

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

##### **3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode penelitian merupakan suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk melakukan penelitian, sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2016:1) pengertian metode penelitian adalah Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini berdasarkan kondisinya, menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu sebuah penilaian yang dilakukan berdasarkan jumlah sesuatu, yang mana dalam hal ini kualitas bukanlah sebagai faktor utama yang menjadi dasar penelitian. Di dalam kuantitatif semua aspek mutu akan dikesampingkan terlebih dahulu dan faktor jumlah atau kuantitaslah yang akan

menjadi dasar penilaian utamanya. Meski begitu, bukanlah sesuatu yang menjadi faktor utama.

Menurut Sugiyono (2016:8), menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Sugiyono (2016:147) menyatakan bahwa Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Sedangkan metode verifikatif menurut Moh Nazir (2011:91) adalah Metode verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui suatu perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima.

### **3.1.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang akan dibuktikan

secara objektif. Menurut Sugiyono (2016:41) yang dimaksud dengan objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu).

### **3.2. Definisi dan Oprasionalisasi Variable Penelitian**

Definisi variabel menjelaskan tipe variabel yang dapat diklasifikasikan berdasarkan fungsi variabel dalam hubungan antar variabel serta skala pengukuran yang digunakan. Sedangkan operasionalisasi variabel merupakan unsur penelitian yang terkait dengan variabel terdapat dalam judul penelitian atau dalam paradigma penelitian sesuai hasil perumusan masalah.

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

Menurut Sugiyono (2016:39) definisi variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini variable yang akan dikemukakan ada dua macam yaitu :

1. Variable Bebas (Independent)

Menurut Sugiyono (2016:39), Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

variabel dependen (terikat). Maka yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah "Beban Kerja dan Kompensasi".

## 2. Variabel terikat (dependen)

Sugiyono (2016:39) menjelaskan bahwa Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Maka yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah "Kepuasan Kerja".

### 3.2.2. Operasional Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, dimensi, indikator, serta skala pengukuran yang akan dipahami dalam operasionalisasi variabel penelitian. Sesuai dengan judul yang dipilih, maka dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu:

1. Harga (X1)
2. Kualitas Pelayanan (X2)
3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Berikut definisi variabel dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 3. 1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel &amp; Konsep Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>No Item</b>	<b>Skala</b>
Harga (X1)  Menurut Kotler dan Armstrong (2016:324)  “Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atau sebuah produk atau jasa”	Fungsi Biaya	Keterjangkauan Harga	Tingkat keterjangkauan harga	1	Ordinal
		Harga Diskon	Tingkat harga diskon	2	Ordinal
	Harga Pesaing	Perbandingan harga dengan produk pesaing	Tingkat harga	3	Ordinal
		Harga Tertinggi dengan harga terendah	Tingkat harga	4	Ordinal
	Nilai Konsumen	Kesesuaian harga dengan nilai yang diterima pelanggan	Tingkat kesesuaian harga	5	Ordinal
		Kesesuaian harga dengan kualitas	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas	6	Ordinal
		Kesesuaian jaminan yang ditawarkan dengan yang diterima	Tingkat kesesuaian jaminan	7	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X2)	Bukti Fisik	Penampilan halaman website enak dipandang	Tingkat kenyamanan desain website	8	Ordinal

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	No Item	Skala
Menurut Kotler dalam Arik Indra Kurniawan (2017:12)  “Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”		Kelengkapan fitur	Tingkat kelengkapan fitur	9	Ordinal
	Empati	Kepedulian admin	Tingkat kepedulian	10	Ordinal
	Keandalan	Kemudahan pemesanan	Tingkat kemudahan pemesanan	11	Ordinal
	Daya Tanggap	Kecepatan admin merespon konsumen	Tingkat kecepatan respon	12	Ordinal
	Jaminan	Kesesuaian produk	Tingkat kesesuaian produk	13	Ordinal
		Keamanan pembayaran	Tingkat keamanan pembayaran	14	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)  Menurut Kotler dan Amstrong (2018:39)  “Kepuasan pelanggan tergantung	Kinerja	Pekerjaan yang dihasilkan	Tingkat hasil pekerjaan	15	Ordinal
		Media promosi	Tingkat media promosi	16	Ordinal
		Kerjasama	Tingkat kerjasama	17	Ordinal
		Komunikatif admin dalam pelayanan	Tingkat komunikatif	18	Ordinal
	Harapan	Pengalaman pelanggan	Tingkat kepuasan	19	Ordinal

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	No Item	Skala
pada kinerja produk yang dirasakan relatif terhadap harapan pembeli”		Perhatian admin	Tingkat perhatian admin	20	Ordinal
		Promosi yang ditawarkan	Tingkat kemudahan promosi	21	Ordinal
		Kemudahan pemesanan	Tingkat kemudahan pemesanan	22	Ordinal

Sumber : Pengolahan Data Peneliti (2022)

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Pengumpulan data dimulai dengan menentukan responden yang akan dijadikan populasi, dari populasi tersebut peneliti akan mengambil bagian, jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

#### 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 digunakan untuk melakukan inferensi (pendekatan/penggambaran) terhadap populasi tempatnya berasal

Menurut Sugiyono (2016:80), pengertian Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa/i aktif Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung , yaitu.

