

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang mana terkait dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2018: 2) metode penelitian merupakan cara ilmiah guna mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kunci dalam penelitian dan juga perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan tertentu. Artinya harus *rasional*, *empiris* dan *sistematis*. Karena semua penelitian dalam konteks apapun pasti menggunakan metode penelitian.

Metode penelitian yang diaplikasikan oleh peneliti yaitu menggunakan metode survei dan mengambil survei dari populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat dalam pengumpulan data yang penting dalam sebuah penelitian. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2018 : 57) Metode survei adalah suatu metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau ataupun saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan antar variabel serta untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuisioner) yang tidak begitu mendalam dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Survei salah satu metode penelitian yang efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya,

Namun meskipun demikian survei juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Metode survei cocok digunakan untuk penelitian kuantitatif.

Tujuan suatu penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum. Dalam menjelaskan kedudukan suatu variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif.

Penelitian deskriptif menurut pendapat dari Sugiyono (2018 : 59) yaitu “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu guna menjawab rumusan masalah nomor satu, dua dan tiga. Penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2018 : 60) merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menguji suatu teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini guna menjawab rumusan masalah nomor empat.

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

Dalam melakukan penelitian, peneliti perlu menjelaskan definisi dari variabel penelitian yang berkaitan dan juga memaparkan operasionalisasi variabel penelitian. Dikarenakan hal tersebut merupakan suatu aspek yang memberikan informasi mengenai variabel yang tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya.

Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi harga (X1), proses (X2) dan Kepuasan konsumen (Y). Variabel – variabel tersebut kemudian disatukan dalam suatu operasionalisasi variabel berdasarkan dimensi, indikator, ukuran serta skala penelitian. Adapun penjelasan secara lebih jelas pada lembar halaman berikutnya, dikarenakan lembar halaman ini telah berada di penghujung halamannya.

### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018 : 68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai ukuran tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi secara sederhana, suatu variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja (dapat diukur) yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Sehingga, diperoleh informasi sebuah tentang variabel tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Perlu diketahui juga bahwa variabel hanya terdapat pada penelitian dengan konsep kuantitatif.

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel yang mana terdiri dari 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Secara lebih jelas yang dimaksud dengan ketiga variabel itu yakni *Harga (X1)*, *Proses (X2)* dan *Kepuasan Konsumen (Y)*. Dimana, ketiga variabel tersebut menjadi fokus peneliti pada penelitian ilmiah ini, dan diindikasikan bermasalah, karenanya menimbulkan penurunan penjualan jasa. Berikut di bawah ini merupakan definisi menurut para ahli mengenai ketiga variabel tersebut sesuai dengan dimensi yang diaplikasikan dalam penelitian ilmiah ini. Pada halaman berikutnya peneliti telah melampirkan definisi setiap variabel dikarenakan halaman ini telah sampai pada akhir halaman ini.

### 1. Variabel X1 (Harga)

Fitria Halim, dkk (2021 : 90) Harga adalah suatu nilai yang mencirikan suatu produk baik itu barang maupun jasa.

### 2. Variabel X2 (Proses)

Fatihudin dan Anang Firmansyah (2019 : 179), proses adalah suatu kegiatan yang menggerakkan aktivitas perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

### 3. Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Fitria Halim, dkk (2021 : 159), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

### 3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan kuisisioner. Tujuannya untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian, yakni Pengaruh Harga dan Proses Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Truk PT Chunur Company maka, terdapat tiga variabel yang dapat peneliti kembangkan menjadi indikator – indikator kemudian dikembangkan lagi menjadi *item – item* pertanyaan yang akan digunakan dalam pembuatan kuisisioner. Variabel yang diteliti yakni X1 (Harga), X2 (Proses) dan Y (Kepuasan Konsumen). Secara lebih saksama dan dapat ditelaah maka peneliti telah menyajikan tabel operasionalisasi variabel, berikut

pada halaman ini merupakan tabel yang mana menyajikan operasionalisasi variabel dalam penelitian ini. Dikarenakan lembar halaman sebelumnya telah berada di lembar penghujung.

