

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Metode penelitian digunakan untuk mempermudah peneliti dalam mendapatkan data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2017:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan, dan sistematis meruokan suatu proses yang dipakai dalam penelitian dengan menggunakan berbagai langkah yang bersifat logis.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono (2017:11) metode penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdisi sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel yang lain. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama, kedua, dan ketiga untuk mengetahui nilai variabel *People, Physical Evidence*, dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni suatu hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono, 2017:11) Metode verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor lima, enam dan tujuh yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Definisi variabel dan operasionalisasi variabel penelitian ialah variabel - variabel yang harus didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi pengertian berarti ganda. Definisi variabel juga menjadi batasan sejauh mana variabel penelitian dapat dipahami oleh peneliti. Dengan variabel inilah penelitian bisa diolah sehingga dapat diketahui cara pemecahan masalahnya. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala yang ada di dalam masing-masing variabel penelitian.

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

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (*Independent*), variabel terikat (*Dependent*). Menurut Sugiyono (2017:39) variabel bebas (*Independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas disimbolkan dengan simbol (X). Kemudian, variabel terikat (*Dependent*) menurut Sugiyono (2017:39) adalah

variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. menurut Sugiyono (2017:39) adalah variabel penyela atau antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel intervening disimbolkan dengan simbol (Y). Pada penelitian ini, terdapat satu variabel yang menjadi variabel bebas (*independent*) yaitu *People* (X1) dan *Physical Evidence* (X2) kemudian Kepuasan Konsumen (Y) merupakan variabel antara (*Dependen*). Variabel-variabel yang ada di dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. *People* (X1)

Kotler dan Armstrong (2015:45) mengemukakan bahwa : *“People who have a stake in providing services provided to consumer during the purchase of goods”*

2. *Physical evidence* (X2)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013:26) mengungkapkan bahwa *physical evidence* adalah *“The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact, as well as any tangible components that facilitate performance or communication of the service”*

3. Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Fandy Tjiptono (2016:74), berpendapat bahwa : “kepuasan pelanggan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Penelitian Suatu penelitian perlu untuk membuat sebuah operasionalisasi variabel penelitian agar memudahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya. Dengan adanya operasionalisasi variabel penelitian dapat membantu peneliti dalam menentukan dimensi, indikator, ukuran dan skala yang digunakan dari setiap variabel penelitian. Selain itu, operasionalisasi variabel berguna agar penelitian ini tetap berada sesuai dengan konteks yang ada pada variabel-variabel penelitian. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari Tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1.**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
<i>People (XI)</i>  <i>People who have a stake in providing services provided to consumer during the purchase of goods</i>  <b>Kotler dan Armstrong (2015:45)</b>	Kehandalan	Supir lihai dalam mengendarai	Tingkat kelihaian supir dalam mengendarai	Ordinal	1
		Kemampuan karyawan dalam menangani masalah penumpang	Tingkat kemampuan karyawan dalam menangani masalah penumpang	Ordinal	2
	Keramahan	Pegawai melayani dengan sangat baik	Tingkat kebaikan pegawai dalam melayani	Ordinal	3
		Supir sangat ramah dalam melayani	Tingkat keramahan supir dalam melayani nya	Ordinal	4
	kebersihan	Karyawan dan petugas mengutamakan kebersihan	Tingkat kebersihan karyawan dan petugas	Ordinal	5
		Karyawan membersihkan dalam kendaraan	Tingkat kebersihan kendaraan	Ordinal	6

	kerapihan	Karyawan mengutamakan kerapihan berpenampilan	Tingkat kerapihan pakaian karyawan	Ordinal	7
		Supir mengutamakan kerapihan pelengkapan kendaraan	Tingkat kerapihan pelengkapan kendaraan	Ordinal	8
<p><i>Physical evidence (X2)</i></p> <p><i>The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact, as well as any tangible components that facilitate performance or communication of the service”</i></p> <p><b>Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013:26)</b></p>	Exterior Facility	Kemenarikan desain luar	Tingkat kemenarikan desain luar	Ordinal	9
		Kejelasan papan nama rute	Tingkat kejelasan papan nama rute	Ordinal	10
		Tempat parkir yang diberikan sangat luas	Tinggi tempat parkir yang diberikan luas	Ordinal	11
		Lingkungan sekitar yang tidak mengganggu	Tinggi lingkungan sekitar yang tidak mengganggu	Ordinal	12
	Interior Facilities	Kenyamanan tata ruang tunggu	Tingkat kenyamanan tata ruang tunggu	Ordinal	13
		Kenyamanan aroma mobil	Tingkat keharuman aroma didalam kendaraan	Ordinal	14
		Peralatan penunjang kendaraan sangat lengkap	Tinggi peralatan penunjang kendaraan lengkap	Ordinal	15
		Udara di dalam ruang tunggu yang sangat baik	Tingkat udara dalam ruangan yang baik	Ordinal	16
	Other Tangible	Situs web yang diberikan sangat membantu	tinggi situs web yang sangat membantu	Ordinal	17
		Informasi pada tiket terbaca jelas	Tingkat kejelasan informasi pada tiket	Ordinal	18

