

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2021:2) metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan memecahkan permasalahan yang diteliti dengan cara yang sesuai prosedur penelitian. Secara rinci teknik pengumpulan data yang dilakukan pada pengguna indihome PT. Telkom Kantor Lembong Bandung dengan menggunakan metode survei,

Menurut Sugiyono (2021:57) survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis". Tujuan penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail dengan latar belakang, sifat-sifat, serta karakteristik yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verikatif. Menurut Sugiyono (2021:64) metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap nilai variabel mandiri, baik

hanya pada satu variabel atau lebih (variabel itu sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel dengan variabel lain.

Metode deskriptif ini dipergunakan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana kualitas layanan, harga dan kepuasan yang menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) sampai nomor 3 (tiga). Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2021:17) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau mengetahui hubungan sebab akibat dari hipotesis yang telah diajukan. Metode penelitian verifikatif untuk mengetahui dan mengkaji rumusan masalah nomor 4 (empat), yang tentunya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga terhadap kepuasan Indihome.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021:16) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

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

Variabel penelitian secara spesifiknya merupakan suatu atribut, nilai atau sifat, individu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dengan yang lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti. Operasionalisasi variabel

menjabarkan variabel atau sub variabel kepada konsep, dimensi, indikator yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel penelitian.

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2021:67) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan terikat. Adapun Menurut Sugiyono (2021:69) variabel bebas (independen) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel terikat (dependen) menurut Sugiyono (2021:68) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan kepuasan ( $Y$ ). Berikut merupakan definisi masing-masing variabel penelitian :

#### 1. Kualitas Layanan ( $X_1$ )

Menurut Kotler and Kevin Lane Keller (2019:439) “*service quality is the totaly of features and characteristics of a product or service that depends on the ability to satisfy stated or implied needs.*”

#### 2. Harga ( $X_2$ )

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.

### 3. Kepuasan (Y)

Menurut Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2019:80) yang mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan.

#### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Opetasionalisasi variabel penelitian digunakan untuk menjabarkan variabel yang diteliti, konsep, indikator dan skala pengukuran yang akan dipahami. Terdapat tiga variabel yang akan dikembangkan menjadi indikator lalu dikembangkan menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan pada pembuatan kuisisioner.

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

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<b>Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)</b>  <i>Service quality is the totaly of features and characteristics of a product or service that depends on the ability to satisfy stated or implied needs.</i>  Kotler and Kevin Lane Keller (2019:439)	(Tangible) Bukti Fisik	Produk yang diberikan dalam keadaan baik dan baru	Tingkat produk yang diberikan dalam keadaan baik dan baru	Ordinal	1
		Kecepatan dalam mengakses internet indihome	Tingkat kecepatan dalam mengakses internet indihome	Ordinal	2
	(Reliability) Kehandalan	Kualitas jaringan produk indihome tidak pernah bermasalah	Tingkat kualitas jaringan indihome yang tidak pernah bermasalah	Ordinal	3
		Menyediakan kemudahan akses untuk berbagai keperluan pengguna.	Tingkat kemudahan akses untuk berbagai keperluan pengguna	Ordinal	4

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	<i>(Responsiveness)</i> Daya Tanggap	Memberikan kemudahan dalam pengajuan keluhan pelanggan	Tingkat kemudahan dalam pengajuan keluhan pelanggan.	Ordinal	5
		Bertindak dengan cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan.	Tingkat kecepatan dan ketanggapan dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan.	Ordinal	6
	<i>(Assurance)</i> Jaminan	Kepastian proses service dengan waktu yang telah dijanjikan	Tingkat kepastian proses serice dengan waktu yang telah dijanjikan	Ordinal	7
		Keamanan dan kenyamanan saat bertransaksi atau melakukan pembayaran	Tingkat keamanan dan kenyamanan saat bertransaksi atau melakukan pembayaran	Ordinal	8
	<i>(Emphaty)</i> Empati	Pelayanan service yang ramah dan tanggap	Tingkat pelayanan service yang ramah dan tanggap	Ordinal	9
		Memberikan informasi layanan jika terdapat pelayanan baru	Tingkat memberikan informasi mengenai layanan jika terdapat pelayanan baru	Ordinal	10
<b>Harga (X<sub>2</sub>)</b>  Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh	Keterjangkauan Harga	Harga produk layanan indihome terjangkau	Tingkat harga produk layanan indihome terjangkau.	Ordinal	11
		Harga biaya pemasangan layanan indihome terjangkau	Tingkat harga pemasangan layanan indhome terjangkau.	Ordinal	12
	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk	Harga produk indihome sesuai dengan layanannya.	Tingkat harga produk indihome sesuai dengan layanan yg diberikan.	Ordinal	13