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

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p><b>(Harga)</b></p> <p><b>X1</b></p> <p>Harga adalah suatu nilai yang mencirikan suatu produk baik itu barang maupun jasa.</p> <p>Fitria Halim, dkk (2021 : 90)</p>	Keterjangkauan harga	Harga yang ditawarkan terjangkau	Tingkat keterjangkauan harga yang ditawarkan	Ordinal	1
		Kemampuan pelanggan dalam membeli jasa	Tingkat kemampuan konsumen dalam membeli jasa	Ordinal	2
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas jasa	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas jasa yang didapatkan	Ordinal	3
		Harga yang ditawarkan sesuai dengan jasa yang dihasilkan	Tingkat harga sesuai dengan hasil yang diinginkan pelanggan	Ordinal	4
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan	Tingkat keesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan	Ordinal	5
		Harga yang ditawarkan memiliki manfaat sesuai dengan kebutuhan	Tingkat harga yang ditawarkan memiliki manfaat sesuai dengan kebutuhan	Ordinal	6
	Daya saing harga	Pemberian potongan harga	Tingkat pemberian potongan harga	Ordinal	7
		Harga jasa terjangkau dibandingkan pesaing	Tingkat harga jasa terjangkau dibandingkan pesaing	Ordinal	8
	Kebijakan (Policies)	Kesesuaian program yang diberikan perusahaan	Tingkat kesesuaian program yang diberikan perusahaan	Ordinal	9

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No	
<p><b>Proses</b> <b>(X2)</b></p> <p>Proses adalah suatu kegiatan yang menggerakkan aktivitas perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.</p> <p>Fatihudin dan Anang Firmansyah (2019 : 179),</p>		Terealisasinya program yang dijanjikan perusahaan	Tingkat terealisasinya program yang dijanjikan perusahaan	Ordinal	10	
		Kesesuaian urutan tugas dengan prosedur yang ada	Tingkat kesesuaian urutan tugas dengan prosedur yang ada	Ordinal	11	
	Prosedur ( <i>procedures</i> )	Ketepatan pengambilan keputusan	Tingkat ketepatan pengambilan keputusan di perusahaan	Ordinal	12	
		Proses pengiriman <i>container</i> / peti kemas cepat	Tingkat proses pengiriman peti kemas yang cepat	Ordinal	13	
	Mekanisme ( <i>mechanism</i> )	Proses pembayaran jasa dan administrasi yang mudah	Tingkat proses pembayaran dan administrasi yang mudah	Ordinal	14	
		Responsifitas karyawan dengan pelanggan	Tingkat responsifitas karyawan dengan pelanggan	Ordinal	15	
	Keterlibatan karyawan dengan pelanggan ( <i>employee customer involvement</i> )	Kepedulian karyawan kepada pelanggan	Tingkat kepedulian karyawan kepada pelanggan	Ordinal	16	
	<p><b>Kepuasan Pelanggan</b> <b>(Y)</b></p> <p>kepuasaan pelanggan (<i>customer</i>)</p>		Puas atas harga yang sesuai dengan proses jasa yang diterapkan	Tingkat kesesuaian harga dengan proses jasa	Ordinal	17
		Kinerja	Puas atas proses jasa yang diterapkan	Tingkat proses jasa yang diterapkan		

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<i>satisfaction</i> ) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau <i>outcome</i> produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.  Fitria Halim, dkk (2021 : 159),				Ordinal	18
	Harapan	Kesesuaian harga dengan harapan pelanggan	Tingkat kesesuaian harga dengan harapan pelanggan	Ordinal	19
		Kesesuaian proses dengan harapan pelanggan	Tingkat kesesuaian proses dengan harapan pelanggan	Ordinal	20

Sumber : Data Diolah Peneliti 2022

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 16 rancangan pertanyaan dalam kuisioner yang mana terdiri dari dari 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Semuanya dilandasai oleh sebuah dimensi yang mana menjadi acuan dalam menyusun pertanyaan kuisioner penelitian ini. Semua dimensi tersebut merupakan teori hasil pemikiran dari para ahli dalam ranah keilmuan manajemen pemasaran.