Kepuasan Konsumen (Y)  suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.  <b>Fandy Tjiptono (2016:74)</b>	Kinerja	kualitas jasa yang dirasakan penumpang sangat baik	Tingkat kualitas jasa yang dirasakan penumpang sangat baik	Ordinal	19
		Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani penumpang	Tingkat kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani penumpang	Ordinal	20
		Harga Yang di tawarkan terjangkau Oleh calon penumpang	Tingkat kesesuaian atas Harga yang di tawarkan Terjangkau Oleh calon penumpang	Ordinal	21
	Harapan	Kepuasan atas kualitas jasa transportasi Ptrans Travel	Tingkat Kepuasan atas kualitas jasa transportasi Ptrans Travel	Ordinal	22
		Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan yang didapatkan	Tingkat kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan yang didapatkan		23
		Harapan atas kinerja Supir dalam melayani penumpang dan dalam berkendara	Tingkat kesesuaian harapan atas kinerja supir dalam melayani dan dalam berkendara	Ordinal	24

### 3.3. Populasi dan Sampel

Pada sub bab ini Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian populasi dan populasi yang ada pada penelitian ini serta akan dijelaskan mengenai ukuran sampel yang akan digunakan di dalam penelitian ini. Dimana sampel

tersebut akan menjadi responden atau sumber data yang akan digunakan di dalam penelitian ini dan berguna untuk penyelesaian penelitian ini.

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2017:80). Fokus penelitian ini berlokasi Ptrans Travel , dapat dilihat pada tabel 3.2 :

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Penumpang Ptrans Travel 2019-2021**

No	Tahun	Jumlah Penjualan
1	2018	15.950
2	2019	15.305
3	2020	13.750
4	2021	12.910
<b>Jumlah</b>		<b>57.900</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>14.475</b>

Sumber: Data Internal Ptrans Shuttle

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Apabila penelitian menggunakan sampel, maka yang bisa didapat yaitu ciri-ciri sampel yang diharapkan bisa menaksir ciri-ciri populasi. Menurut Sugiyono (2017:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil

menjadi sampel, melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili). Khususnya dalam penelitian ini, sampel tersebut diambil dari populasi dengan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) 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 14475

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

(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yaitu sebanyak 14.475 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,10) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90%, sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar :

$$n = \frac{14.475}{1 + 14.475 (0,1)^2} = 99$$

Jadi diketahui dari perhitungan, ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 dibulatkan menjadi 100 orang responden dengan tingkat kesalahan 10%

### **3.3.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling yaitu Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan Teknik *non probability* sampling. Teknik *non probability* sampling yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2017:65).

Teknik *non probability* yang dipilih yaitu *Insidental* sampling . secara spesifik Teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ini cocok menjadi sumber data (Sugiyono, 2017:67).

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang ada di dalam penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

### 3.4.1. Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan untuk pembahasan data yang digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu:

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

Mengumpulkan data dengan cara melakukan survey lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dan skunder.

##### a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono 2017:145). Penulis mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di Ptrans Travel Cabanag Baltos

##### b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono,2017:137). Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan Konsumen Ptrans Travel.

##### c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab

(Sugiyono, 2017:142). Kuesioner akan diberikan kepada konsumen Ptrans Travel Cabang Baltos. 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 konsumen mengenai *people, physical evidence*, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

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

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu *literature*- Beri nilai gaya kepemimpinan Manajer anda literature, buku-buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### **3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Validitas merupakan salah satu uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2017:202) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam

instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor totalnya.

Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2017:269).

Terdapat metode untuk mencari nilai korelasi, yakni metode tersebut digunakan guna menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan korelasi Pearson Product Moment yang dinyatakan dengan rumus berikut:

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

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari.

x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item.

y = Skor total instrument.

n = Jumlah responden dalam uji instrument.

$\sum x$  = Jumlah hasil pengamatan variable

X.  $\sum y$  = Jumlah hasil pengamatan variable

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

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

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

Dasar pengambilan keputusan

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Sugiyono (2017:179) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

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

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *split-half Method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan

antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini

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

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

Keterangan:

r = Korelasi pearson product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\sum A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$  = Jumlah total skor belahan genap

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

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

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

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

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

Keterangan:

$r$  = Nilai reliabilitas

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

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

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

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

### 3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam skala ordinal, variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item

instrumen yang menggunakan skala ordinal mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negative, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif. Seperti pada tabel yang disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Alternatif jawaban dengan skala ordinal**

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:137)

### 3.6.1 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, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk lebih jelas berikut perhitungan:

$$\sum p = \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{skor rata - rata}$$

Setelah diketahui skor rata – rata, maka hasil tersebut dimasukkan ke dalam

garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut:

$$JI \text{ (Nilai jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Dimana :