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.  Fandy Tjiptono (2019:210)		Harga layanan indihome sesuai dengan peralatan yang diberikan dengan teknologi baru.	Tingkat harga layanan indihome sesuai dengan peralatan yang diberikan dengan teknologi baru.	Ordinal	14
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat	Harga produk indihome sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan	Tingkat harga produk indihome sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan	Ordinal	15
		Harga produk indihome lebih praktis untuk penggunaan sehari-hari	Tingkat harga produk indihome lebih praktis untuk penggunaan sehari-hari	Ordinal	16
	Daya Saing Harga	Indihome lebih murah dibandingkan produk provider lain.	Tingkat harga Indihome lebih murah dibandingkan produk provider lain.	Ordinal	17
		Harga pemasangan layanan indihome lebih terjangkau dari pada provider lain.	Tingkat harga pemasangan layanan indihome lebih terjangkau dari pada provider lain.	Ordinal	18
	<b>Kepuasan (Y)</b>  Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan.	Kinerja	Kepuasan terhadap kemampuan kualitas layanan indihome dalam memberikan kecepatan dan kemudahan menggunakan internet.	Tingkat kepuasan terhadap kemampuan kualitas layanan indihome dalam memberikan kecepatan dan kemudahan menggunakan internet.	Ordinal
Puas atas harga yang sesuai dengan layanan yang diberikan oleh indihome.			Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas layanannya.	Ordinal	20
Harapan		Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Tingkat biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Ordinal	21

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2019:80)		Kualitas layanan Indihome sesuai dengan harapan penggunaanya.	Tingkat kualitas layanan Indihome sesuai dengan harapan penggunaanya.	Ordinal	22

Sumber : Data Diolah Peneliti 2024.

### 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 ini dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data dan untuk mempermudah pengolahan data maka peneliti akan mengambil bagian dan jumlah karakteristik yang dimiliki populasi yang disebut sampel, dan sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu.

#### 3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Populasi harus mempunyai karakteristik yang sama dan menjadi objek inferensi. Menurut Sugiyono (2021:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi dalam penelitian ini adalah jumlah para pengguna Indihome Kantor Lembong Bandung. Pada halaman selanjutnya maka akan peneliti sajikan data pengguna Indihome di Kantor Lembong Bandung dari bulan Januari – Desember tahun 2023 yang akan peneliti gunakan salam populasi ini sebagai berikut.

**Tabel 3.2**  
**Data Jumlah Pengguna Indihome di Kantor Lembong, Bandung**  
**Periode Januari – Desember 2024.**

No.	Bulan	Jumlah Pengguna (Orang)
1.	Januari	1.002
2.	Februari	1.065
3.	Maret	1.006
4.	April	729
5.	Mei	697
6.	Juni	503
7.	Juli	703
8.	Agustus	762
9.	September	630
10.	Oktober	499
11.	November	305
12.	Desember	901
<b>Jumlah</b>		<b>8.919</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>744</b>

Sumber :

Berdasarkan tabel 3.2 pada halaman sebelumnya menunjukkan bahwa terdapatnya data pengguna yang berlangganan layanan indihome. Dari tahun sebelumnya mengalami penurunan pengguna. Populasi yang akan diambil adalah semua pelanggan pada periode Januari-Desember 2022 yaitu sebanyak 8.919 /12 bulan = 743,25 atau dibulatkan 744 orang. Jumlah dibagi 12 bulan berdasarkan data yang diperoleh dari Indihome di Kantor Cabang Lembong, Bandung.

