

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Yang Di Gunakan**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Menurut Sugiyono (2015:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2015:35) penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih. Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi dari rumusan masalah yang pertama, kedua, ketiga, yaitu mengenai tanggapan pelanggan atas kualitas pelayanan dan proses.

Selain penelitian deskriptif, penulis juga menggunakan penelitian verifikatif. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Sugiyono (2015:36).

Metode penelitian verifikatif digunakan penulis untuk menjawab perumusan masalah, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan proses terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial.

## **3.2 Definisi Variabel Dan Operasionalisasi Variabel**

Variabel dapat diartikan sebagai salah satu totalitas gejala atau objek pengamatan yang akan diteliti. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel, seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X1) yaitu kualitas pelayanan, variabel (X2) yaitu proses, dan (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalkan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian.

### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2015:60) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. 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 negatif dengan simbol X, sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen dengan simbol Y.

#### **3.2.1.1 Variabel Independen**

Variabel independen menurut Sugiyono (2017:39) Variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) dengan simbol (X). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X1)

Variabel kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016:157), Rambat Lopiyoadi dan Hamdani (2016:183) dan Kotler dan Keller (2016:442).

“Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.”

2. Proses sebagai variabel independen (X2)

Variabel proses menurut Booms dan Bitner (2015:50), Zeithaml dan Bitner (2015:82) dan Rambat Lupiyoadi (2015:103).

“Proses merupakan kegiatan yang dilalui atau di jalani di dalam memasarkan suatu produk atau jasa kepada calon pelanggan.”

### **3.2.1.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen menurut Sugiyono (2017:39) Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dengan simbol (Y). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y)

Variabel kepuasan pelanggan menurut Assael dalam Rudika. H (2014:27), Daryanto dan Setyobudi (2014:43) dan Fandy Tjiptono (2015:200).

“Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Apabila kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.”

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Variabel dapat diartikan sebagai salah satu totalitas gejala atau objek pengamatan yang akan di teliti secara nyata dalam lingkup obyek penelitian. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel, seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala. Aspek yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X1) yaitu kualitas pelayanan, variabel (X2) yaitu proses, dan variabel (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalkan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian serta no angket. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi variabel dan operalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut :

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

Variabel Dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Angket
Kualitas Pelayanan (X1)  “Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.”  <b>Dikompilasi Fandy Tjiptono (2016:157), Rambat Lopiyoadi dan Hamdani (2016:183) dan Kotler dan Keller (2016:442).</b>	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Kerapihan Pakaian Karyawan	Tingkat Kerapihan Pakaian Karyawan	Ordinal	1
		Kebersihan Gedung	Tingkat Kebersihan Gedung		2
	Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	Kehandalan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan	Tingkat Kehandalan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan	Ordinal	3
		Kemampuan Karyawan Memberikan Informasi Tentang Produk	Tingkat Kemampuan Karyawan Memberikan Informasi Tentang Produk		4

	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kesedian Karyawan Membantu Pelanggan	Tingkat Kesedian Karyawan Membantu Pelanggan	Ordinal	5	
		Kecepatan Karyawan Dalam Penyelesaian Keluhan Pelanggan	Tingkat Kecepatan Karyawan Dalam Penyelesaian Keluhan Pelanggan		6	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pengetahuan Karyawan Tentang Produk	Tingkat Pengetahuan Karyawan Tentang Produk	Ordinal	7	
		Ketepatan Jaminan Produk	Tingkat Ketepatan Jaminan Produk		8	
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Komunikasi Karyawan Kepada Pelanggan Baik	Tingkat Komunikasi Karyawan Kepada Pelanggan Baik	Ordinal	9	
		Karyawan Ramah Kepada Pelanggan	Tingkat Karyawan Ramah Kepada Pelanggan		10	
	Proses (X2)  “Proses merupakan kegiatan yang dilalui atau di jalani di dalam memasarkan suatu produk atau jasa kepada calon pelanggan.”  <b>Dikompilasi Booms dan Bitner (2015:50), Zeithaml dan Bitner (2015:82) dan Rambat Lupiyoadi (2015:103).</b>	Kebijakan ( <i>Policies</i> )	Kesesuaian Program Yang Diberikan	Tingkat Kesesuaian Program Yang Diberikan	Ordinal	1
			Terlealisasinya Program Yang Dijanjikan	Tingkat Terlealisasinya Program Yang Dijanjikan		2
		Prosedur ( <i>Prosedures</i> )	Kesesuaian Urutan Tugas Dengan Prosedur Yang Ada	Tingkat Kesesuaian Urutan Tugas Dengan Prosedur Yang Ada	Ordinal	3
			Ketepatan Pengambilan Keputusan	Tingkat Ketepatan Pengambilan Keputusan		4
Mekanisme ( <i>Mechanism</i> )		Proses Administrasi Dan	Tingkat Proses Administrasi Dan Pembayaran Yang Mudah	Ordinal	5	

