

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat di dalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2022:1) Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif dan metode verifikatif.

Berdasarkan definisi Sugiyono (2022:15) Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Menurut sugiyono (2022:206) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Dalam penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mengetahui tanggapan konsumen mengenai Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y).

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2022:118) adalah suatu metode pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistik sehingga hasil pembuktian dapat menunjukkan hipotesis

ditolak maupun diterima. Dalam penelitian verivikatif yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih untuk menjawab rumusan masalah dengan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum memulai pengumpulan data. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022:57). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independent variable), dan variabel terikat (dependent variable). Penelitian yang dilakukan terdapat variabel yang harus ditetapkan sebelum memperoleh atau mulai pengumpulan data. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel ini melibatkan tiga variabel independen yaitu, Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun penjelasan dari masing-masing variabel penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut (Alma and Tamengkel, 2022) Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna terhadap layanan yang mereka terima, yang berdasarkan pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi

harapan dan kebutuhan yang dimiliki. Hal tersebut berhubungan erat antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pelanggan dengan apa yang disediakan oleh perusahaan atau suatu usaha.

2. Harga (X_2)

Kotler dan Keller (2020:67) menjelaskan Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Tjiptono dalam (Tampi and Punuindoong, 2021), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi yang dilakukan setelah pembelian, di mana konsumen membandingkan kinerja produk atau jasa yang dipilih dengan harapan yang mereka miliki. Jika konsumen merasa bahwa kinerja produk atau jasa tersebut tidak dapat memenuhi harapan mereka, maka hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam setiap penelitian pasti terdapat variabel penelitian. Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang diteliti. Terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama (X_1) adalah Kualitas Pelayanan, variabel bebas kedua (X_2) adalah Harga. Kemudian satu-satunya variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Untuk

melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, dan skala dimana variabel penelitian dikur dengan skala ordinal. Operasionalisasi variabel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Pelayanan (X1) didefinisikan sebagai hal yang berfokus pada keinginan konsumen serta ketepatan Penyampainnya untuk Mengimbangi harapan konsumen. Kotler dan Keller Dalam Fandy Tjiptonodan Chandra (2020)	Fisik	Fasilitas	Tingkat fasilitas yang lengkap	Ordinal	1
		Layout ruangan	Layout ruangan yang menarik	Ordinal	2
	Kehandalan	Ketepatan dalam pelayanan	Pelayanan yang humoris dan sigap	Ordinal	3
		Menepati janji	Memberikan kualitas sesuai yang ditawarkan	Ordinal	4
	Daya tanggap	Respon pelayanan	Tingkat responsive karyawan dalam pelayanan	Ordinal	5
	Jaminan	Keamanan	Tingkat keamanan yang diberikan	Ordinal	6
		Kenyamanan	Tingkat kenyamanan yang di berikan	Ordinal	7
	Empati	Perhatian terhadap konsumen	Tingkat perhatian yang diberikan kepada konsumen	Ordinal	8
Harga (X2) didefinisikan sebagai satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Kotler dan Armstrong yang	Keterjangkauan Harga	Harga yang ditawarkan masih dapat terjangkau	Tingkat harga yang ditawarkan masih dapat terjangkau	Ordinal	9
		Harga yang ditawarkan masih dapat dibeli oleh semua kalangan konsumen	Tingkat harga yang ditawarkan masih dapat dibeli oleh semua kalangan konsumen	Ordinal	10

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
diterjemahkan oleh Bob Sabran (2022:52)	Kesesuaian Harga Dengan Produk	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas produk yang dirasakan	Tingkat harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas produk yang dirasakan	Ordinal	11
		Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan isi kemasan yang banyak	Tingkat harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan isi kemasan yang banyak	Ordinal	12
	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen	Tingkat harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen	Ordinal	13
	Kesesuaian Harga Dengan Daya Saing	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga pasarannya	Tingkat harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga pasarannya	Ordinal	14
		Harga yang ditawarkan sangat relatif dan masih dapat bersaing dengan kompetitor lainnya	Tingkat harga yang ditawarkan sangat relatif dan masih dapat bersaing dengan kompetitor lainnya	Ordinal	15
Kepuasan pelanggan (Y) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau pesan terhadap kinerja hasil suatu produk/jasa dan harapannya.	Kinerja	Kepuasan atas kemampuan dalam melayani pelanggan	Tingkat kepuasan atas kemampuan dalam melayani pelanggan	Ordinal	16
		Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	Tingkat kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal	17
		Memberikan informasi kepada orang lain	Tingkat memberikan informasi kepada orang lain	Ordinal	18

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kotler dan Keller dialihkan oleh Buchari Alma (2021)	Harapan	Kepuasan atas terpenuhinya keinginan konsumen	Tingkat Kepuasan pembelian terhadap keinginan	Ordinal	19
		Kepuasan terhadap suasana yang diharapkan	Tingkat kepuasa terhadap suasana	Ordinal	20
		Kepuasan atas kemampuan melayani konsumen dibandingkan dengan pesaing	Tingkat kepuasan atas kemampuan melayani konsumen	Ordinal	21

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

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

3.3.1 Populasi

Populasi secara garis besar adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2022:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung kafe 48 Island Jl. Sule

