

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2016:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2016:11) adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori, dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Bagaimana Tanggapan konsumen mengenai Kualitas Pelayanan PT Go-Jek Indonesia cabang Bandung.

2. Bagaimana Tanggapan konsumen mengenai Harga PT Go-Jek Indonesia cabang Bandung.
3. Bagaimana Tanggapan konsumen mengenai Kepuasan PT Go-Jek Indonesia cabang Bandung.

Metode verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Go-Jek Indonesia cabang Bandung

### **3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel merupakan aspek yang paling penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Variabel-variabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut :

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Peneliti akan selalu berhubungan dengan apa yang disebut dengan variabel. Variabel penelitian adalah 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 dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan Sugiyono (2016:61) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Berikut penjelasan kedua variabel tersebut :

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independent*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan (**Y**).

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Independen atau bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel independennya adalah Kualitas Layanan (**X1**), dan Harga (**X2**).

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama (X1) adalah kualitas layanan. Variabel bebas yang kedua (X2) adalah harga. Kemudian satu-satunya variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, dan skala dimana variabel penelitian akan diukur dengan skala ordinal. Operasionalisasi variabel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<p style="text-align: center;"><b>Kualitas Layanan (X1)</b> “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”</p> <p style="text-align: center;"><b>Kotlerterjemahan Fandy Tjiptono (2016:59)</b></p>	Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	Menggunakan kendaraan yang layak jalan	Tingkat kelayakan kendaraan	Ordinal	1
		Memberikan perlengkapan kendaraan	Tingkat kelengkapan berkendara	Ordinal	2
		Menggunakan identitas perusahaan	Tingkat kelengkapan prosedur	Ordinal	3
		Kemudahan dalam menggunakan aplikasi	Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi	Ordinal	4
		Kerapihan seragam driver	Tingkat kerapihan seragam driver	Ordinal	5
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Kemampuan berkomunikasi dengan baik	Tingkat Kemampuan berkomunikasi	Ordinal	6
		Kemampuan menghadapi masalah dalam perjalanan	Tingkat kemampuan dalam memahami pelanggan	Ordinal	7
		Kemampuan dalam memberikan suasana yang nyaman	Tingkat kenyamanan driver	Ordinal	8
		Kemampuan dalam memberikan sopan dan santun	Tingkat keramahan driver	Ordinal	9

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Kepercayaan penumpang pada kualitas layanan	Tingkat kepercayaan penumpang pada kualitas layanan	Ordinal	10
		Diberikan pemberitahuan apabila terjadi keterlambatan pelayanan	Tingkat kecermatan driver	Ordinal	11
		Memberikan pelayanan setiap saat	Tingkat Kecepatan dalam Pelayanan	Ordinal	12
		Kemampuan driver dalam mentaati tata tertib	Tingkat kedisiplinan driver	Ordinal	13
	Daya tanggap ( <i>responsivenees</i> )	Cepat tanggap dalam menanggapi respon booking	Tingkat kecepat-tanggapan driver	Ordinal	14
		Kemampuan driver mengantarkan tepat waktu	Tingkat ketepatan driver	Ordinal	15
		Mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat	Tingkat kemampuan dalam menanggapi keluhan pelanggan	Ordinal	16

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Membawa kendaraan dengan aman	Tingkat keamanan membawa kendaraan	Ordinal	17
	Jaminan <i>(Assurance)</i>  Kotlerterjemahan Fandy Tjipto no (2016:284)	Jaminan keselamatan dalam perjalanan	Tingkat jaminan keselamatan dalam perjalanan	Ordinal	18
		Keamanan dalam perjalanan	Tingkat keamanan dalam perjalanan	Ordinal	19
		Adanya layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi	Tingkat pelayanan pengaduan aplikasi	Ordinal	20
		Keyakinan penumpang pada kualitas layanan go-jek	Tingkat keyakinan pelanggan pada kualitas layanan go-jek	Ordinal	21
<b>Harga (X2)</b> <i>“price as the amount of money charged for a product or service, or the sum of values that customers exchange for benefits of having or using the</i>	<i>Cost Function</i>	Keterjangkauan harga	Tingkat keterjangkauan harga tiket	Ordinal	22
		Harga diskon	Tingkat daya tarik harga diskon	Ordinal	23
	<i>Competitor Price</i>	Perbandingan harga dengan produk pesaing	Tingkat perbandingan harga dengan produk pesaing	Ordinal	24

