan indikator dari variabel-variabel tersebut:

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel**

| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **Ukuran** | **Skala** | **No. Item** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kualitas Pelayanan (X1)**Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan di mana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persainganMenurut Tjiptono dalam Aditya(2011:23)  | Tangible | Lahan parkir sudah memadai | Tingkat keahlian karyawan | Ordinal | 1 |
| Keluasan gedung | Tingkat keluasan gedung | Ordinal | 2 |
| Empaty | Kebersihan ruangan | Tingkat kebersihaan | Ordinal | 3 |
| Perhatian karyawan | Tingkat perhatian karyawan | Ordinal | 4 |
| Keramahan karyawan | Tingkat keramahan karyawan | Ordinal | 5 |
| Realiabiliti | Karyawan yang datang tepat waktu | Tingkat yang datang tepat waktu | Ordinal | 6 |
| Keandalan karyawan bekerja | Tingkat kehandalan karyawan dalam bekerja | Ordinal | 7 |
| Responsiveness |  Daya tanggapan karyawan yang baik terhadap konsumen yang datang | Tingkat daya tanggap karyawan yang baik terhadap konsumen yang datang | Ordinal | 8 |
| Kecepatan karyawanan dalam memberikan informasi | Tingkat kecepatan karyawan dalam memberikan informasi | Ordinal | 9 |
| Karyawan menyambut terhadap konsumen yang datang | Tingkat karyawan menyambut terhadap konsumen yang datang | Ordinal | 10 |
| Keamanan kendaraan ditempat parkir | Tingkat keamanan kendaraan di tempat parkir | Ordinal | 11 |
| Asurance | Ketepatan waktu barang yang diterima | Tingkat ketepatan waktu barang yang diterima | Ordinal | 12 |
| Ganti rugi apabila terdapat kerusakan kehilangan dan telat pengiriman barang | Tingkat ganti rugi apabila terdapat kerusakan,kehilangan dan telat pengiriman barang | Ordinal | 13 |
| Jaminan keamanan barang selama perjalanan  | Tingkat jaminan keamanan barang selama perjalan | Ordinal | 14 |
| **Harga (X2)**Jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau layanan secara lebih luas,harga adalah jumlah dari semua nilai-nilai yang pelanggan serahkan untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa Kotler dan Amstrong (2012;209) | Keterjangkauan harga | terjangkau | Tingkat terjangkauan | Ordinal | 15 |
| Kesesuaian harga dengan kualitas | Sesuai dengan kualitasnya | Tingkat kesesuaian dengan kualitasnya | Ordinal | 16 |
| Kesesuaian harga dengan manfaat | Manfaat yang diterima | Tingkat manfaat yang diterima  | Ordinal | 17 |
| Daya saing harga | Dapat bersaing dengan lainnya | Tingkat daya saing dengan lainnya | Ordinal | 16 |
| **Kepuasan**kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.Fandy Tjiptono (2011:146) | Kinerja | Kualitas Pelayanan | Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas | Ordinal | 17 |
| Harga | Tingkat kepuasan pelanggan terhadap harga | Ordinal | 18 |
| Harapan | Kualitas Pelayanan | Tingkat harapan pelanggan terhadap *kualitas pelayanan* yang diberikan | Ordinal | 19 |
| Harga | Tingkat harapan pelanggan terhadap *harga* yang diberikan | Ordinal | 20 |

1. **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi. Penarikan sampel dapat diperlukan jika populasi yang diambil sangat banyak, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi maka peneliti perlu mendefinisikan populasi target dan populasi terjangkau baru kemudian menentukan jumlah sampel dan teknik sampling yang digunakan.

1. **Populasi**

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:80). Dalam penelitian ini penulis menggunakan populasi yang berdasarkan dari jumlah pelanggan Kantor Pos pada bulan januari sampai dengan bulan juli. Berikut table jumlah pelanggan kantor pos bulan januari sampai dengan bulan juli

**Tabel 3.2**

**Jumlah Pelanggan Kantor Pos**

**pada bulan Januari - Juli 2017**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bulan** | **Jumlah Pelanggan** |
| **Januari** | **34.861** |
| **Februari** | **30.647** |
| **Maret** | **28.461** |
| **April** | **26.039** |
| **Mei** | **28.984** |
| **Juni** | **23.997** |
| **Juli** | **27.540** |
| **Total/Rata-Rata** | **28.647** |

Sumber : PT Pos Indonesia Kantor Pos Cimahi

1. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2015:81). Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan yang dilakukan untuk populasi. Oleh karena itu untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti. Cara menentukan ukuran sampel dengan metode slovin adalah sebagai berikut :

n = $\frac{N}{1+ne^{2}}$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e2 = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Jadi :

$$\frac{28.647}{1+28.647(0.1)^{2}}$$

$n=$ 99,65

$n=$ 100

 Pada penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 100 pelanggan, dengan batasan toleransi kesalahan 10%. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu dengan *Insidental Sampling.* Teknik ini tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Secara spesifik teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:62).