### 3.3 Populasi Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek dan subjek yang harus diteliti, sehingga masalah dapat dipecahkan dan ditemukan solusinya. Populasi merupakan objek dalam penelitian dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah dalam pengolahan data, maka peneliti akan mengambil bagian, jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi yang disebut sampel. Sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga penelitian yang berhasil diperoleh dari suatu sampel dapat digeneralisasikan pada populasi. Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar dan peneliti memiliki keterbatasan berbagai faktor untuk menjangkau seluruh populasi. Namun penarikan sampel dilakukan jika populasi sangat banyak.

### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah sekumpulan data yang mempunyai karakteristik yang sama dan menjadi objek referensi, statistika inferensi mendasarkan diri pada dua konsep dasar, populasi sebagai keseluruhan data, baik nyata maupun imajiner dan sampel, sebagai bagian dari populasi yang mana digunakan untuk melakukan suatu inferensi (pendekatan / penggambaran) terhadap populasi tempatnya berasal. Dalam hal ini Populasi menjadi sampel, hal tersebut akan dijelaskan pada alinea di bawah ini.

Menurut Sugiyono (2018 : 126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas serta suatu karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sendiri untuk dipelajari lalu kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga suatu obyek dan benda – benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek / subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek penelitian tersebut. Pada penelitian ini populasi menjadi sampel dikarenakan populasi kurang dari 100. Sehingga menggunakan sampel jenuh atau sensus.



Mengetahui jumlah pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company di Wilayah Bandung raya kurang dari 100 responden yaitu sebanyak 40 responden, oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan semua populasi guna dijadikan responden penelitian. Pada penelitian ini, yang akan menjadi objek sampel adalah pihak yang memiliki keterkaitan dengan harga, proses dan kepuasan pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company di wilayah Bandung raya.

**Tabel 3. 2**  
**Populasi Pihak – pihak yang memiliki keterkaitan dengan PT Chunur Company**

No	Divisi	Jumlah
1	Logistik	36 Orang
2	Pengadaan jasa transportasi	14 Orang

Sumber : PT Chunur Company 2022

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengertian sampel menurut Sugiyono (2018 : 68) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul – betul *representative* (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Dalam penelitian ini dikarenakan jumlah populasinya tidak lebih dari 100 responden, maka peneliti mengambil 100% jumlah populasi yang mana merupakan pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company sebanyak 50 orang, dimana merupakan pihak – pihak yang memiliki keterkaitan dengan PT Chunur Company. Oleh karena itu, penggunaan seluruh populasi menjadi sampel, tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus. Sehingga akan menggunakan sampling jenuh, yakni pelanggan jasa di Bandung raya

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan suatu metode yaitu *Non probability Sampling*, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling* jenuh.

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Dalam sebuah penelitian yang baik, haruslah memperhatikan dan menggunakan sebuah teknik dalam menetapkan sampel yang akan diambil sebagai subjek penelitian. Menurut Sugiyono pendapat (2018 : 128) teknik *sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam suatu penelitian. Pengambilan sampel sebanyak 40 responden yang mana terkait dengan jasa PT Chunur Company.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan upaya yang mana digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan – keterangan lainnya dalam penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2018 : 137) jika dilihat dari sumbernya, maka data terbagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian. Secara garis besar terdapat 2 (dua jenis) teknik pengumpulan data yang memiliki turunan untuk dijadikan sebagai teknik / cara – cara pengumpulan data. Berikut ini merupakan teknik yang dimaksudkan :

#### 1. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan

survei lapangan yang mana ada hubungan dengan masalah yang diteliti. Survei tersebut dilakukan di PT Chunur Company Kota Cimahi dengan 3 (tiga) pendekatan yang terdiri dari kegiatan wawancara, kuisisioner dan observasi. Pada halaman berikutnya merupakan penjelasannya.

