

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian yang Digunakan**

Penelitian yang dilakukan ini peneliti menggunakan metode penelitian survei dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data yang penting dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:30) Survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Tujuan penelitian survei untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Metode bagi suatu penelitian sebagai salah satu cara yang ditempuh dalam mencapai tujuan dan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2017:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Pengumpulan data yang dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dalam penelitian.

Berikut pengertian metode deskriptif dan verifikatif menurut Sugiyono (2017:11) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai dan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain sehingga menghasilkan kesimpulan. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang di

tujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah penelitian nomor satu sampai tiga yang telah dipaparkan pada bab satu. Metode penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Sukamenak, Kabupaten Bandung.

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

Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:58). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variabel*), dan variabel terikat (*dependent variabel*). Penelitian yang dilakukan terdapat variabel yang harus ditetapkan sebelum memperoleh atau mulai pengumpulan data. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian.

Variabel ini melibatkan tiga variabel ( $X_1$ ) harga, ( $X_2$ ) *people* sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen. Berikut ini peneliti sajikan penjelasan dari masing-masing variabel yaitu:

### 1. Harga ( $X_1$ )

Menurut Fandy Tjiptono (2019:210) Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

### 2. *People* ( $X_2$ )

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:62) sebagai berikut: *“People are all actors who play an important role in the presentation of services so that it can affect the perception of the buyer. Elements of the person is a company employee, consumer, and other knsumen. All the attitudes and actions of employees, employee dress code and appearance of the employees have an influence on the success of the delivery of services.”*

### 3. Kepuasan Konsumen (Y)

Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2016:80) yang mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan.

Setelah peneliti menjabarkan definisi-definisi dari setiap variabel penelitian maka pada sub bab berikutnya peneliti akan menjabarkan operasional variabel guna memperjelas variabel-variabel dalam penelitian ini.

#### **3.2.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memudahkan proses mendapatkan dan mengelola data yang berasal dari para responden. Selain itu, operasionalisasi variabel berisi kegiatan yang bertujuan untuk memecahkan variabel menjadi bagian-bagian terkecil sehingga diketahui ukurannya. Operasionalisasi variabel

sebagai upaya penelitian untuk menyusun secara rinci hal-hal yang meliputi nama variabel, konsep variabel, indikator, ukuran dan skala. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti yaitu harga sebagai variabel bebas pertama ( $X_1$ ), *people* sebagai variabel bebas kedua ( $X_2$ ), dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat ( $Y$ ).

Dimana terdapat indikator-indikator yang akan diukur dengan skala. Data skala ordinal adalah data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi tetapi diantara data tersebut terdapat hubungan atau tingkatan operasionalisasi variabel berisi kegiatan yang bertujuan untuk memecahkan variabel-variabel yang menjadi bagian-bagian terkecil sehingga diketahui klasifikasi ukurannya. Berikut operasionalisasi variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel 3.1 di halaman berikutnya.

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

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p><b>Harga (<math>X_1</math>)</b></p> <p>Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.</p> <p>Fandy Tjiptono (2019:210)</p>	Keterjangkauan Harga	Harga pengiriman yang ditetapkan JNE terjangkau	Tingkat harga pengiriman yang terjangkau	Ordinal	1
		Harga pengiriman sesuai dengan yang diberikan JNE	Tingkat harga yang diberikan sesuai	Ordinal	2
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang didapat	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas produk yang didapat	Ordinal	3
		JNE menyediakan produk dengan kualitas baik dengan harga yang terjangkau	Tingkat produk yang berkualitas dengan harga terjangkau	Ordinal	4
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen.	Tingkat harga sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen	Ordinal	5
		Harga yang ditawarkan oleh JNE sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen	Tingkat harga yang ditawarkan sebanding dengan manfaat	Ordinal	6