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan untuk pembahasan data yang digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu :

1. **Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Data yang diperoleh berdasarkan survei langsung yang dilakukan di Kantor Pos Cimahi dimana instansi tersebut menjadi objek penelitiannya. Tujuannya adalah guna mendpatkan data yang akurat.

Data primer bisa diperoleh melalui beberapa cara, yaitu :

1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2012,145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Penulis mengumpul kan data dengan melakukan pengamatan secara langsung diperusahaan yang diteliti.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2012:137) wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Wawancara ini dilakukan dilingkungan perusahaan kepada para pelanggan.

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:162) bahwa kuesioner adalah teknik pengambilan daya digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sumber data yang diperoleh dari pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti sikap, persepsi, dan pandangan responden mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan

1. **Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

File atau dokumen yaitu pengumpulan data dengan mengumpulkan data file laporan perusahaan dan data yang berhubungan dengan penelitian.

a. Studi Kepustakanan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu *literature – literature*, buku – buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Jurnal

Data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian dianggap relevan, dengan topik pendidikan

c. Internet

Dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis

1. **Uji Validitas**

Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk diaksanakan. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti (Imam Ghozali, 2006).

Uji validitas (*validity*) dimaksudkan untuk menguji kualitas kuesioner. Kuesioner yang baik adalah kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Secara statistik angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi nilai r. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment,* (Sugiyono, 2013) dengan rumus sebagai berikut :

$$r=\frac{n\sum\_{}^{}XiYi-(\sum\_{}^{}Xi)(\sum\_{}^{}Yi)}{\sqrt{\left.\left\{n \sum\_{}^{}Xi^{2}-\left(\sum\_{}^{}Xi\right)^{2}\right\}\left\{n \sum\_{}^{}Yi^{2}-\left(\sum\_{}^{}Yi\right)^{2}\right\}\right.}}$$

Setelah angka korelasi diketahui, kemudian dihitung nilai t dari r dengan rumus :

$$t=\frac{r\sqrt{\begin{array}{c}n\end{array}}-2}{\sqrt{1}-r^{2}}$$

Setelah itu, dibandingkan dengan nilai kritisnya. Bila thitung > ttabel , berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila thitung < ttabel  , berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Pernyataan-pernyataan yang valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS *(Statistical Package for Social Science)*. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul Item – Total Statistik. Menilai valid tidaknya masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* > 0,30 (Priyatno, 2009).

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah sejauhmana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013:177). Untuk uji reliabilitas digunakan metode *split half,* hasilnya bisa dilihat dari nilai *Correlation Between Forms*. Apabila rhitung > rtabel , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel atau membandingkannya dengan nilai *cut off point* 0,3 maka reliabel jika r > 0,3. Sebaliknya, apabila rhitung < rtabel , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dengan *Alpha Cronbach* bisa dilihat dari nilai Alpha, jika nilai Alpha > dari nilai rtabel yaitu 0,7 maka dapat dikatakan reliabel.

1. **Metode Analasis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2015:147).

Metode analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Karena datanya kuantitatif, maka metode analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. (Sugiyono, 2015:243).

Sugiyono (2013:132) berpendapat bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradiasi positif. Terdapat lima kategori pembobotan dalam skala likert ialah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bentuk Pernyataan** | **Alternatif Jawaban** | **Skor** |
| Positif | Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Kurang Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

*Sumber: Sugiyono (2013:93)*

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka jawaban dari setiap responden dapat dihitung skornya yang kemudian skor tersebut ditabulasikan untuk menghitung validitas dan reliabilitasnya.

1. **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2013:53). Variabel penelitian ini yaitu *kualitas pelayanan, Harga* dan kepuasan pelanggan.

Hasil penyebaran kuesioner tersebut selanjutnya dicari rata-ratanya dengan menggunakan rumus dari Husein Umar (2011:130) :

$$Nilai rata-rata= \frac{\sum\_{}^{}\left(frekuensi ×bobot\right)}{\sum\_{}^{}\begin{array}{c}sampel \left(n\right)\end{array}}$$

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk mengkategorikan mengklasifikasikan kecendrungan jawaban responden kedalam skala dengan formulasi sebagai berikut :

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

Lebar Skala = $\frac{5-1}{5}$ = 0,8

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 3.4**

**Tafsiran Nilai Rata-rata**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interval** | **Kriteria** |
| 1,00 – 1,80 | Sangat tidak baik/sangat rendah |
| 1,81 – 2,60 | Tidak baik/rendah |
| 2,61 – 3,40 | Cukup/sedang |
| 3,41 – 4,20 | Baik/tinggi |
| 4,21 – 5,00 | Sangat baik/sangat tinggi |

*Sumber : Husein Umar (2011:10)*

1. **Analisis Verifikatif**

Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013:55). Metode ini digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis. Berikut ini merupakan beberapa pengujian yang akan digunakan dalam analisis verifikatif.