Setianegara Tasikmalaya dalam satu tahun (Maret-Februari, 2024-2025) sebanyak 5.583 pengunjung sebagai berikut yang peneliti sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung Kafe 48 Island

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	321
Februari	376
Maret	532
April	624
Mei	581
Juni	544
Juli	311
Agustus	390
September	436
Oktober	450
November	488
Desember	530
Jumlah	5.583

Sumber: Internal Data 48 Island 2024-2025

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagaian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022:131) Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh anggota populasi untuk diambil menjadi sampel, melainkan hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus representatif atau benar-benar mewakili. Dalam penelitian ini, sampel diambil dari populasi dengan tingkat kesalahan yang dapat

ditolerir sebesar 10% (0,1) dan penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e² = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yang akan diteliti adalah sebanyak 5.583 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) atau dengan kata lain tingkat keakuratannya sebesar 90%. Maka jumlah sampel yang didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{5.583}{1 + (5.583)(0,1)^2} \\ &= 98,2 \text{ dibulatkan menjadi } 100. \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98,2 yang dibulatkan menjadi 99 Orang responden dengan tingkat kesalahan 10%.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability*

sampling. Dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sugiyono (2022:138) mendefinisikan teknik *accidental sampling* sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel responden yang dipilih merupakan pengunjung 48 Island yang sedang berada di sekitar tempat penjualan produk. Adapun karakteristik sampel data responden dari teknik *accidental sampling* yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.3
Karakteristik Sampel Data Responden

No	Karakteristik Responden	Keterangan
1.	Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan
2.	Usia	1. < 20 tahun 2. 21 – 25 tahun 3. 25 – 30 tahun 4. 30 tahun
3.	Pekerjaan	1. Pelajar/Mahasiswa 2. PNS 3. Karyawan Swasta 4. Lainnya
4.	Pendapatan	1. < Rp 2.000.000 2. Rp 2.000.000 – Rp 3.500.000 3. Rp 3.600.000 – Rp 5.000.000 4. > Rp 5.000.000

Sumber: Pengolahan Data Penulis, 2025

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 (2022:213) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field research*)

- a. Pengamatan (*observation*)

Menurut Sugiyono (2022:223) Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Data yang diperoleh dikumpulkan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di 48 Island.

- b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan konsumen maupun pihak 48 Island. Menurut Sugiyono (2022:214) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pimpinan atau pihak berwenang atau bagian lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

- c. Kuesioner (angket)

Kuesioner akan diberikan kepada konsumen 48 Island. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2022:219) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan

dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dengan mengumpulkan data file laporan perusahaan dan data-data lain yang berhubungan dengan penelitian yang dapat membantu proses penyelesaian penelitian seperti:

a. Buku

Sebagai referensi teori-teori yang digunakan sebagai sumber bahan rujukan yang menjadi dasar penelitian yang terpercaya dan sebagai bahan pertimbangan untuk kenyataan dilapangan. Dan juga dapat digunakan untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.

b. Jurnal

Jurnal adalah data pendukung yang berasal dari jurnal penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya dan yang berhubungan dengan penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian yang dilakukan.

c. Internet

Internet merupakan cara mencari data atau informasi yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, buku, makalah maupun karya tulis.

3.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data ini menguraikan atau menjelaskan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Metode analisis data sangat tergantung pada jenis penelitian dan metode penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian.

3.5.1 Uji Validasi

Validasi merupakan alat untuk menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang dikumpulkan. Sugiyono (2022:198) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya. Pada penelitian ini metode untuk mencari nilai korelasi adalah dengan rumus *person product moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

y = Skor total instrument

n = Banyaknya responden

$\sum x$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

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

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

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

Dasar pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah:

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 instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Menurut sugiyono (2022:198) syarat minimum untuk suatu butir instrumen pernyataan dianggap valid adalah jika nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 ke atas. Maka dari itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2022:209). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode split half item yang dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi

dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Adapun rumus untuk mencari reliabilitas adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya responden

A = Skor item pertanyaan ganjil

B = Skor item pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya hasil tersebut dimasukan ke dalam rumus *Spearman Brown* dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

rb = Korelasi *pearson product moment* antara kelompok pertama (ganjil) dan kelompok kedua (genap), reliabilitas minimal sebesar 0,700.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis reponden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang

diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan untuk penelitian.

3.6.1 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. Hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pertanyaan pertanyaan (kuesioner/angket, di mana variabel X1 (Kualitas Pelayanan), variabel X2 (Harga) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda. Setiap pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif. Untuk mengukur pendapat responden dalam penelitian ini digunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2022:152) skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut ini adalah penjelasan 5 (lima) poin skala likert (Sugiyono, 2022:154):

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

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 (2022:154)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas dapat diketahui bahwa dalam pernyataan pernyataan positif dan negatif memiliki bobot nilai yang berbanding terbalik. Penelitian ini menggunakan pernyataan positif sehingga jawaban sangat setuju memiliki nilai 5 (lima), setuju memiliki nilai 4 (empat), kurang setuju memiliki nilai 3 (tiga), tidak setuju memiliki nilai 2 (dua), dan sangat tidak setuju memiliki nilai 1 (satu).

Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan kedua variabel di atas (variabel independent dan variabel dependen) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument 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 digambarkan dalam suatu garis kontinum untuk

mengetahui katgori dari hasil rata-rata tersebut. Skala dalam menntukan kategori pada garis kontinum menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Skor rata-rata yang telah diketahui tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden yang akan didasarkan pada nilai rata rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut:

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

Keterangan:

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

NJI (Nilai Jenjang Interval) = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui kategori skala table adalah 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 (2022:95)

Rata-rata yang telah diketahui hasilnya, kemudian diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum, sebagai berikut:



Gambar 3.1 Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2022)

3.6.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2022:55) analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk menguji suatu kebenaran pada sebuah hipotesis. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis verifikatif dapat menggunakan metode seperti berikut:

3.6.2.1 *Method of Successive Interval* (MSI)

Penelitian ini menggunakan metode suksesif interval atau *successive interval* di mana data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang awalnya ordinal dirubah menjadi skala interval, karena dalam penggunaan analisis linear berganda data yang diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode tersebut, pada data yang berskala

ordinal perlu diubah menjadi interval dengan teknik *Method of Successive Interval* (MSI). Adapun Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi tiap responden hitung berapa banyak responden menjawab dengan skor 1-5 untuk setiap pertanyaan.
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Menggunakan tabel lokasi normal standar kita tentukan nilai Z.
6. Menentukan nilai skala (*scale value/SV*)

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

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus:

$$\frac{Y = SV + [k]}{K = 1[SV \text{ min}]}$$

Pengolahan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan media komputerisasi program SPSS *for windows* untuk mempermudah dan efisien waktu. Proses perubahan data dari skala ordinal ke interval.

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, analisis regresi linear berganda merupakan alat analisis yang digunakan untuk memprediksi berubahnya

nilai variabel tertentu jika variabel lain berubah (Sugiyono, 2022:207). Selain itu dapat digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah masing-masing independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen, di mana dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Harga) dan Y (Kepuasan Pelanggan) menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Variabel terikat (minat beli)

A = Bilangan konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

X_2 = Variabel bebas (harga)

e = Tingkat kesalahan (*standard error*)

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah koefisien korelasi. Adapun rumus korelasi berganda sebagai berikut:

$$r = \frac{JK_{(reg)}}{\sum Y^2}$$

Dimana:

R = Koefisien korelasi berganda

$JK_{(reg)}$ = Jumlah kuadrat regresi

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

Hubungan atau korelasi yang diteliti dapat dilihat dengan menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2022:274). Pedoman interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6
Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber: Sugiyono (2022:274)

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < R < 1$ yaitu:

1. Apabila $R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X1, X2, dan Y, semua positif sempurna.
2. Apabila $R = -1$, artinya tidak terdapat hubungan antara X1, X2, dan Y, semua negatif sempurna.
3. Apabila $R = 0$, artinya terdapat hubungan korelasi.

3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan satu unsur yang menjadi perhatian dalam analisis. Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu

analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial.

1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) secara simultan. Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X_1 dan X_2 (variabel independen) terhadap variabel Y (variabel dependen), biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%). Adapun penggunaan rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi berganda

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (harga) terhadap Y (kepuasan pelanggan). Maka, untuk mengetahui persentase dengan rumus koefisien determinasi secara parsial adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

b = Beta (nilai *standarliezed coefficients*)

zero order = Matrik korelasi bebas dengan variabel terikat

maka:

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

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

3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah 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 pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), baik secara simultan maupun parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1), rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah minat beli dengan objek penelitiannya yaitu 48 Island. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Membuat formulasi uji hipotesis
 - a. $H_0 : b_1 : b_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pda 48 Island.

b. $H_1 : b_1 : b_2 \neq 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada 48 Island.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

3. Menghitung nilai f hitung dengan rumus

Pengujian regresi secara simultan dimaksudkan apakah variabel bebas secara menyeluruh memberikan nyata terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji f hitung, f hitung dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien korelasi berganda yang telah ditentukan

K = Banyaknya variabel bebas

n = Ukuran sampel

F = f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table

(n-k-1) = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan tersebut maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow H_a$ diterima (signifikan)
2. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow H_a$ 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 memengaruhi atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independent secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Membuat formulasi uji hipotesis
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Menentukan tingkat signifikan $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.
4. Mengitung uji t-test

Penguji regresi secara parsial menjelaskan apakah variabel bebas berkorelasi nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

k (kelas) = Jumlah variabel independent

Hasil hipotesis selanjutnya t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

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

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam item atau pertanyaan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, harga, dan *physical evidence* terhadap minat beli sebagaimana yang tercantum di operasionalisasi variabel penelitian. Responden diminta untuk memilih pada kolom yang telah disediakan menyangkut variabel variabel yang sedang diteliti dengan berpedoman pada skala *likert*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi tempat penelitian ini dilakukan di 48 Island Jl. Sule Setianegara, Tasikmalaya, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan terhitung mulai dari bulan Januari – Juni 2025.