

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Metode penelitian ini akan mengarahkan penelitian pada suatu tujuan tertentu. Penelitian yang dilakukan di JNE Cimincrang Gedebage mengenai proses dan kualitas jasa ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Metode peneltiaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:35) Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2017:36) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesa yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesa diterima atau ditolak. Metode penelitian deskriptif yang digunakan peneliti untuk menjawab perumusan masalah nomor satu, nomor dua, dan nomor tiga yaitu:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang proses yang diberikan oleh JNE Cimincrang.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kualitas jasa yang diberikan oleh JNE Cimincrang.
3. Bagaimana kepuasan pelanggan pada JNE Cimincrang.

Metode penelitian verifikatif digunakan peneliti untuk menjawab perumusan masalah nomor 4 yaitu seberapa besar pengaruh proses dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan JNE cimincrang.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu pengaruh proses dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan JNE, maka variabel yang diteliti Dalam penelitian ini meliputi variabel (X1) yaitu proses, variabel (X2) yaitu kualitas jasa, dan variabel (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Variabel-variabel tersebut operasionalisasi kan berdasarkan dimensi indikator ukuran dan skala penelitian

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel ini terdiri dari variabel bebas (*independen variable*) dan variabel terikat (*dependen variabel*). Variable bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah variabel proses (X1) dan kualitas jasa (X2) Variabel terikat adalah variabel kepuasan pelanggan (Y) Adapun variabel-variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses (X1) menurut JS Badudu dan Sutan M Zain (2016:109) “Proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan”.
2. Kualitas Jasa (X2) menurut Fandy Tjiptono (2016:260) “Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.
3. Kepuasan Pelanggan (Y) menurut Fandy Tjiptono (2016:146) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya”.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari konsep serta indikator untuk masing-masing variabel penelitian Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti yaitu proses (X1) kualitas jasa (X2) sebagai variabel bebas serta kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini dapat dilihat tabel mengenai konsep dan indikator variabel

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Proses (X1) Menyatakan bahwa <i>service as a process and system</i> , jasa	<i>Front-stage activities/ Customer Service</i>	Penyampaian informasi dari CS dapat dimengerti	Tingkat penyampaian informasi dari CS	Ordinal	1

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>tidak dapat dilepaskan dari suatu proses dan sistem.</p> <p>Lovelock & Wright (2016:30)</p>	<i>Front-stage activities/ Customer Service</i>	CS memiliki kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan	Tingkat kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan	Ordinal	2
	<i>Physical evidence of front-stage activities / Bukti Fisik</i>	Pakaian karyawan JNE rapih	Tingkat kerapihan pakaian JNE	Ordinal	3
		Tempat parkir yang disediakan JNE luas	Tingkat ketersediaan tempat parkir	Ordinal	4
	<i>Line of Visibility / Visibilitas</i>	Papan nama JNE yang terpasang diluar terlihat jelas	Tingkat kejelasan papan nama JNE yang terpasang diluar	Ordinal	5
		Tata letak peralatan di JNE tersusun rapih	Tingkat kerapihan peralatan	Ordinal	6
	<i>Back-Stage activities / Aktivitas dibelakang layar</i>	JNE selalu mengutamakan kepuasan pelanggan	Tingkat keutamaan kepuasan pelanggan	Ordinal	7
		JNE selalu mengutamakan pelanggan	Tingkat keutamaan pelanggan	Ordinal	8
	<i>Support processes and supplies / Dukungan Proses dan persediaan</i>	Kurir JNE selalu mengantarkan barang tepat waktu	Tingkat ketepatan waktu	Ordinal	9
		Pengiriman paket mudah diakses melalui handphone	Tingkat kemudahan mengakses paket	Ordinal	10