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil (Sugiyono (2017 : 195). Wawancara sangat efektif digunakan untuk menggali informasi yang bersifat *inempiris* tidak dapat terlihat, namun sesuatu itu ada. Selaku peneliti dapat mewawancari informan.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2017 : 199). Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan oleh responden.

c. Observasi

Observasi ialah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Bila wawancara dan kuisisioner selalu berusaha berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek – obyek alam yang lain.

Selain penelitian lapangan, guna memperoleh suatu informasi data peneliti juga menggunakan studi kepustakaan untuk mencari data dan informasi yang bersifat teoritis. Hal ini merupakan bagian dari upaya peneliti untuk mencari data yang *kredibel* dan tentunya akurat. Karena sebuah penelitian ilmiah harus dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.

## 2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan memahami literatur yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari suatu data sekunder yaitu literatur – literatur, jurnal, data perusahaan dan internet serta tentunya buku.

### a. Studi Kepustakaan (*library research*)

Dengan mengumpulkan data – data historis melalui buku – buku, tulisan ilmiah, literatur yang berkaitan dengan variabel penelitian.

### b. Jurnal

Jurnal merupakan referensi paling relevan yang menjadi komparasi serta juga Data pendukung berhubungan dengan penelitian yang membahas beragam ilmu pendidikan serta penelitian yang relevan dengan topik penelitian dan juga sebagai komparasi dengan hasil penelitian yang penulis teliti. Jurnal tentu yang relevan.

### c. Internet

Salah satu sumber yang digunakan untuk mencari data yaitu dengan internet Dimana banyak informasi yang akan diperoleh

yaitu dengan cara mencari informasi – informasi yang berhubungan dengan topik penelitian baik berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah yang dapat ditemui di Internet.

Data – data tersebut sangat penting bagi kelengkapan analisis dari temuan hasil penelitian. Sumber data yang dimaksudkan adalah buku – buku dari berbagai referensi dan bahan – bahan pustaka lainnya, dimana berkaitan dengan masalah penelitian. Tentunya peneliti mencoba mengumpulkan atau mencari data dengan sebaik mungkin, artinya memfilterisasi data yang akan dimasukkan ke dalam penelitian ilmiah ini.

### **3.5 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian bertujuan untuk mengukur nilai dari masing – masing dari variabel yang terdapat dalam penelitian. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah instrumen pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas berguna untuk mengukur seberapa besar derajat tes untuk mengukur secara konsisten sasaran yang diukur, sehingga tidak menyebabkan perbedaan dalam pemahaman pernyataan.

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Validitas merupakan salah satu uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2018 : 202) uji validitas adalah suatu uji mengukur derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui untuk

mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor totalnya. Terdapat metode untuk mencari nilai korelasi, yakni metode tersebut digunakan untuk menguji validitas dalam mencari nilai korelasi akan menggunakan metode korelasi *pearson product moment* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*
- $r$  = Koefisien validiras item yang dicari
- $x$  = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
- $y$  = Skor total instrumen
- $n$  = Jumlah responden dalam uji instrumen
- $\sum X$  = Jumlah hasil pengamatan 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

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  hitung, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak.

Menurut Sugiyono (2017 : 25) untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor dengan total item – item tersebut. Jika Koefisien antara item dengan total item sama atau di atas 0,3, maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*statistical product and service solution*). Hasil dari uji validitas ini dapat dilihat pada bagian *item – total statistic* dan untuk melihat hasil.

### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Maksud dari suatu uji reliabilitas adalah guna mengetahui apakah kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Menurut Sugiyono (2018 : 173) reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuisisioner yang telah dinyatakan valid.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode *Alpha Cronbach (CA)* merupakan statistik yang mana paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian, kemudian dilanjutkan dengan peneliti menguji reliabilitas, dengan metode *spearman brown*. Berikut ini pada halaman adalah langkah – langkah untuk melakukan uji reliabilitas. Dikarenakan halaman ini telah berada di penghujung akhirnya.