		Pembayaran Yang Mudah			6
		Proses Penanganan Keluhan Yang Cepat Dan Tanggap	Tingkat Proses Penanganan Keluhan Yang Cepat Dan Tanggap		
	Keterlibatan Karyawan Dengan Pelanggan ( <i>Employee Customer Involvement</i> )	Keramahan Karyawan Dengan Pelanggan	Tingkat Keramahan Karyawan Dengan Pelanggan	Ordinal	7
		Kesopanan Karyawan Terhadap Pelanggan	Tingkat Kesopanan Karyawan Terhadap Pelanggan		8
Kepuasan Pelanggan (Y) “Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Apabila kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.”  <b>Dikompilasi Assael dalam Rudika. H (2014:27), Daryanto dan Setyobudi (2014:43) dan Fandy Tjiptono (2015:200).</b>	Kinerja ( <i>Performance</i> )	Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di PT Telkom	Tingkat Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di PT Telkom	Ordinal	1
		Kepuasan Atas Proses Kinerja Karyawan	Tingkat Kepuasan Atas Proses Kinerja Karyawan		2
	Harapan ( <i>Expectation</i> )	Kesesuaian Atas Kondisi Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian Atas Kondisi Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan	Ordinal	3
		Kesesuaian Atas Proses Pelayanan Yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian Atas Proses Pelayanan Yang Diharapkan		4

Sumber : Pengolahan Data Peneliti (2019)

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa rancangan kuesioner dengan item pertanyaan yang berjumlah 22 sedangkan pada kuesioner penelitian pendahuluan berjumlah 14 pernyataan. Perbedaan tersebut dikarenakan rancangan

kuesioner disusun menggunakan dimensi indikator dan alat ukur untuk membentuk rancangan kuesioner. Sedangkan untuk kuesioner penelitian pendahuluan hanya menggunakan dimensi dari variabel-variabel yang akan diteliti sehingga terdapat perbedaan antara rancangan kuesioner dengan kuesioner penelitian pendahuluan.

### **3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling**

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek yang diteliti dan dapat membantu peneliti dalam pengolahan data untuk memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan datanya. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik sampling tertentu.

#### **3.3.1 Pengertian Populasi**

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2015:148) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan indihome PT Telkom Lembong Bandung pada tahun 2018.

Maka jumlah populasi untuk pelanggan indihome di PT Telkom Lembong Bandung selama tahun 2018 sebanyak 8.196 pelanggan. Penulis sajikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Pelanggan Indihome Di Kota Bandung Tahun 2018**

No	Alamat Kantor	Jumlah Pelanggan Tahun 2018
1	Jl. Japati No. 1, Sadang Serang	13325
2	Jl. Sadang Sari I No. 25, Sekeloa	9374
3	Jl. W.R Supratman No. 66A, Cihaur Geulis	10328
4	Jl. Dr. Setiabudhi No. 87, Gegerkalong	9574
5	Jl. Sunda No. 64, Babakan Ciamis	9936
6	Jl. Mochammad Toha, Astanaanyar	9562
7	Jl. Gegerkalong Hilir No. 47, Sukarasa	9688
8	Jl. Rajawali Barat No. 101, Garuda	9754
9	Jl. Bengawan No. 81, Cihapit	9639
10	Jl. A.H Nasution No. 252, Panyileukan	9171
11	Jl. Dr. Wahidin No. 3, Pasir Kaliki	8639
12	Jl. Raya Soreang Kopo No. 182, Sayati	8552
13	Jl. Lembong No 11, Braga, Bandung	8196

Sumber : FinancialBisnis.Com (2018)

### 3.3.2 Pengertian Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi Sugiyono (2015:81). Sampel sebaiknya memenuhi kriteria yang dikehendaki, jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki.

Penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus Slovin Husein Umar (2015:78) sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentase kesalahan ketidaktelitian adalah sebesar 10%.

$$\text{Rumus Slovin} = n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah

sebanyak 8196 orang. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{8196}{1 + 8196 (0,1)^2}$$

$$n = 98.79 \approx 99$$

Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 99 orang responden.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2015:116) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan.

Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2015:120), “*nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. *Nonprobability sampling* terdiri dari sampling sistematis, sampling kuota, *incidental sampling*, sampling jenuh, *purposive sampling* dan *snow ball sampling*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *incidental sampling*, menurut Sugiyono (2015:122) “*incidental sampling* adalah metode penetapan sampel dengan memilih sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan 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. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mengetahui jawabannya. Sugiyono (2015:135).

##### b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Sugiyono (2015:139).

##### c. Wawancara

Yaitu cara mengadakan wawancara dengan pihak yang dianggap tepat sebagai narasumber dan ada kaitannya dengan masalah yang diteliti sekaligus menjadi objek penelitian.

#### 2. Studi kepustakaan (*library research*)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### **3.5 Metode Analisis Yang Di Gunakan**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan analisis deskriptif dan verifikatif untuk menetapkan hubungan kausal dengan pendekatan survei, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti.

#### **3.5.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas**

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian.

##### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas menurut Sugiyono (2017:200) merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{\sqrt{((n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2)(n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2))}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefesien r product moment

$r$  = Koefesien validitas item yang dicari

$x$  = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

$y$  = Skor total instrument

$n$  = Jumlah responden dalam uji instrument

$\sum x$  = Jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$  = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Nilai  $r$  hitung yang telah diperoleh dari perhitungan diatas selanjutnya dibandingkan dengan  $r$  kritis (0,3) dengan ketentuan sebagai berikut :

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu Sugiyono (2017:173). Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *split-half method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini :

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II.
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

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

Dimana :

r = Koefesien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\Sigma A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\Sigma B$  = Jumlah total skor belahan genap

$\Sigma A^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\Sigma B^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$\Sigma AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi Spearman Brown sebagai berikut :

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

$r_b$  = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen ( $r_b$  hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya :

- a. Bila  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.
- b. Bila  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

### 3.6 Metode Analisis Dan Uji Hipotesis

Metode analisis dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendataan responden tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skal likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif. Seperti pada tabel yang disajikan sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2015:137)

#### 3.6.1 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel, mentabulasikan 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.

Metode analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dengan menggunakan Uji-t. setelah data

terkumpul melalui kuesioner, data diolah dan dibuatkan tabulasinya dengan memberikan nilai sesuai dengan system yang diterapkan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menguor sikap, pendapatan dan persepsi seseorang atau kelompok orang. Sugiyono (2015:132).

### **3.6.2 Analisis Deskriptif**

Analisis ini menggambarkan tentang fakta-fakta yang ada secara sistematis. Dimana fakta-fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul kemudian di lakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis.

Menurut Sugiyono (2017:206) yang di maksud analisis statistik deksriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata (*mean*), median, modus, deviasi dan lain-lain.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya di lakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor yang ada pada jawaban-jawaban responden yang di peroleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dengan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dan citra perusahaah terhadap loyalitas nasabah. Tahap analisis dilakukan sampai dapatscoring dan indeks, dimana skor merupakan jumlah dari

hasil perkalian setiap bobot (1 sampai 5) frekuensi. Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean, yaitu membagi total skor dengan jumlah responden.

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata (Mean)**

Interpretasi Nilai	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2015)

Penetapan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antar skor aktual dan skor ideal.

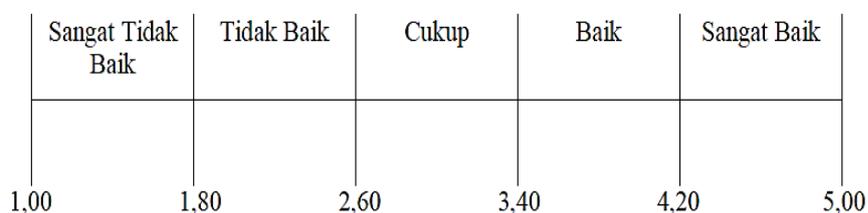
$$\text{Nilai tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

$$\text{Range} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka diperoleh garis kontinum dengan rentang 0,8 sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Garis Kontinum**

### 3.6.3 Analisis Verifikatif

Metode verifikatif adalah metode pengolahan data berbentuk angka. Sugiyono (2015:13) menjelaskan metode verifikatif merupakan metode analisis

yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistic dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode verifikatif yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 3.6.3.1 *Method Of Succesive Interval (MSI)*