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Rentang skor =  $5 - 1 = 4$

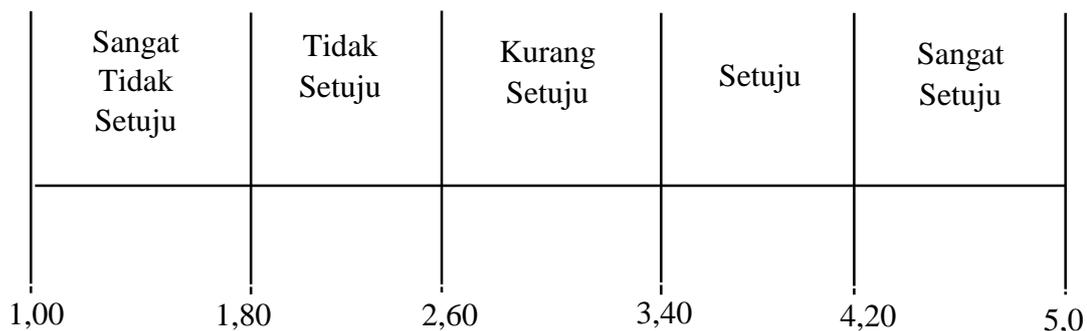
Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut:

- a. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat tidak baik
- b. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Tidak baik
- c. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Kurang baik
- d. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Baik
- e. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 : Sangat baik

**Table 3.4**  
**Kategori Skala**

Skala	Kategori	Harga	Kepuasan Konsumen
1,00 – 1,80	Sangat tidak Setuju	Sangat Tidak Terjangkau	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Setuju	Tidak Terjangkau	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang Setuju	Kurang Terjangkau	Kurang Puas
3,41 – 4,20	Setuju	Terjangkau	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Setuju	Sangat Terjangkau	Sangat Puas

Sumber: Sugiyono (2017 : 134



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

Sumber: Sugiyono (2017:89)

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2017:54). Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut ini :

#### 3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. (variabel independen/X) atau lebih yang terdiri dari  $X_1$  *People* dan  $X_2$  *Physical Evidence*, dengan variabel terikat (variabel dependen/Y) yaitu kepuasan konsumen. Berikut ini persamaan regresi linier berganda :

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Dimana :

$Y$  = Variabel terkait (kepuasan konsumen)

$a$  = Bilangan Konstanta

$B_1$  dan  $B_2$  = Koefisien regresi harga dan promosi

$X_1$  = Variabel bebas (*people*)

$X_2$  = Variable bebas (*physical evidence*)

$e$  = standar Error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain harga dan promosi.

### 3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain yakni variabel X terhadap variabel Y.

Rumus untuk mencari koefisien korelasi product moment adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{JK_{(re9)}}{\sum y^2}$$

Dimana :  $r$  = Koefisien korelasi berganda

$JK_{(re9)}$  = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk

deviasi  $\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi

apabila  $r = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan variabel

Y apabila  $r = -1$ , artinya terdapat hubungan antar variabel negatif

apabila  $r = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan korelasi

Pengaruh kuat atau tidak nya antar varia belma kadapat dilihat pada table 3.5

dibawah ini :

**Tabel 3.5**  
**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)

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel *People* ( $X_1$ ), variabel *Physical evidence* ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ).

#### 3.6.3.1 Uji Hipotesis simultan ( uji F )

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen.

$H_1 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda digunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

$r^2$  = Kuadrat koefisien korelasiganda

$K$  = Banyaknya variabelbebas

$n$  = Jumlah anggota sampel

Maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut :

Tolak  $H_0$  jika F hitung  $> F_{tabel}$  –  $H_1$  diterima (signifikan) Terima

$H_0$  jika F hitung  $< F_{tabel}$  –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

### 3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial ( Uji t)

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

1.  $H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
2.  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
3.  $H_0 : \beta_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen
4.  $H_1 : \beta_2 \neq 0$ , terdapat promosi terhadap kepuasan konsumen

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan signifikansi 10% atau dengan tingkat keyakinan 90% dengan rumus berikut :

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

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel

$rp$  = nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t hitung dibandingkan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

Terima  $H_0$  Jika  $t$  hitung  $< t$  tabel –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

Tolak  $H_0$  Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel –  $H_1$  diterima (signifikan)

### 3.6.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya kontribusi (pengaruh) variabel *People* ( $X_1$ ), variabel *Physical Evidence* ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, rumus sebagai berikut:

## 1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel *People* ( $X_1$ ), variabel *Physical evidence* ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ). secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu :

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

Dimana :

$Kd$  = Nilai Koefisien Determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi product moment

100% = pengali yang menatakan dalam presentase

## 2. Analisis koefisien determinasi parsial

Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel *People* ( $X_1$ ), variabel *Physical evidence* ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ). secara parsial :

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

Dimana :

$\beta$  = Beta (nilai standarized coefficients)

Zero Order = Matrik Kolerasi variabel bebas dengan variabel terikat dimana

Apabila :

$K_d = 0$ , berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah

$K_d = 1$ , berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat

### **3.7 Rancangan Kuisisioner**

Kuisisioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuisisioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal penting. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel *people*, *physical evidence*, dan kepuasan sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuisisioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa 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 pilihan sangat setuju, setuju, cukup 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.

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

Lokasi yang menjadi objek penelitian yaitu Ptrans Travel rute Bandung – Purwakarta Ballubur Town Square (Baltos) Bandung, yang mulai dilakukan pada Desember 2021.