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing – masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus berikut ini

$$r_{AB} = \frac{n (\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{[n (\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2][n (\Sigma B^2) - (\Sigma B)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisiensi 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 belahan ganjil

$\Sigma B^2$  = Jumlah kuadran total 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*. Rumus pada halaman berikutnya agar lebih jelas dan mudah dipahami.

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

Keterangan pada halaman berikutnya :



$r$  = Nilai reliabilitas

$rb$  = Korelasi *pearson product moment* antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap) batas reabilitas minimal 0,7.

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen ( $r b$  hitung), kemudian nilai reliabilitas instrumen ( $rb$  hitung) tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan, reliabel.
- b. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel, maka insrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Selain valid, alat ukuran tersebut kemudian juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan bilamana alat ukur tersebut digunakan berulang kali (kesinambungan) akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur maka digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari nilai 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

### **3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian

data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan, desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata – rata dan standar deviasi, perhitungan persentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya suatu hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata – rata data sampel dan juga populasi kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. (Sugiyono 2018 : 148),

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan dapat disimpulkan analisis data melalui perhitungan rata – rata dan standar deviasi, perhitungan persentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya suatu hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata – rata data sampel atau populasi (Sugiyono 2018 : 148). Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan dapat disimpulkan analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *independent*  $X_1 = \text{Harga}$ ,  $X_2 = \text{Proses}$  terhadap variabel *dependent*  $Y = \text{Kepuasan konsumen}$ . Selanjutnya adalah analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data variabel dalam penelitian ilmiah ini. Supaya lebih jelas subyek penelitiannya.

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Analisis ini digunakan guna mendeskripsikan tentang ciri – ciri dari variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2018 : 53) analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik itu sa-tu variabel atau lebih tanpe membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri – ciri responden dan variabel penelitian.

Hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan (kuisisioner / angket). Dimana, variabel *price* atau (harga) sebagai X1, *Process* atau (proses) sebagai X2 dan kepuasan konsumen Y. Setiap item dari kuisisioner tersebut memiliki jawaban dengan bobot atau nilai / skor yang berbeda. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan cara yakni menyebarkan kuisisioner dengan menggunakan skala *likert*. skala *likert* menurut Sugiyono (2018 : 158) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Penggunaan skala *likert* dalam variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item – item instrumen dimana alternatifnya berupa pernyataan.

Dengan demikian, peneliti membuat pernyataan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang mana merupakan pihak – pihak yang terkait dengan jasa transportasi PT Chunur Company. Kemudian data

yang diperoleh dari hasil kuisioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Dimana jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Dengan skor paling rendah sampai paling tinggi. Berikut pada lembar halaman berikutnya peneliti juga telah melampirkan tabel yang menyajikan informasi terkait skala likert. Yang mana dapat memberikan informasi terkait dengan tingkat jawaban dari responden.

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

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
	Bila Positif	Bila Negatif
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
KS (Kurang Setuju)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber : Sugiyono (2018 : 160)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat alternatif jawaban dan bobot nilai untuk item - item instrumen pada kuesioner ini. Bobot nilai ini supaya memudahkan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Analisis ini juga menggambarkan jawaban dari responden berdasarkan kuesioner yang diajukan. Peneliti menggunakan analisis deskriptif guna menganalisis variabel *independent* dan *dependent* yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk

mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian. Menetapkan skor rata – rata maka jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelas guna mengetahui cara perhitungannya, maka peneliti telah melampirkan rumusnya berikut ini.

$$\frac{\Sigma \text{Jumlah Kuisisioner}}{\Sigma \text{Pertanyaan} \times \Sigma \text{Responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

Setelah rata – rata skor dihitung, maka untuk mengkategorikan mengklasifikasikan kecenderungan jawaban dari responden ke dalam skala dengan formulasi sebagai berikut :

$$\text{Nilai jenjang interval (NII)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria jawaban}}$$

Dimana :