Sebelum data analisis lebih lanjut, untuk data berskala ordinal perlu dirubah menjadi interval dengan teknik method siccesive interval langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Tentukan secara tegas variabel apa yang akan dicari, diukur, diteliti, diolah untuk mendapatkan hasil yang baik.
- b. Tentukan berapa responden yang memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
- c. Setiap frekuensi pada reponden dibagi dengan keseluruhan responden disebut sebagai proporsi.
- d. Tentukan proporsi kumulatif (proporsi kumulatif mendekati distribusi).
- e. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai.
- f. Tentukan nilai densitas untk setiap nilai y yang diperoleh.
- g. Menentukan nilai skala (*scala values*).

$$SV = \frac{\text{Density of Lower Limit} - \text{Density of Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

- h. Menentukan nilai transformasi :

$$Y = sv + [K]$$

$$\text{Dimana : } K = 1 + SV \text{ min}$$

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1), proses (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Analisis regresi linier berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Rumus untuk menghitung analisis regresi linier berganda yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan pelanggan
- A = Bilangan berkonstanta
- $\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Proses

### b. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), proses (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Rumus untuk menghitung analisis korelasi berganda yaitu :

$$R = \frac{JK_{Regresi}}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

- R = Koefisien korelasi berganda
- $JK_{Regresi}$  = Jumlah kuadrat
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi

Dimana ketentuannya sebagai berikut :

Apabila  $r = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel X1, X2 dan variabel Y.

Apabila  $r = -1$ , artinya terdapat hubungan antar variabel negative.

Apabila  $r = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan korelasi.

Pengaruh kuat atau tidaknya antar variabel maka dapat dilihat pada tabel

3.4 dibawah ini :

**Tabel 3.5**  
**Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Kriteria
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,800 – 0,799	Kuat
0,600 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2015:184)

### 3.6.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menunjukkan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Data yang dikumpulkan akan dianalisis berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Pengujian hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh variabel X (kualitas pelayanan dan proses) dan variabel Y (kepuasan pelanggan). Uji hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji F (Simultan) dan Uji T (Parsial).

#### 3.6.4.1 Uji F (Simultan)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$  : tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Indihome PT Telkom Lembong Bandung.

$H_a : \beta_1 \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) Indihome PT Telkom Lembong Bandung.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau di tolaknya hipotesisi. Untuk melakukan uji signifikan koefisien, taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien korelasi gandan yang telah ditentukan

$K$  = Banyaknya variabel bebas

$N$  = Ukuran Sempel

$F$  =  $F$  hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  ( $n-K-1$ ) = derajat kebebasan

Perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi  $F$  dengan pembilang  $K$  dan penyebut  $dk$  ( $n-K-1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tolak  $H_o$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $\square$   $H_a$  diterima (signifikan)
2. Terima  $H_o$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $\square$   $H_a$  ditolak ( tidak signifikan)

#### 3.6.4.2 Uji T (Parsial)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk statistik sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Indihome PT Telkom Lembong Bandung.

$H_a : \beta_1 \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Indihome PT Telkom Lembong Bandung.

$H_0 : \beta_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Indihome PT Telkom Lembong Bandung.

$H_a : \beta_2 \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Indihome PT Telkom Lembong Bandung.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji dengan taraf signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{rp\sqrt{n-2}}{1-rp}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

rp = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis thitung dibandingkan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut :

Terima  $H_0$  Jika thitung < ttabel –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

Tolak  $H_0$  Jika thitung > ttabel –  $H_1$  diterima (signifikan)

### c. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel bebas terikatnya.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, nilai R adalah nilai nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan.

### 1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Untuk melihat seberapa besar pengaruh X1 dan X2 (variabel independen) terhadap variabel dependen, biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%) koefisien determinasi simultan sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

R<sup>2</sup> = Kuadrat dari koefisien ganda

### 2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besaran pengaruh salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu :

$$Kd = B \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan :

B = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero Order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap Y lemah.

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap Y kuat.

## 3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Rancangan kuisisioner ini menggunakan skala likert Sugiyono

(2017:93). Skala *likert* di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden. Dalam skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijadiakan indikator, dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadiakan instrumen penyusun pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat pertanyaan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti, dengan berpedoman kepada skala rating dimana setiap jawabannya akan diberikan skor dengan kriteria sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Kurang Setuju (KS) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

### **3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Lembong Bandung (studi kasus pada pelanggan Indihome di kantor pelayanan Lembong Bandung), yang berlangsung pada bulan Maret sampai dengan bulan September 2019.