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>Proses (X1)</p> <p>Menyatakan bahwa <i>service as a process and system</i>, jasa tidak dapat dilepaskan dari suatu proses dan sistem.</p> <p>Lovelock & Wright (2016:30)</p>	<i>Potential Fail Points /</i> Potensi Kegagalan	Adanya jaminan dari JNE	Tingkat jaminan	Ordinal	11
		JNE selalu menerima keluhan pelanggan	Tingkat penerimaan keluhan	Ordinal	12
	<i>Identifying Customer Waits</i>	Tersedianya ruang tunggu yang memadai	Tingkat ketersediaan ruang tunggu	Ordinal	13
		JNE menyediakan ruang tunggu yang nyaman	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	Ordinal	14
	<i>Service standards and targets /</i> Standar pelayanan dan target	Karyawan JNE selalu bekerja secara maksimal	Tingkat kemaksimalan pekerjaan	Ordinal	15
		JNE selalu menerapkan protokol kesehatan	Tingkat penerapan protokol kesehatan	Ordinal	16
<p>Kualitas Jasa (X2)</p> <p>Refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan jasa yang diterima.</p> <p>Parasuraman (2016)</p>	Keandalan	Paket yang dikirim tidak mudah rusak	Tingkat kekuatan jasa	Ordinal	17
		Karyawan JNE selalu tersenyum dan mengucapkan salam	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	18
		Karyawan JNE selalu sigap dan tepat dalam memberikan pelayanan	Tingkat kesigapan pelayanan	Ordinal	19
	Daya Tanggap	Pelayanan administrasi cepat dan tepat	Tingkat kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi	Ordinal	20

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>Kualitas Jasa (X2)</p> <p>Refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan jasa yang diterima.</p> <p>Parasuraman (2016)</p>	Daya Tanggap	JNE selalu buka dan tutup tepat waktu	Tingkat kedisiplinan	Ordinal	21
		Karyawan cepat menanggapi keluhan pelanggan	Tingkat menanggapi keluhan	Ordinal	22
	Jaminan	Jaminan keamanan sudah sesuai harapan	Tingkat jaminan keamanan	Ordinal	23
		Karyawan dapat dipercaya	Tingkat kepercayaan terhadap karyawan	Ordinal	24
		Pelanggan merasa nyaman di JNE	Tingkat kenyamanan pelanggan	Ordinal	25
	Empati	Karyawan memberikan perhatian terhadap pelanggan	Tingkat perhatian terhadap pelanggan	Ordinal	26
		Komunikasi karyawan dengan pelanggan berjalan baik dan lancar	Tingkat kelancaran komunikasi	Ordinal	27
		Karyawan melayani pelanggan tanpa memandang status	Tingkat keadilan sosial	Ordinal	28
	Bukti Langsung	Karyawan secara ramah menghadapi pelanggan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	29

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Jasa (X2) Refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan jasa yang diterima. Parasuraman (2016)	Bukti Langsung	Karyawan JNE selalu memakai seragam	Tingkat kedisiplinan karyawan	Ordinal	30
		Karyawan JNE selalu menggunakan tanda pengenalan	Tingkat kedisiplinan karyawan	Ordinal	31
Kepuasan Pelanggan (Y) Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kotler dan Keller dialihbahasakan oleh Bob Sabran (2016:80)	Kinerja	Kepuasan terhadap pelanggan dalam kinerja pengiriman barang	Tingkat kepuasan terhadap pengiriman barang	Ordinal	32
		Kepuasan atas kemudahan mengakses halaman website JNE	Tingkat kepuasan atas kemudahan mengakses halaman website JNE	Ordinal	33
		Kepuasan atas kinerja proses	Tingkat kepuasan terhadap kinerja proses	Ordinal	34
		Kepuasan atas kinerja kualitas jasa	Tingkat kepuasan terhadap kinerja kualitas jasa	Ordinal	35
	Harapan	Karyawan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat.	Tingkat tanggapan keluhan pelanggan	Ordinal	36

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kepuasan Pelanggan (Y) Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kotler dan Keller dialihbahasakan oleh Bob Sabran (2016:80)	Harapan	Terpenuhinya keinginan pelanggan	Tingkat terpenuhi keinginan pelanggan	Ordinal	37
		Kesesuaian harapan atas proses	Tingkat kesesuaian harapan atas proses	Ordinal	38
		Kesesuaian harapan atas kualitas jasa	Tingkat kesesuaian harapan atas kualitas jasa	Ordinal	39

Sumber: Data diolah peneliti

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar Penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui kriteria dan dapat dikategorikan kedalam objek tersebut berupa manusia. Hal ini selaras dengan pernyataan Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan populasi yang berdasarkan jumlah pelanggan JNE Cimincrang pada tahun 2020. Berikut jumlah tabel jumlah pelanggan pada tahun 2020.