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

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

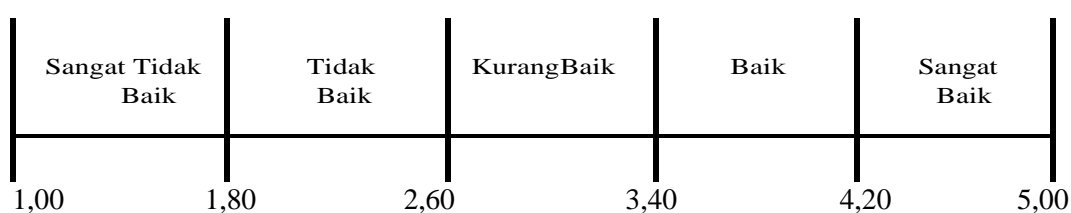
Maka setelah mendapat jarak interval yang telah dihitung, diperoleh rentang nilai kategori skala yang terdiri dari 5 (lima) tingkatan, yang mana pendapat tersebut berdasarkan pendapat Sugiyono (2017 : 155), berikut ini merupakan tabel terkait.

**Tabel 3.4**  
**Tafsiran Nilai rata - rata**

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 (2018 : 97)

Setelah nilai rata – rata (*average*) dari jawaban telah diketahui, langkah kemudian hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum. Garis kontinum merupakan garis guna menganalisis, mengukur dan menunjukkan seberapa besar tingkat variabel yang sedang diteliti, sesuai dengan instrumen yang digunakan. Peneliti telah melampirkan gambar dari garis kontinum yang mana telah peneliti lampirkan gambarnya pada halaman berikutnya.



Sumber : Sugiyono (2018 : 160)

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

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Metode verifikatif menurut Sugiyono (2018:20) dapat diartikan sebagai penelitian yang, dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis verifikatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh harga (X1) dan proses jasa (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Untuk mengetahui pengaruh tersebut, maka peneliti menggunakan beberapa metode seperti *Method successive interval* (MSI), analisis regresi linier berganda dan analisis korelasi berganda. Berikut ini peneliti memaparkan beberapa metode yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independent* (harga dan proses) terhadap variabel *dependent* (kepuasan pelanggan).

### 3.6.2.1 *Method Succesive Interval (MSI)*

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuisisioner, data yang diperoleh masih dalam bentuk skala ordinal. Oleh karena hal itu, peneliti harus merubah data tersebut dari skala ordinal menjadi skala interval. Hal tersebut karena peneliti menggunakan metode analisis linier berganda dalam pengolahan datanya. Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode tersebut, untuk data yang berskala ordinal perlu dirubah menjadi interval menggunakan *method of succesive interval* (MSI). Berikut di bawah ini merupakan beberapa langkah pengaplikasian *method of succesive interval* (MSI) :

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuisisioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1 – 5 untuk setiap pernyataan).
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.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standard tentukan nilai Z. untuk data > 30 dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing – masing responden dengan rumus sebagai berikut :

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

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 di bawah batas atas

*Area under lower limit* : Daerah di bawah batas bawah

7. Melakukan transformasi nilai skala dari nilai skala ordinal ke interval dengan rumus yang telah peneliti lampirkan pada halaman berikutnya.

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SVmin]$$

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti selanjutnya adalah menggunakan komputerisasi dengan aplikasi SPSS *Statistic version 22 for windows* untuk mempermudah dalam merubah data skala ordinal ke data skala interval.

### 3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* hubungan antar variabel X1 (harga) dan X2 (proses) terhadap variabel *dependent* Y (Kepuasan konsumen), apakah masing – masing variabel *independent* berpengaruh *positif* atau *negatif* terhadap variabel *dependent* dan juga untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau perubahan. Menurut Sugiyono (2017 : 275), analisis regresi linier berganda yang diaplikasikan oleh peneliti, Apabila peneliti meramalkan bagaimana naik atau turunnya keadaan variabel *dependent* (kriterium). bilamana dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor *predictor* dinaikan dan diturunkan nilainya (*manipulatif*). Untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh



mengenai hubungan antar variabel satu dengan variabel yang lain, maka digunakan model regresi linier berganda yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan konsumen)