**Tabel 3. 2**  
**Jumlah Mahasiswa/i Aktif Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**  
**Universitas Pasundan Bandung**

No	Program Studi	Jumlah
1	Manajemen Angkatan 2017	295
2	Manajemen Angkatan 2018	349
3	Manajemen Angkatan 2019	412
4	Manajemen Angkatan 2020	330
Jumlah		1.386

Sumber: SBAP Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung

### 3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) mendefinisikan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul mewakili. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan



semakin kecil dan begitu sebaliknya. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Khususnya dalam penelitian ini, sampel tersebut diambil dari populasi dengan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,10) dan penentuan ukuran sampel tersebut menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan: n= Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e= Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditoleransikan (10 %)

Sedangkan menurut Sugiyono (2018:124) yang menyatakan bahwa untuk penelitian data statistik ukuran sampel paling minimum adalah 30 orang.

### **3.3.3. Teknik Sampling**

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik proportional random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk di jadikan sampel sesuai dengan proporsinya, banyak atau sedikit populasi. Pada teknik ini juga untuk menentukan proporsi setiap angkatan manajemen dan agar sampel yang di ambil

dapat dikatakan representatif maka dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang sudah diuraikan di atas.

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

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini dilakukan dengan dua teknik yaitu *field research* (Studi lapangan) dan *Library research* (studi kepustakaan)

#### **1. *Field research* (studi lapangan)**

Dalam studi lapangan ini penulis memperoleh data primer secara langsung di objek yang dijadikan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data primer yang dilakukan sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau komunikasi melalui chatting via online atau secara tidak langsung pada pihak pelanggan Blibli pada Mahasiswa/i Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
- b. Kuesioner, Pada kuesioner penelitian ini terdapat daftar pernyataan pernyataan dengan menyediakan alternatif jawaban atau kriteria penilaian yang berbeda-beda pada setiap variabel mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada situs jual beli online Blibli.

#### **2. *Library research* (studi kepustakaan)**

Perolehan data dengan studi kepustakaan dengan cara mempelajari buku-buku, dokumen, dan jurnal yang dapat dijadikan sebagai landasan pemikiran teoritis dalam penelitian.

- a. Buku, yaitu data yang diperoleh literatur perpustakaan, portal berita, majalah dan sumber lain yang dianggap relevan dengan topik yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b. Jurnal, yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian.
- c. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topik penelitian yang diaplikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah

### **3.5. Uji Intrumen**

Penelitian Teknik pengolahan data meliputi uji validitas dan uji 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 ditanyakan 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. Uji Validitas

Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur, Sugiyono (2017:384).

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

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2))}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

$\sum X$  = Jumlah skor item

$\sum Y$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

N = Banyaknya responden

Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan nilai  $r_{tabel}$

Dalam kajian ini, uji validitas kuesioner dilakukan secara satu arah karena hipotesis yang dirumuskan menunjukkan arah positif.

2. Mencari  $r_{hasil}$

Nilai  $r_{hasil}$  setiap item kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada kolom corrected item – total correlation dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS. Nilai-nilai tersebut menunjukkan nilai korelasi butir-butir pertanyaan terhadap skor totalnya. Nilai hitung tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ .

3. Mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah:

- a. Jika  $r_{hasil} > r_{tabel}$ , maka butir variabel dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hasil} < r_{tabel}$ , maka butir variabel dinyatakan tidak valid

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2017:121) dan jika koefisien korelasi Product Moment  $> r$  tabel. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### 3.5.2. Uji Realibilitas

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

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2016:173). Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

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

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

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

Dimana :

r = Koefesien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\Sigma A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\Sigma B$  = Jumlah total skor belahan genap

$\Sigma A2$  = 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 sebagai berikut :

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

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

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

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

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

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

### 3.5.3. Method Of Succesive Interval (MSI)

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

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

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

- h. Menentukan nilai transformasi :

$$Y = sv + [K]$$

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

### 3.6. Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendaat responden tentang fenomena sosial.



Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skal likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif. Seperti pada tabel yang disajikan sebagai berikut :

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

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

Sumber :Sugiyono (2016:137)

### 3.6.1. Analisis Deskriptif

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

Menurut Sugiyono (2016 : 206) yang di maksud analisis statistik deksriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau

generalisasi. Statistik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata (*mean*), median, modus, deviasi dan lain-lain.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya di lakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor yang ada pada jawaban-jawaban responden yang di peroleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dengan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Tahap analisis dilakukan sampai dapatscoring dan indeks, dimana skor merupakan jumlah dari hasil perkalian setiap bobot (1 sampai 5) frekuensi. Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean, yaitu membagi total skor dengan jumlah responden.