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>product service</i>  <b>Kotler dan Keller (2016:324)</b>		Harga tertinggi dan harga terendah	Tingkat harga tertinggi dan harga terendah	Ordinal	25
	<i>Customer value</i>	Kesesuaian harga dengan kualitas	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas	Ordinal	26
		<b>Harga Kotler dan Keller (2016:325)</b>	Kesesuaian harga dengan nilai yang diterima penumpang	Tingkat kesesuaian harga dengan nilai yang diterima penumpang	Ordinal
<b>Kepuasan (Y)</b> “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”  <b>Fandy Tjiptono (2015:146)</b>	Kinerja	Kepuasan atas kemampuan dalam melayani penumpang dengan tepat	Tingkat kepuasan atas kemampuan dalam melayani penumpang dengan tepat	Ordinal	28
		Kepuasan atas kesigapan driver dalam melayani penumpang	Tingkat kepuasan atas kesigapan driver dalam melayani penumpang	Ordinal	29
	Harapan	Kepuasan atas terpenuhinya keinginan penumpang	Tingkat kepuasan atas terpenuhinya keinginan penumpang	Ordinal	30
		<b>Fandy Tjiptono (2015:146)</b>	Kepuasan atas kemampuan melayani penumpang dibandingkan dengan pesaing	Tingkat Kepuasan atas kemampuan melayani penumpang dibandingkan dengan pesaing	Ordinal

Sumber: Pengolahan data peneliti

### 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa-Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

**Tabel 3.2**  
**Populasi Penelitian**

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah Tahun Akademik 2017/2018</b>
Manajemen	362
Akuntansi	211
Ekonomi Pembangunan	64
Jumlah	637

Sumber : SBAP Universitas Pasundan Bandung

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:81). Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa-Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. Populasi tersebut memiliki jumlah yang besar, sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus dapat



mewakili populasi, dan jumlah sampel harus *representative*. Anggota sampel yang tepat digunakan menurut (Sugiyoo: 2013, 116) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka semakin kecil peluang kesalahan, begitupun sebaliknya. Dalam penelitian ini, peneliti mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolelir; e = 0,1

Populasi N= 26 dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2} = \frac{637}{1 + 637(0,1)^2}$$

= 86,43 dibulatkan menjadi 87 Orang

Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 87 Orang.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel bertujuan memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam

penelitian.

Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:81)

Dalam penelitian ini, sampelnya adalah Mahasiswa-Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung di jalan Tamansari No 6-8 yang bertransaksi lebih dari 1 (satu) kali order.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena memiliki tujuan memperoleh data yang dibutuhkan. Didalam mengumpulkan data penelitian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survei dan melakukan pengumpulan data sebanyak mungkin, dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

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

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari:

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti . Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan petugas yang berwenang pada PT Go-Jek Indonesia cabang Bandung dan responden Mahasiswa-Mahasiswi Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada responden Mahasiswa-Mahasiswi Reguler Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuisisioner yang dibuat adalah kuisisioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan di PT. Go-Jek Indonesia cabang Bandung

## 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

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

### a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan 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

Dengancaramencari data-data yang berhubungandengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis.

## 3.5 Teknik Pengolahan Data

Penelitian kuantitatif dalam analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruhresponden terkumpul. Kegiatan dalam analisis 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 telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pada statistik inferensial terdapat statistik parametris dan non parametris. Karena data yang digunakan dan diperoleh dari pengukuran dengan instrumen sikap dengan skala likert maka statistik yang digunakan adalah statistik parametris.

### **3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak dipakai dalam penelitian.

#### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016:177) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan.

Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif maka item tersebut dinyatakan valid. Sedangkan, jika negatif maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan akan

dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pertanyaan perbaikan.

Cara menilai korelasi adalah sebagai berikut

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien Korelasi

$X$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$Y$  = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi  $X$

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi  $Y$

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi  $X$

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi  $Y$

$n$  = Banyaknya responden

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016:179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012:177). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode *split half* item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan

item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Adapun rumus untuk mencari reliabel adalah sebagai berikut

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{(n(\sum A^2) - (\sum A)^2)(n(\sum B^2) - (\sum B)^2)}}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Banyaknya responden

$A$  = Skor item pertanyaan ganjil

$B$  = Skor item pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya hasil tersebut dimasukkan kedalam rumus Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana :

$r$  = Nilai reliabilitas

$rb$  = Korelasi produk moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap)

### 3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuisisioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang

diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini menggunakan perhitungan statistik regresi linear berganda berdasarkan perolehan data dari responden atas kuisisioner yang disebarakan.

### 3.6.1 Uji *Method of Succesive Interval* (Uji MSI)

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuisisioner, data yang dapat masih dalam bentuk skala ordinal. Peneliti harus merubah data tersebut dari skala ordinal menjadi skala interval. Hal tersebut karena peneliti menggunakan metode analisis linier berganda dalam pengolahan data. Sebelum data di analisis dengan menggunakan metode analisis linier berganda, untuk data yang berskala ordinal harus dirubah menjadi data dalam bentuk skala interval. Perubahan data dari skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan teknik *Method of Succesive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

1. Ambil data ordinal hasil kuisisioner.
2. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
3. Menghitung nilai  $z$  (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif.  
Untuk data  $> 30$  dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal
4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai  $z$  pada rumus distribusi normal.



5. Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Of Succesive Interval*, dengan rumus :

$$SV = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area under upper limit}) - (\text{Area under lower limit})}$$

Dimana :

SV(Scala Value) = rata-rata interval

Density at lower limit = kepaduan batas bawah

Density at upper limit = kepaduan batas atas

Area under upper limit = daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = daerah dibawah batas bawah

6. Menggunakan nilai transformasi (Nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

$$Y = SV + (\text{Nilai Skala} + 1)$$

### 3.6.2 Analisis Deskriptif

Menganalisis data yang diperoleh mealui kuesioner dengan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa Go-Jek di Bandung. Pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan atau tidak mendukung pernyataan. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menajdi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban

dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber : Sugiyono (2012:94)**

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel tersebut (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisisioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Untuk menentukan jawaban responden termasuk kedalam golongan tinggi, sedang atau rendah terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

**Tabel 3.4**  
**Kategori Skala**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Baik	1,00-1,80
2	Tidak Baik	1,81-2,60
3	Cukup Baik	2,61-3,40
4	Baik	3,41-4,20
5	Sangat Baik	4,21-5,00

**Sumber : Sugiyono (2012:134)**

### 3.6.3 Analisis Verivikatif

Metode kuantitatif (verivikatif) adalah metode pengolahan data dalam berbentuk angka untuk memudahkan dalam menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2012:13) menyatakan bahwa “metode kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Dalam menggunakan analisis verivikatif dapat menggunakan beberapa metode yang dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dilakukan bila ada hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Analisis regresi dapat digunakan apabila ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksi melalui variabel independen atau preditor.

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti apabila variabel independen terdiri dari dua atau lebih sebagai faktor preditor.

Persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Penumpang)

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

X1 = variabel bebas (kualitas layanan)

X2 = variabel bebas (harga tiket)

### 3.6.3.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Apabila  $r^2$  mempunyai nilai antara 0 dan 1 ( $0 < r^2 < 1$ ) dimana semakin tinggi nilai  $r^2$  maka akan semakin baik yang berarti bahwa keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama mampu menerangkan variabel terikatnya. Koefisien determinasi dihitung dengan rumus :

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

Kriteria Kd untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

1. Jika Kd mendekati nol (0), maka pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang lemah.
2. Jika Kd mendekati satu (satu), maka pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang kuat.

### 3.6.3.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas (X) secara keseluruhan dengan variabel terikat (Y). Rumus korelasi ganda adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{JK(reg)}{\sum Y^2}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

$JK(\text{reg})$  = Jumlah kuadrat dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Berdasarkan nilai koefisien (R) yang diperoleh, didapat hubungan  $1 < R < 1$  sedangkan harga untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut :

1. Apabila  $R = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y semua positif sempurna
2. Apabila  $R = -1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y semua negatif sempurna
3. Apabila  $R = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y
4. Apabila R berada diantara -1 dan 1, maka tanda negatif (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negatif. Dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini :

**Tabel 3.5**  
**Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,00 -0,199	Sangat Rendah
0,20 -0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

### 3.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak oleh

penulis. Rumusan hipotesis sebagai berikut :

1. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Mencari  $F_{hitung}$  dengan cara :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Kemudian akan diketahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau diterima. Adapun hipotesis secara simultan dijabarkan sebagai berikut :

1.  $H_0 : b_1, b_2 = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan
2.  $H_1 : b_1, b_2 \neq 0$  artinya terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $\alpha = 0,05$  artinya kemungkinan dari hasil penarikan kesimpulan adalah benar mempunyai probabilitas sebesar 95% atau toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%

dan derajat kebebasan  $df = n - k - 1$ . Adapun kriteria yang digunakan sebagai berikut :

a. Untuk  $F_{hitung}$  Positif

1. Untuk  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima
2. Untuk  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak

b. Untuk  $F_{hitung}$  Negatif

1. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak
2. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima

2. Uji secara parsial (Uji T)

Pengujian secara individual untuk melihat pengaruh masing-masing variabel sebab terhadap variabel akibat. Untuk pengujian pengaruh parsial digunakan rumus hipotesis sebagai berikut :

1.  $H_0: \beta_1 = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
2.  $H_0: \beta_1 > 0$  artinya terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
3.  $H_0: \beta_2 = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan
4.  $H_0: \beta_2 > 0$  artinya terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Selanjutnya untuk menguji signifikan koefisien parsial dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Dimana :

$t_{hitung}$  = statistik uji korelasi

$r$  = koefisien korelasi pearson

$n$  = jumlah sampel

Apabila pengujian tersebut telah dilakukan, maka hasil pengujian  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian pada bulan November 2017 sampai dengan Januari 2018 dan lokasi penelitian adalah di Kampus II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung, Jalan Tamansari 6-8 Bandung.

### **3.9 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang telah disediakan.