Tabel 3.2
Jumlah Pelanggan JNE Cimincrang pada tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	102
2	Februari	94
3	Maret	88
4	April	92
5	Mei	62
6	Juni	55
7	Juli	49
8	Agustus	58
9	September	55
10	Oktober	63
11	November	52
12	Desember	57
Jumlah		827

Sumber: JNE Cimincrang Gedebage

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel penelitian dalam suatu penelitian harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh dan bersifat representatif, artinya dapat mewakili karakteristik dari populasi penelitian secara keseluruhan, atau dapat menggambarkan keadaan sebenarnya. Sampel merupakan sebagian populasi yang dianggap representatif yang diambil dengan teknik tertentu. Penelitian ini mengambil sampel dari populasi dengan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebanyak 10% dan penentuan ukuran sampel tersebut menggunakan rumus Slovin yang dapat ditunjukkan sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Berdasarkan Penjelasan diatas maka dengan menggunakan rumus slovin ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{827}{1+(827)(0,1)^2} = 89 \approx 90$$

Jadi diketahui perhitungan untuk sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 90 responden. Untuk mengoptimalkan hasil penelitian yang lebih

baik, maka penulis menambahkan 10 responden sehingga total menjadi 100 responden.

3.3.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* ini menurut Sugiyono (2017:142) menjelaskan bahwa “*non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Tujuan peneliti menggunakan *non probability sampling* karena peneliti memiliki keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Adapun jenis-jenis dari teknik *non probability sampling* yaitu *sampling* sistematis, *sampling* kuota, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling* jenuh dan *snowball sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih dalam penelitian ini yaitu jenis *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2017:144) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting untuk keberhasilan penelitian. Teknik pengumpulan data berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan datanya, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakannya. Teknik pengumpulan data mengacu pada cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian dan sesuai dengan penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2017:137) teknik pengumpulan data merupakan langkah awal dalam penelitian, karena memiliki tujuan memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan survei lapangan yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti. Survei tersebut dilakukan di JNE Cimincrang Gedebage. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh melalui beberapa cara, yaitu:

a. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi JNE Cimincrang Gedebage yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada manajemen JNE Cimincrang Gedebage berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain dengan pemilik, peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan JNE Cimincrang Gedebage. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian sehingga diharapkan memperoleh data yang lebih jelas.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada pelanggan JNE Cimincrang Gedebage. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat pelanggan mengenai proses, kualitas jasa, dan kepuasan pelanggan di JNE Cimincrang Gedebage.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literature atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian kepustakaan diperoleh dari data sekunder yaitu literatur-literatur, buku-buku, jurnal, internet, dan data perusahaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Data sekunder dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data sekunder berdasarkan literatur-literatur, buku-buku yang berkaitan dengan variabel penelitian dan bertujuan untuk 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 dan juga sebagai pembanding dengan penelitian yang peneliti teliti.

c. Internet

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

Data-data tersebut sangat penting bagi kelengkapan analisis dari temuan hasil penelitian. Sumber data yang dimaksud adalah buku-buku dari berbagai referensi dan bahan-bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan dari setiap item kuesioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokan 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 untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yaitu proses dan kualitas jasa terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

3.5.1 Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti.

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut.

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesalahan setiap item pertanyaan mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total untuk seluruh item.

Cara untuk mencari nilai validitas dari sebuah item adalah dengan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut, apabila nilai korelasi diatas 0,3 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid. Metode korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Skor yang diperoleh dari subjek tiap item

y = Skor total instrumen

n = Jumlah responden dalam uji instrumen

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Pengertian reliabilitas menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek

yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* (Ca) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama 0,60. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan reliabel. Skala dikelompokkan dalam lima kelas dengan *range* atau rentang nilai yang sama, ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable.

Rumus reliabilitas alpha cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a_i^2}{a_i^2} \right)$$

Dimana:

r_{ii} : Reliabilitas Instrument
 k : Banyaknya butiran pernyataan
 $\sum a_i^2$: Jumlah butiran pernyataan
 a_i^2 : Varians total

3.5.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dan variabel penelitian. Dalam penelitian, peneliti menggunakan

analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya:

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} = \text{Skor rata-rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut ini:

Dimana:

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

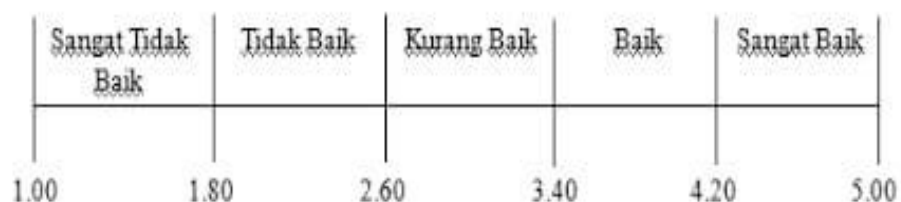
Interval : $5 - 4 = 1$

Jarak Interval : $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Tabel 3.3
Kategori Skala