### 3.3.2 Sampel

Suatu penelitian terkadang memiliki jumlah populasi yang sangat banyak sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara menyeluruh. Untuk itu diperlukan sebagian dari populasi tersebut yang dapat mewakili dari seluruh populasi yang ada. Menurut Sugiyono (2021:127) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi,



sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e^2$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir

(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10% )

Jumlah populasi yaitu sebanyak 744 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi sebesar 10% (0,10) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90%, sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi dapat dihitung sebagai berikut yang peneliti sebagai berikut :

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{744}{1 + 744 (0,1)^2}$$

$n = 88,15$  (dibulatkan menjadi 89)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh ukuran sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini sebanyak 89 orang. Penelitian ini menggunakan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90%. Jumlah tersebut akan dijadikan ukuran

sampel penelitian di Indihome Kantor Lembong, Bandung.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling disebut juga dengan teknik pengambilan sampel penelitian. Sampel dalam hal ini merupakan sebagian dari populasi di dalam penelitian. Dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, sampling adalah proses dimana porsi dari suatu populasi diseleksi agar dapat mewakili populasi tersebut. menurut Sugiyono (2021:128) menjelaskan bahwa teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat teknik sampling yang digunakan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, menurut Sugiyono (2021:131) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik *non probability sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah insidental sampling. Menurut Sugiyono (2021:133) insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Selanjutnya peneliti akan memaparkan karakteristik sampel data responden dari teknik insidental sampling yang digunakan dalam penelitian ini. Pada halaman selanjutnya peneliti sajikan karakteristik responden dalam penelitian di Indihome Kantor Lembong Bandung sebagai berikut.

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik Responden**

No	Karakteristik Konsumen	Keterangan
1	Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
2	Usia	1. < 18 Tahun 2. 18 – 23 Tahun 3. 24 – 29 Tahun 4. 30 – 35 Tahun 5. > 35 Tahun
3	Pekerjaan	1. Pelajar/ Mahasiswa 2. TNI/ POLRI 3. Wirausaha 4. PNS 5. Pegawai Swasta
4	Penghasilan	1. < Rp 2.000.000,- per bulan 2. Rp 2.000.000 – Rp 3.500.000 per bulan 3. Rp 4.600.000 – Rp 5.500.000 per bulan 4. Rp 5.600.000 – Rp 6.500.000 per bulan 5. > Rp 6.500.000,- per bulan
5.	Lama Berlangganan	1. Belum Pernah Berlangganan 2. >1 Tahun 3. 1-2 Tahun 4. <2 Tahun

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2021:296) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Penelitian dilapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh

data primer yaitu data yang diperoleh melalui:

a. Observasi

Peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada Indihome Kantor Cabang Lembong, Bandung. Menurut Sugiyono (2021:298) observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pengguna atau pihak dari pihak Indihome yang tujuannya untuk memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2021:304) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan fenomena atau permasalahan yang harus diteliti.

c. Survei

Metodologi survei yaitu mempelajari pengambilan sampel unit individu dari suatu populasi yaitu dalam penelitian ini adalah pengguna yang berlangganan indihome di kantor cabang lembong bandung. Menurut Sugiyono (2021:36) survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis.

2. Penelitian Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan

mempelajari literatur atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi literatur adalah usaha untuk menggunakan informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan ada kaitannya dengan masalah dan variabel-variabel yang diteliti. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu jurnal, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan objek.

### **3.5 Uji Instrumen Penelitian**

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

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2021:175) “Pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti”. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk

menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkorelasi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku. Menurut Sugiyono (2021:246) sebagai berikut:

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

Keterangan :  $r_{xy}$  = Koefisien korelasi pearson product moment.

$x$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.

$y$  = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item.

$n$  = Jumlah responden dalam uji instrumen.

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X.

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y.

$\sum XY$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan Variabel Y.

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi 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).

Menurut Sugiyono (2021:180) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Maka dari itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas

dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statiscal Product dan Service Solution*). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul item *Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Menurut Sugiyono (2021:176) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada persetujuan-persetujuan yang sudah memenuhi uji validitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Alpha Cronbach (CA) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus spearman brown.