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
	Daya saing harga	Persepsi konsumen mengenai perbandingan harga barang terhadap merek	Tingkat persepsi konsumen mengenai perbandingan harga	Ordinal	7
		Pemberian potongan harga	Tingkat pemberian potongan harga	Ordinal	8
<p><b>People (X<sub>2</sub>)</b></p> <p><i>People are all actors who play an important role in the presentation of services so that it can affect the perception of the buyer. Elements of the person is a company employee, consumer, and other knsumen. All the attitudes and actions of employees, employee dress code and appearance of the employees have an influence on the success of the delivery of services."</i></p> <p>(Kotler dan Armstrong, 2016:62)</p>	Kompetensi	Kemampuan kerja karyawan yang efektif dan efisien.	Tingkat kemampuan kerja karyawan	Ordinal	9
		Perilaku karyawan dalam menjalankan tugas.	Tingkat perilaku karyawan	Ordinal	10
	Kesopanan	Karyawan selalu berbicara dengan sopan kepada konsumen.	Tingkat berbicara dengan sopan kepada konsumen	Ordinal	11
		Karyawan selalu menghargai konsumen.	Tingkat menghargai konsumen	Ordinal	12
	Komunikatif	Keefektifan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen	Tingkat keefektifan dalam berkomunikasi	Ordinal	13
		Cara berbicara karyawan yang mudah dipahami oleh konsumen.	Tingkat berbicara yang mudah dipahami	Ordinal	14
	Kebersihan	Seragam yang digunakan oleh karyawan JNE rapi.	Tingkat kerapian dalam berpakaian	Ordinal	15
		Kesadaran karyawan terhadap kebersihan saat mengirimkan paket	Tingkat kesadaran karyawan terhadap kebersihan	Ordinal	16
	Keramahan	Kemampuan dan keramahan para karyawan dalam memberikan pelayanan	Tingkat keramahan dalam memberikan pelayanan	Ordinal	17
		Perhatian karyawan dalam menanggapi permintaan dan keluhan dari konsumen	Tingkat menghadapi permintaan dan keluhan dari konsumen	Ordinal	18
<p><b>Kepuasan Konsumen (Y)</b></p> <p>mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perasaan</p>	Kinerja	Kepuasan terhadap konsumen dalam kinerja pengiriman barang	Tingkat kepuasan terhadap kinerja pengiriman	Ordinal	19
		Kepuasan terhadap kinerja kualitas jasa	Tingkat kepuasan terhadap kinerja jasa	Ordinal	20

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan.  (Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma,2016:80)	Harapan	Terpenuhinya keinginan pelanggan	Tingkat terpenuhinya keinginan	Ordinal	21
		Kesesuaian harapan terhadap kualitas jasa	Tingkat kesesuaian harapan terhadap kualitas jasa	Ordinal	22

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

### 3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah pengolahan data maka peneliti akan mengambil bagian, jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu.

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi adalah para konsumen JNE cabang Sukamenak Kabupaten Bandung. Berikut data pengunjung dari bulan januari-desember 2020 yang ada dihalaman berikutnya.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Pelanggan JNE Kabupaten Bandung tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	105
2	Februari	98
3	Maret	89
4	April	95
5	Mei	69
6	Juni	62
7	Juli	57
8	Agustus	66
9	September	59
10	Oktober	67
11	November	60
12	Desember	58
<b>Jumlah</b>		885
<b>Rata-rata</b>		73,75

Sumber: JNE Kabupaten Bandung

### 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 dihalam selanjutnya.

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

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

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

Jumlah dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar:

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{73,75}{1+(73,75)(0,1)^2} = 98,7$$

Jadi diketahui perhitungan untuk sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 98 responden. Untuk mengoptimalkan hasil penelitian yang lebih baik, maka penulis menambahkan 2 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. 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 di Kabupaten Bandung yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada manajemen JNE Kabupaten Bandung berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain dengan pemilik, peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan JNE Kabupaten Bandung. 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 Kabupaten Bandung. 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 kepercayaan, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di JNE Kabupaten Bandung.

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 kepercayaan, harga dan kualitas pelayanan 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:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Skor yang diperoleh dari subjek tiap item

y = Skor total instrument

n = Jumlah responden dalam uji instrumen

### 3.5.1.2. Uji Reabilitas

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. Menurut (Sugiyono, 2017:209) reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah method Alpha Cronbach (CA) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus spearman brown, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

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:

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

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

$\Sigma A2$  = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\Sigma B2$  = 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* dihalaman berikutnya.

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

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.

Hal tersebut juga dapat diartikan bahwa suatu alat ukur harus konsisten sehingga untuk mengetahui kekonsistennannya dilakukanlah uji reliabilitas ini. Berkenaan hal tersebut keandalan suatu alat ukur dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika yaitu melalui koefisien reliabilitas, yang dimana dapat dilihat bahwa apabila koefisien reliabilitas dari instrument penelitian lebih besar dari 0,700 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel atau dengan kata lain disebut konsisten.