Interval	Kategori
1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
1,81-2,60	Tidak Baik
2,61-3,40	Kurang Baik
3,41-4,20	Baik
4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:97)



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.5.3 Analisis Verifikatif

Analisis Verifikatif digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:69). Dalam penelitian ini, ada beberapa metode statistik yang digunakan penulis seperti analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

3.5.3.1 *Method of Successive Interval (MSI)*

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Data yang peneliti peroleh dari hasil penyebaran kuesioner masih merupakan data ordinal yang masih harus ditransformasikan menjadi data interval untuk memenuhi syarat statistika parametrik dengan analisis regresi dan analisis korelasi untuk menganalisis dan mengkaji rumusan masalah penelitian. Maka dari itu peneliti menggunakan *Method of Successive Interval (MSI)* untuk transformasi data ordinal menjadi data interval. Berikut ini peneliti sajikan langkah-langkah menganalisis data dengan *Method of Successive Interval (MSI)*:

1. Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Menentukan nilai Skala (*scale value/SV*)

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

Keterangan:

SV (Scale 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. Menghitung skor hasil informasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus:

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SVmin]$$

3.5.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda Karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh proses (X1) dan kualitas jasa (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Persamaan regresi linear berganda Dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y : Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a : Bilangan konstanta

β_1 dan β_2 : Koefisien regresi proses dan kualitas jasa

X_1 : Variabel bebas (Proses)

X_2 : Variabel bebas (Kualitas Jasa)

e : Error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain proses dan kualitas jasa.

3.5.3.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau hubungan antara proses (X1), kualitas jasa (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) dengan rumus sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{JK_{regresi}}{\sum Y^2}$$

Dimana:

r^2 : Koefisien korelasi berganda

$JK_{regresi}$: Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat total korelasi

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 3.4
Taksiran Besarnya Koefisien 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 (2017:184)

3.5.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak ada pengaruh proses dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan, secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a),

1. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

Pengujian ini menggunakan Uji F dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis

H_0 : $b_1 = b_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel proses dan kualitas jasa terhadap keputusan pembelian konsumen.

H_1 : $b_1 = b_2 \neq 0$, terdapat pengaruh secara simultan variabel proses dan kualitas jasa terhadap keputusan pembelian konsumen.

- b. Menentukan tingkat signifikan, yaitu 10% atau 0,1 dan derajat bebas (db) = $n - k - 1$, untuk mengetahui daerah F_{tabel} sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.
- c. Menghitung nilai F_{hitung} untuk mengetahui apakah variabel-variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak. Dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2017:192)

Keterangan :

R^2 = Koefisien korelasi berganda

k = Banyaknya variable bebas

n = Jumlah anggota sampel

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

$(n-k-1)$ = Derajat Kebebasan

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

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow H_1$ diterima (signifikan)

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow H_1$ ditolak (tidak signifikan)

2. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan uji statistic dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis
- a. $H_0 : b_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh proses terhadap kepuasan pelanggan.
- $H_1 : b_1 \neq 0$, terdapat pengaruh proses terhadap kepuasan pelanggan.

b. $H_0 : b_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1 : b_2 \neq 0$, terdapat pengaruh proses terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 10%, dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2017:184)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

rp = Nilai korelasi parsial

Kemudian hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

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

3.5.5 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

a. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel proses (X1) dan variabel kualitas jasa (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya. Berikut adalah rumus koefisien determinasi:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R² = Kuadrat koefisien korelasi ganda

b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen, yaitu Proses (X1) dan variabel Kualitas Jasa (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

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

Keterangan:

β = Beta (*nilai standardized coefficients*)

Zero order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila:

Kd = 0, Berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, rendah.

Kd = 1, Berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, tinggi.

3.6 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan 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 penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel proses dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa ke responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang telah disediakan. Responden tinggal memilih pernyataan yang sudah disediakan peneliti seperti adanya terdapat pilihan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Responden tinggal memilih kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti menyangkut variabel-variabel yang sedang diteliti.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan kepada pelanggan JNE Cimincrang di Jalan Cimincrang, Rancanumpang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat 40295 dan waktu penelitiannya dimulai dari Mei 2021 sampai selesai.