$\alpha$  = Bilangan konstanta

$\beta_1$  dan  $\beta_2$  = Koefisiensi regresi harga dan proses

X<sub>1</sub> = Variabel bebas (harga)

X<sub>2</sub> = Variabel bebas (proses)

### 3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi digunakan untuk dapat mengetahui deajat hubungan atau kekuatan antara variabel penelitian yaitu Harga (X<sub>1</sub>), Proses (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Konsumen (Y). Korelasi yang digunakan adalah korelasi berganda dengan rumus :

$$r^2 = \frac{JK \text{ Regresi}}{\sum Y^2}$$

Dimana :

$r^2$  = Koefisien korelasi berganda

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

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

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan  $-1 < r < 1$  sebagai berikut :

1. Apabila  $r = 1$ , artinya terdapat hubungan variabel X<sub>1</sub> (harga), X<sub>2</sub> (proses jasa) dan Y (kepuasan konsumen) semuanya positif sempurna.

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

Pengukuran hubungan antara 2 (dua) variabel untuk masing – masing kasus, akan menghasilkan suatu keputusan, hubungan yang sangat kuat, kuat, cukup kuat rendah, sangat rendah. Penentuan hal tersebut tentu berdasarkan pada kriteria yang menyebutkan jika, hubungan mendekati 1 (satu), maka hubungan itu semakin kuat, sebaliknya jika hubungan mendekati 0, maka hubungan semakin lemah (Juanim, 2018 : 37). Berikut tabel koefisien korelasi menurut Sugiyono (2018 : 278).

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

<i>Interval Koefisien</i>	<i>Tingkat Hubungan</i>
0,000 - 0,199	Sangat rendah
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Cukup
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 0,999	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2017 : 278)

Berdasarkan tabel 3.4, dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan korelasi atau beberapa besarnya pengaruh variabel – variabel tidak bebas supaya dapat diketahui dengan jelas dengan melihat 5 (lima tingkatan) dengan taksiran besarnya koefisien korelasi. Hal tersebut merupakan pendapat dari Prof. Sugiyono. Perbandingannya *interval koefisien* dengan tingkat hubungan. Semakin besar angka

interval koefisien maka semakin besar pula tingkatan korelasi antara setiap variabel dalam suatu penelitian.

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh variabel harga dan proses terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ).

#### 3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel *dependent*-nya. Maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji dilaksanakan dengan langkah membandingkan nilai dari F hitung dan F tabel. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Hipotesis statistik yang dapat diajukan yakni sebagai berikut :

1.  $H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$  Tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel X1 (Harga) dan X2 (Proses) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen) pelanggan jasa transportasi truk PT Chunur Company di wilayah Bandung raya.
2.  $H_2 : \beta_1 \beta_2 \neq 0$  Terdapat pengaruh signifikan antara variabel X1 (Harga) dan X2 (Proses) terhadap Y (Kepuasan Konsumen) pelanggan jasa transportasi truk di wilayah Bandung raya.

Kedua hipotesis tersebut selanjutnya, masuk ke tahap uji untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Untuk melakukan tahap pengujian

uji signifikansi koefisien berganda, maka digunakan rumus yang akan dijelaskan di pada lembar halaman berikutnya.

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

Dimana :

$R^2$  = Kuadran Koefisien Korelasi Ganda

$K$  = Banyaknya variabel bebas

$N$  = Jumlah anggota sampel

$F$  =  $F$  hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F$  tabel

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

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui akan diperoleh distribusi  $F$  dengan pembilang ( $K$ ) dan penyebut  $(n-k-1)$  dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$   $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

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

### 3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain. apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t dilaksanakan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t tabel. Hipotesis parsial yang dapat dikemukakan dan dapat dijabarkan sebagai berikut di bawah ini :

- a.  $H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.
- b.  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh Proses terhadap Kepuasan Konsumen.
- c.  $H_0 : \beta_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh Proses terhadap Kepuasan Konsumen.
- d.  $H_2 : \beta_2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Konsumen.