**3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda**

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan(X1) dan harga(X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y=a+b\_{1}X\_{1}+b\_{2}X\_{2}$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Bilangan konstanta

b1b2 = Koefisien arah garis

X1 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

X2 = Variabel bebas (Harga)

Nilai a, b1, b2, dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

∑Y = an + b1 ∑X1 + b2 ∑X2

∑X1Y = a∑X1 + b1∑X12 + b2X1 X2

∑X2Y = a∑X2 + b1∑X1 X2 + b2∑ X22

Setelah a, b1 dan b2didapat, maka akan diperoleh persamaan Y.

* + 1. **Analisis Korelasi Berganda**

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antar variabel X1,X2, terhadap Y, dengan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$R= \frac{JK\_{regresi}}{\sum\_{}^{}Y^{2}}$$

Dimana:

R= Koefisien korelasi berganda

JKregresi = Jumlah kuadrat

∑Y2 = Jumlah kuadrat total korelasi

Untuk memperoleh nilai JKregresi perhitungan dengan menggunakan rumus :

$$JK\_{regresi}= b\_{1}\sum\_{}^{}X\_{1}Y+ b\_{2}\sum\_{}^{}X\_{2}Y$$

Dimana :

$$\sum\_{}^{}X\_{1}Y= \sum\_{}^{}X\_{1}Y- \frac{\left(\sum\_{}^{}X\_{1}\right)\left(\sum\_{}^{}Y\right)}{n}$$

$$\sum\_{}^{}X\_{2}Y= \sum\_{}^{}X\_{2}Y- \frac{\left(\sum\_{}^{}X\_{2}\right)\left(\sum\_{}^{}Y\right)}{n}$$

Untuk memperoleh nilai ∑Y2 digunakan rumus :

$$\sum\_{}^{}Y^{2}= \sum\_{}^{}Y^{2}- \frac{\left(\sum\_{}^{}Y\right)^{2}}{n}$$

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan -1 < r < 1 yaitu :

1. Apabila r = 1, artinya terdapat hubungan antara variabel X1,X2, dan variabel Y
2. Apabila r = -1, artinya terdapat hubungan antara variabel negatif
3. Apabila r = 0, artinya tidak terdapat korelasi.

Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variable-variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang dikemukakan Sugiyono (2013) seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 3.5**

**Interpretasi Terhadap Hubungan Korelasi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interval Koefisien** | **Tingkat Hubungan** |
| 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 0,600 – 0,799 | Kuat |
| 0,800 – 0,999 | Sangat Kuat |

*Sumber : Sugiyono (2013:184)*

**3.5.5 Uji Hipotesis**

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (harga), dan Y (Kepuasan Pelanggan), dengan menggunakan uji simultan atau keseluruhan sebagai berikut :

1. **Uji F (Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Uji F dilaksanakan dengan langkah membandingkan dari Fhitung dari Ftabel. Nilai Fhitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian ANOVA. Hipotesis statistik yang diajukan, sebagai berikut :

H0 : β1, β2, = 0, Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Harga (X2) kepuasan pelanggan (Y).

Ha : β1, β2, ≠ 0, Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan harga (X2) kepuasan pelanggan (Y).

Menentukan taraf nyata (signifikan) yang digunakan yaitu α = 0,1. Selanjutnya hasil hipotesis Fhitung dibandingkan dengan Ftabel  dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika Fhitung > Ftabel¸ maka H0ditolak dan Haditerima.

Jika Fhitung < Ftabel¸ maka H0diterima dan Haditolak.

1. **Uji T (Uji Parsial)**

Uji T digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T dilaksanakan dengan membandingkan nilai Thitung dengan nilai Ttabel. Nilai Thitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data *Coefficients*. Berikut ini adalah langkah-langkah dengan menggunakan uji T :

1. Merumuskan hipotesis, uji hipotesis nol (H0) dn hipotesis alternatif (Ha) :

H0 : β1= 0, Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan(X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ha : β1 ≠ 0, Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan(X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H0 : β2 = 0, Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel harga(X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H0 : β2 ≠ 0, Terdapat pengaruh signifikan antara variabel harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

1. Taraf nyata yang digunakan adalah α = 0,1. Nilai Thitung dibandingkan dengan Ttabel  dan ketentuannya sebagai berikut :

Jika Thitung >Ttabel¸ maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Jika Thitung < Ttabel¸ maka H0ditolak dan Haditerima.

* + 1. **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (R2) atau *adjusted* R2 bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R2 atau *adjusted* R2 adalah diantara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya jika mendekati nol.

Dalam uji linear berganda, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh X1, X2 dan variabel Y. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus :

$$Kd= R^{2} × 100\%$$

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

R2 = Kuadrat koefisien korelasi berganda

1. **Rancangan Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel disiplin kerja, kompensasi, dan kinerja pegawai sebagai mana tercantum dalam operasionalisasi variabel semua pernyataan kuesioner berjumlah 20 yang terdiri dari Kualitas pelayananyang berjumlah 9 pernyataan, hargayang berjumlah 8 pernyataan, dan Kepuasan Pelanggan yang berjumlah 3 pernyataan. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana jawabannya dibatasi atau sudah ditentukan oleh penulis.

1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pos Indonesia wilayah Cimahi yang beralamat di jl. Gatot No 1 Cimahi,.Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan mei sampai agustus 2017