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

<b>Interpretasi Nilai</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 - 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono( 2016)

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

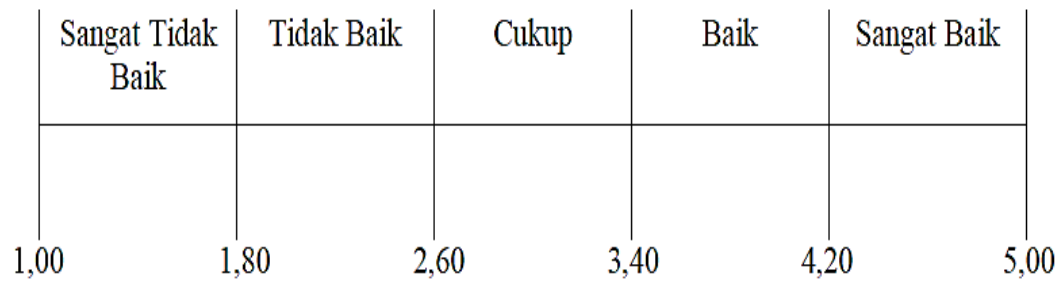
Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

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

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

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



**Gambar 3.1 Garis Kontinum**

### 3.6.2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan peneliti akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono, (2016:54)

#### 3.6.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Sugiyono (2016 : 333), dikatakan regresi berganda karena jumlah variabel independennya lebih dari satu. Mengingat dalam penelitian ini variabel X memiliki dua predicator, maka digunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Kerja (Variabel dependen)

A = Bilangan konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

X1 = Beban Kerja

X2 = Kompensasi

### 3.6.2.2. Analisis Korelasi Berganda

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

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

Dimana :

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi berganda

JK(reg)= Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

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

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

Apabila r = -1, artinya terdapat hubungan antar variabel negatif

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

Sumber : Sugiyono (2016:184)

### 3.6.3. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017: 159) uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Pengertian tersebut untuk hipotesis penelitian.

Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung kepada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel  $X_1$  (kualitas pelayanan),  $X_2$  (harga), dan  $Y$  (kepuasan pelanggan).

Menentukan tingkat signifikan, yaitu 5% atau 0,05 dan derajat bebas pembilang ( $df_1$ ) =  $k-1$  dan drajat bebas penyebut ( $df_2$ ) =  $n-k$ , untuk mengetahui daerah sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Nilai uji  $F$  diperoleh dengan perhitungan rumusan sebagai berikut:

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

Keterangan:  $R^2$  = Koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan  
 $K$  = Banyaknya variabel bebas  
 $N$  = Ukuran sampel  
 $F$  =  $F$  hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{\text{tabel}} (n-k-1)$  derajat kebebasan.

Hipotesis parsial dengan uji  $t$ , uji  $t$  bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel  $X$  secara parsial terhadap variabel  $Y$  signifikan, dengan menggunakan rumus uji  $t$  dengan taraf signifikan 5%. Nilai uji  $t$  diperoleh dengan perhitungan rumus sebagai berikut:

$$t = \sqrt{\frac{n - k - 1}{1 - r^2}}$$

Keterangan:  $n$  = Jumlah Sampel  
 $r$  = Nilai Korelasi Parsial

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

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

$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$  : tidak terdapat pengaruh antara Pengetahuan Manajemen ( $X_1$ ) dan

Keterikatan Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )

$H_a : \beta_1 \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh antara Pengetahuan Manajemen ( $X_1$ ) dan Keterikatan pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )

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

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

Keterangan :

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

$K$  = Banyaknya variabel bebas

$N$  = Ukuran Sempel

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

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

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

### 3.6.3.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

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

- a.  $H_0 : \beta_1 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Pengetahuan Manajemen ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)
- b.  $H_a : \beta_1 \neq 0$  : Terdapat pengaruh Pengetahuan Manajemen ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)
- c.  $H_0 : \beta_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Keterikatan Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)
- d.  $H_a : \beta_2 \neq 0$  : Terdapat pengaruh Keterikatan Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

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

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

rp = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis 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)

### 3.7. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan



semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel bebas terikatnya. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, nilai R<sup>2</sup> adalah nilai nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan.

#### 1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Untuk melihat seberapa besar pengaruh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> (variabel independen) terhadap variabel dependen, biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%) koefisien determinasi simultan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

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

#### 2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

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

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

Keterangan :

B = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero Order = matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap Y lemah

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

### **3.8. Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Rancangan kuisisioner ini menggunakan skala likert (Sugiyono, 2016 : 93). Skala *likert* di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden. Dalam skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijadikan indikator, dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadikan instrumen penyusun pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

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

### **3.9. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian peneliti pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung yang beralamat di Jl. Taman Sari No. 6-8 Bandung 40116 dikarenakan responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i aktif Program Studi Manajemen yang pernah berbelanja di situs jual beli online Blibli.