### 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 nilai rata-rata diketahui, maka hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

Dimana:

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

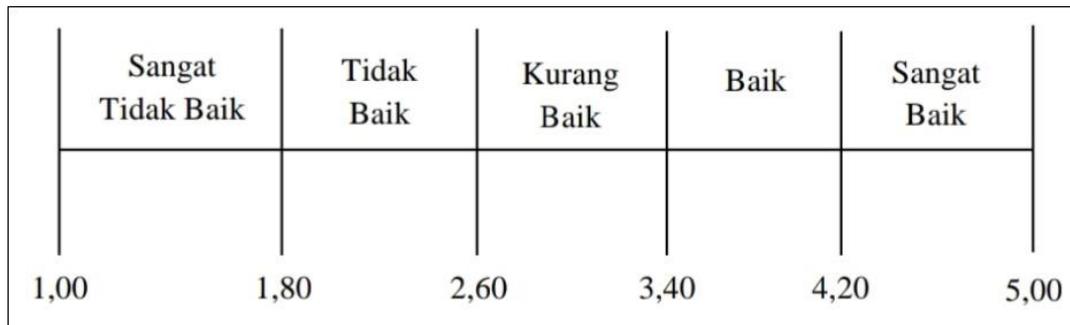
Interval :  $5-4 = 1$

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

**Tabel 3.3**  
**Kategori Skala**

Skala		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: Sugiono (2017:97)



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

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

Variabel	Kategori
Harga	Sangat Tidak Terjangkau
	Tidak Terjangkau
	Kurang Terjangkau
	Terjangkau
	Sangat Terjangkau
People	Sangat Tidak Baik
	Tidak Baik
	Kurang Baik
	Baik
	Sangat Baik
Kepuasan Pelanggan	Sangat Tidak Puas
	Tidak Puas
	Kurang Puas
	Puas
	Sangat Puas

### 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

Menurut Sugiyono (2017:210) menyatakan bahwa analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) dua variabel bebas (variabel independen X) atau lebih yang terdiri dari X1,X2 dengan variabel terikat (variabel dependen Y).

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

$\alpha$  = Bilangan konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = Koefisien regresi Harga dan *People*

$X_1$  = Variabel bebas (Harga)

$X_2$  = Variabel bebas (*People*)

e = Error atau faktor gangguan lain

Untuk mendapatkan nilai nilai - a, b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\Sigma Y = an + b_1 \Sigma X_1 + b_2 \Sigma X_2$$

$$\Sigma X_1 Y = a \Sigma X_1 + b_1 \Sigma X_1^2 + b_2 \Sigma X_1 X_2$$

### 3.5.3.3. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau hubungan antara harga (X<sub>1</sub>), *people* (X<sub>2</sub>) dan kepuasan pelanggan (Y) dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

r<sup>2</sup>: Koefisien korelasi berganda

JK<sub>regresi</sub>: Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

ΣY<sup>2</sup>: Jumlah kuadrat total korelasi

Apabila r = 1, artinya terdapat hubungan antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> 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

3.5 dibawah ini:

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

Interval Koefidien	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 ( $H_a$ ).

#### 3.5.4.1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simulan danga F-test ini bertujuan mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. 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.

$H_a : b_1 ; b_2 \neq 0$  ,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 Ftabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.

c. Menghitung nilai Fhitung untuk mengetahui apakah variabel-variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak. Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R_2$  = Koefisien korelasi bergada

$k$  = 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)

#### 3.5.4.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah saling mempengaruhi atau tidak. Pengujian dilakukan dengan uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Merumuskan formulasi uji hipotesis

1)  $H_0 : b_1 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh harga terhadap keputusan konsumen

2)  $H_a : b_1 \neq 0$ , Terdapat pengaruh harga terhadap keputusan konsumen

3)  $H_0 : b_2 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen

4)  $H_a : b_2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen

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

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

Dimana:

$t$  = Statistik uji korelasi

$n$  = Jumlah sampel

$r$  = Nilai korelasi parsial

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

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

### 3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

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 harga ( $X_1$ ) dan variabel *people* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya. Berikut adalah rumus koefisien determinasi:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Kuadrat dari koefisien ganda

100% = Pengali yang dinyatakan dalam persentase

b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen, yaitu harga ( $X_1$ ) dan *People* ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

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

Keterangan:

$\beta$  = Beta (nilai standar *liezed 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 di Kabupaten Bandung, dan waktu penelitiannya dimulai dari Januari 2022 sampai selesai.