Berkenaan dengan hal tersebut peneliti melampirkan rumus-rumus untuk pengujian reliabilitas sebagai berikut :

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokam 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.

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

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi product moment

$A$  = Variabel nomor ganjil

$B$  = Variabel nomor genap

$\Sigma A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\Sigma B$  = Jumlah total skor belahan genap

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

$\Sigma B^2$  = 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 :

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

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 nolai reliabilitas instrument ( $r_b$  hitung), kemudian nilai reliabilitas instrument ( $r_b$  hitung) tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut.

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan 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 Data dan Uji Hipotesis**

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

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya suatu hubungan antar variabel melalui analisis kolerasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2021:207). Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan pendapat yang telah di paparkan dapat disimpulkan analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen ( $X_1$ ) = kualitas layanan dan ( $X_2$ ) = harga terhadap variabel dependen ( $Y$ ) = kepuasan.

### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Metode deskriptif 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. Analisis mengenai karakteristik dari responden yang terdiri dari usia, pendidikan, dan penghasilan. Dimana variabel  $X_1$  (kualitas layanan), variabel  $X_2$  (harga), dan variabel  $Y$  (kepuasan), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda. Menurut Sugiyono (2021:49) analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Setiap pilihan jawaban akan diberikan skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item negatif). Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner dengan menggunakan skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2021:152) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.4**  
**Alternatif Jawaban Skala Likert**

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

Sumber : Sugiyono (2021:147)

Berdasarkan Tabel 3.4 diatas dapat diketahui Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel dependen dan independen diatas dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner. Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan dan selanjutnya peneliti gambarkan dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari hasil rata-rata tersebut. Peneliti dalam menentukan kategori skala pada garis kontinum menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\frac{\sum \text{Jumlah Kuisisioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{Skor rata-rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor selanjutnya akan dikategorikan pada rentan skor sebagai berikut.

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria tambahan}}$$

Keterangan :

- a. Nilai minimum : 1
- b. Nilai maksimum : 5
- c. Interval :  $5 - 1 = 4$
- d. NJI (Nilai Jenjang Interval) :  $\frac{5 - 1}{5} = 0,8$

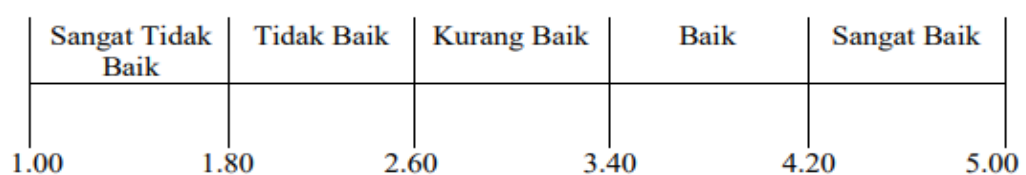
Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui kategori skala tabel yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Kategori Skala**

No	Interval	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Kurang Baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2021)

Setelah nilai rata-rata jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum sebagai berikut.



Sumber : Sugiyono (2021)

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

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Selain menggunakan analisis deskriptif dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini, peneliti juga menggunakan analisis verifikatif. Metode verifikatif

menurut Sugiyono (2021:17) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis verifikatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan (X1) dan harga (X2), kepuasan (Y). Untuk mengetahui pengaruh tersebut, maka peneliti menggunakan beberapa metode seperti *Method Successive Interval (MSI)*, analisis regresi linier berganda, dan analisis korelasi berganda. Berikut peneliti memaparkan beberapa metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

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

Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner berupa ordinal perlu ditransformasikan menjadi interval, karena penggunaan analisis linier berganda data yang telah diperoleh harus merupakan data dengan skala interval.

Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Interval*). Dalam banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi pearson, uji t dan lainnya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika kita hanya mempunyai data berskala ordinal maka data tersebut harus diubah ke dalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur-prosedur tersebut. Langkah – langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab 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. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumusan berikut:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at Upper limit}}{\text{Area Under Upper limit} - \text{Area Under Lower limit}}$$

Keterangan :

*SV (Scale Value)* : Rata-rata nilai 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 atas

- a. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan rumus sebagai berikut:

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SVmin]$$

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan media komputerisasi yaitu menggunakan program IBM SPSS for Windows untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

### 3.6.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis regresi linier berganda digunakan peneliti untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2021:213) 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 atau lebih yang terdiri dari kualitas layanan (X1) dan harga (X2) dengan variabel terikat yaitu kepuasan (Y). Berikut ini persamaan dari regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (kepuasan)
- a = Bilangan konstanta
- b1 = Koefisien regresi kualitas layanan
- b2 = Koefisien regresi harga
- X1 = Variabel bebas (kualitas layanan)
- X2 = Variabel bebas (harga)
- e = Tingkat kesalahan (*standard error*)

### 3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan perluasan dari analisis korelasi sederhana. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana derajat hubungan antara

beberapa variabel independent dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel kualitas layanan (X1), dan harga (X2) terhadap kepuasan (Y). Analisis ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain yakni variabel X terhadap variabel Y.

$$R^2 = \frac{JK(reg)}{\sum y^2}$$

Keterangan :

R = Koefisien kolerasi berganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat regresi

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

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

Apabila  $r = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel kualitas layanan (X1), harga (X2), dan variabel kepuasan (Y).

Apabila  $r = -1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel negatif.

Apabila  $r = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan kolerasi.

**Tabel 3.6**  
**Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkatan Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2021)



### 3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun osbesrvasi dan kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan (X1), harga (X2) terhadap kepuasan (Y), secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk kolerasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_1$ ), rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

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

Uji hipotesis simultan atau Uji statistik F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan uji statistik F. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan output SPSS, dengan kriteria pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )= 0,1 artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%, ditentukan sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2 = 0$ ,      Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan.

$H_1 : b_1, b_2 \neq 0$ ,      Terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian di uji untuk mengetahui apakah hipotesis ditolak atau diterima, berikut merupakan rumus untuk menguji hipotesis:

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

Keterangan :

$R^2$  = Kuadrat koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

N = Ukuran sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

(n-k-1) = Derajat kebebasan.

Berdasarkan perhitungan yang telah dijelaskan di atas maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilangan (K) dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{Tabel} (\alpha) = 0.1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (signifikan).
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{Tabel} (\alpha) = 0.1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. (tidak signifikan).

### 3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan
  - a.  $H_0 : b_2 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.
  - b.  $H_1 : b_2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan..
2. Harga terhadap loyalitas pelanggan
  - a.  $H_0 : b_2 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan.
  - b.  $H_1 : b_2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan.

Untuk menghitung pengaruh parsial tersebut maka digunakan lah *T-test* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

t-hitung = Statistik uji korelasi

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

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

1. Apabila  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel} (\alpha) = 0.1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Apabila  $T \text{ hitung} < T \text{ tabel} (\alpha) = 0.1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

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

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui dan melihat persentase (%) besarnya pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$ . Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi

berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus berikut.

1. Analisis koefisien determinasi berganda (simultan)

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X1 (kualitas layanan), X2 (harga), dan terhadap variabel Y (kepuasan) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

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

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi product moment

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien determinasi parsial

Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X1 (kualits layanan) dan X2 (harga) terhadap variabel Y (kepuasan) secara parsial:

$$Kd = b \times \text{Zero order} \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

b = Nilai *standardized coefficients*

*Zero order* = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

Kriteria-kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1.  $Kd = 0$ , berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, rendah

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

### **3.7 Rancangan kuisisioner**

Kuesioner adalah 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 yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel X1 (kualitas layanan) dan X2 (harga) terhadap variabel Y (kepuasan) sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah 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. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*.

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

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini adalah Pengguna yang berlangganan Indihome di Kantor Cabang Lembong, Bandung. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan April 2024 sampai dengan selesai. Berikut peneliti sajikan tabel 3.7 waktu penelitian.

**Tabel 3.7**  
**Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	April				Mei				Juni			Juli			Agustus		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1.	Pengajuan Penelitian																	
2.	Pengumpulan Data																	
3.	Penyebaran Kuesioner Pra Survey																	
3.	Bimbingan SUP																	
4.	Seminar Usulan Penelitian																	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2024)