Kemudian dilakukan pengujian menggunakan rumus Uji t dengan taraf signifikansi 5% atau dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dengan rumus sebagai berikut (pada lembar halaman selanjutnya) :

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

Dimana :

$t_{hitung}$  = Statistik uji korelasi

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t hitung dibandingkan dengan t tabel dikomparasikan dengan ketentuan sebagai berikut, pada lembar halaman berikutnya.

Jika  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima.

Jika  $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak.

### 3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh variabel X1 (Harga) dan X2 (Proses) terhadap Y (Kepuasan Konsumen). langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

#### 1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Analisis koefisien determinasi berganda dapat diaplikasikan guna mengetahui seberapa besar persentase variabel X1 (Harga) dan variabel X2 (Proses) terhadap

Variabel Y (Kepuasan Konsumen). Secara simultan, dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya, akan dijelaskan pada lembar halaman berikutnya.

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

Dimana :

Kd = Nilai koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi product moment

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

## 2. Analisis Koefisien Determinasi – Parsial

Analisis koefisien determinasi parsial, yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel X1 (Harga) dan variabel X2 (Proses) terhadap Variabel Y (Kepuasan Konsumen) secara parsial.

Rumus pada telah peneliti lampirkan pada lembar halaman berikutnya.

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

Keterangan :

$\beta$  = Beta (nilai *standardized coefficients*)

*Zero Order* = Matriks korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

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

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

## 3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuisisioner merupakan instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Rancangan kuisisioner ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono, 2017 : 93). Skala *likert* digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat dan persepsi mengenai fenomena sosial. Penyusunan kuisisioner dilakukan guna mengetahui variabel yang bermasalah bagi responden merupakan hal yang penting. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel harga dan proses terhadap kepuasan konsumen, sebagaimana yang tercantum dalam tabel operasionalisasi variabel. Kuisisioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden kepada suatu jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya.

### 3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam sub bab ini, peneliti akan menjabarkan waktu dan lokasi dimana peneliti melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan terhitung mulai dari tanggal 20 Maret 2022 sampai dengan 20 Mei 2022. Dan di kantor pusat PT Chunur Company serta di garasi atau pool truk PT Chunur Company. Berikut pada halaman ini, peneliti telah sajikan penjelasannya.

#### 1. Waktu Penelitian

Secara detail akan disajikan pada bagian ini mengenai waktu penelitian. Berikut ini merupakan tabel terkait.

**Tabel 3.6**  
**Waktu Penelitian**

NO	Kegiatan	Maret	April	Juni	Juli
1	Izin melakukan penelitian kepada perusahaan	15 Maret 2022			
2	Verifikasi oleh pihak manajemen perusahaan	18 Maret 2022			
3	Peneliti melakukan observasi terkait kondisi pemasaran di perusahaan	20 Maret 2022			

4	Peneliti melakukan identifikasi permasalahan pemasaran di perusahaan	25 Maret 2022			
5	Peneliti menyusun form penelitian pendahuluan	30 Maret 2022			
6	Peneliti melakukan penelitian pendahuluan		5 April 2022		
7	Peneliti merekap hasil penelitian pendahuluan		7 April 2022		
8	Peneliti menyusun proposal tentatif		8 April 2022		
9	Bimbingan pertama		17 April 2022		
10	Bimbingan kedua			16 Juni 2022	
11	Bimbingan ketiga (Menuju Seminar proposal)			21 Juni 2022	
12	Pengerjaan BAP				17 - 21 Juli 2022
14	Penyebaran Kuisisioner				23 Juli 2022

Sumber : Data Diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui, bahwasanya penelitian yang dilakukan di PT Chunur Company sudah berlangsung selama 3 bulan. Peneliti telah memulai penelitian ini dengan melakukan identifikasi permasalahan yang terdapat di PT Chunur Company dan melakukan penelitian pendahuluan.

## 2. Lokasi Penelitian

Kantor PT Chunur Company Jl Raya Amir Mahmud No 299 Kota Cimahi dan garasi PT Chunur Company yang terletak di Jalan Kerkof Leuwi Gajah Cimahi Selatan.