

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan Langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi serta mengolah data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2022:2) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Bentuk penelitian ini yang dilakukan adalah dengan metode deskriptif dan verifikatif, karena penelitian ini ditunjukan untuk mendapatkan gambaran dan informasi mengenai Harga, Kualitas Pelayanan, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen pada PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon. Data penelitian yang diperoleh tersebut diolah, dianalisis secara kuantitatif.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2022:8) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai salah satu instrumen penelitian,

sehingga data yang dihasilkan berupa angka-angka yang akan dianalisa dan diolah dengan metode statistik menggunakan software *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Dalam penelitian ini, metode deskriptif yang digunakan penulis untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Bagaimana persepsi konsumen tentang Harga pada PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.
2. Bagaimana persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan pada PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.
3. Bagaimana persepsi konsumen tentang *Physical Evidence* pada PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.
4. Bagaimana persepsi konsumen tentang Kepuasan pada PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.

Sedangkan pada metode verifikatif yaitu penelitian dengan metode pengujian teori, untuk menghasilkan metode ilmiah dengan mengetahui hasil hipotesis menggunakan perhitungan statistik yang berupa kesimpulan, hal ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent yang dimana suatu hipotesis tersebut akan diterima atau tidak. Metode verifikatif yang digunakan pada penelitian ini, yaitu digunakan untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen pada PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.

### 3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

Variabel merupakan aspek penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel penelitian peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalkan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran dan skala penelitian.

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

Konsep Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<b>Harga (X1)</b>  Harga adalah sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu produk atau suatu jasa, nilai pelanggan yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat dari kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau suatu jasa.  <b>Kotler dan Armstrong (2020:316)</b>	1. Keterjangkauan Harga	a. Harga terjangkau	Harga paket umrah di PT. Sangkan Hurip Bersama cukup terjangkau	Ordinal	1
		b. Variasi harga sesuai jenis jasa	Tingkat kesesuaian harga bervariasi sesuai dengan jenis jasa di PT. Sangkan Hurip Bersama	Ordinal	2
	2. Daya Saing Harga	a. Harga bersaing dengan perusahaan lain	Tingkat daya saing harga di PT. Sangkan Hurip Bersama	Ordinal	3
		b. Harga sesuai kemampuan	Tingkat kesesuaian harga dengan kemampuan finansial konsumen	Ordinal	4
	3. Kesesuaian harga dengan kualitas	a. Harga sesuai dengan kualitas	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas	Ordinal	5
		b. Harga sesuai dengan harapan	Tingkat kesesuaian harga dengan harapan konsumen	Ordinal	6

Konsep Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item	
	4. Kesesuaian harga dengan manfaat	a. Kesesuaian harga dengan jasa yang ditawarkan	Tingkat kesesuaian harga dengan manfaat jasa yang ditawarkan	Ordinal	7	
		b. Harga sesuai dengan perusahaan lain	Tingkat kesesuaian harga dengan dengan biro lain	Ordinal	8	
<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>  Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.	1. Bukti fisik	a. Keadaan fisik Bangunan	Kondisi bangunan kantor perusahaan	Ordinal	9	
		b. Kelengkapan Fasilitas	Fasilitas yang diberikan perusahaan	Ordinal	10	
	2. Keandalan	a. Standar Pelayanan	Jadwal pelayanan kegiatan sesuai informasi	Ordinal	11	
		b. Kemampuan Staf Dalam melayani	Cermat dalam melayani konsumen	Ordinal	12	
	3. Daya tanggap	a. Kecepatan layanan	Pelayanan cepat tidak memakan waktu	Ordinal	13	
		b. Ketanggapan membantu	Staf membantu kesulitan konsumen	Ordinal	14	
	4. Jaminan	a. Kepercayaan konsumen	Staf dapat membangun kepercayaan konsumen	Ordinal	15	
		b. Keamanan	Staf memberikan keamanan sehingga konsumen nyaman	Ordinal	16	
	<b>Fandy Tjiptono (2020)</b>	5. Empati	a. Pemahaman perasaan konsumen	Staf mampu merasakan dan memahami perasaan dan emosional konsumen	Ordinal	17
			b. Respon terhadap konsumen	Staf memberikan dukungan ketika konsumen mengalami kesusahan	Ordinal	18

Konsep Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<p><b>Physical Evidence (X3)</b></p> <p>Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi dimensi ini mencakup semua elemen fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan dan digunakan untuk menilai. Dalam konteks ini, "tangibles" berperan penting karena pelanggan sering kali menggunakan aspek fisik sebagai indikator awal dalam menilai kualitas layanan secara langsung.</p> <p><b>Zeithaml, Bitner, Gremler &amp; Mende (2023)</b></p>	1. <i>Exterior facilities</i>	a. Penampilan bangunan	Desain gaya arsitektur bangunan perusahaan	Ordinal	19
		b. Visibilitas bangunan	Bangunan perusahaan dapat dikenali dari jarak tertentu	Ordinal	20
	2. <i>Interior facilities</i>	a. Kondisi fasilitas	Fasilitas yang disediakan masih berfungsi dengan baik	Ordinal	21
		b. Kelengkapan fasilitas	Fasilitas yang disediakan lengkap sesuai dengan kebutuhan konsumen	Ordinal	22
	3. <i>Tangibles</i>	a. Kondisi gedung	Kebersihan dan kerapian gedung	Ordinal	23
		b. Kenyamanan ruangan	Suasana ruangan dan suhu nyaman untuk konsumen	Ordinal	24
<p><b>Kepuasan Konsumen (Y)</b></p> <p>kepuasan konsumen (<i>customer satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul</p>	1. Harapan Konsumen	a. Layanan yang diterima sesuai ekspektasi awal	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan sebelum keberangkatan	Ordinal	25
		b. Jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan saya	Layanan dari perusahaan ini cocok dengan harapan ibadah saya	Ordinal	26
	2. Kualitas Layanan	a. Bimbingan Ibadah	Puas dengan bimbingan ibadah yang diberikan	Ordinal	27

Konsep Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
setelah membandingkan antara harapan ( <i>expectations</i> ) dan kinerja aktual produk atau jasa ( <i>perceived performance</i> ). Kepuasan akan tercapai jika kinerja sesuai atau melampaui harapan, dan ketidakpuasan muncul jika kinerja berada di bawah harapan  <b>Kotler &amp; Keller (2021)</b>		b. Pelayanan staf	Staf memberikan pelayanan secara ramah dan profesional	Ordinal	28
	3. Harga dan Nilai	a. Harga sebanding dengan kualitas	Harga paket umrah sesuai dengan nilai yang diterima	Ordinal	29
		b. Nilai manfaat yang diperoleh dari harga	Biaya yang dikeluarkan sepadan dengan pengalaman nilai ibadah	Ordinal	30
	4. Citra Perusahaan	a. Reputasi perusahaan di masyarakat	Travel ini memiliki reputasi baik di kalangan masyarakat	Ordinal	31
		b. Kepercayaan terhadap perusahaan	Merasa aman menggunakan jasa perusahaan ini	Ordinal	32
	5. Pengalaman Emosional	a. Perasaan spiritual dan rohani yang terpenuhi	Mendapatkan pengalaman spiritual yang mendalam	Ordinal	33
		b. Kepuasan emosional terhadap pelayanan umrah	Puas dengan perhatian yang diberikan oleh pihak penyelenggara	Ordinal	34

Sumber: Hasil Olah Data oleh Peneliti (2025)

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel Penelitian menurut Sugiyono (2022:38) 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. Dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel yang akan diteliti, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) Harga ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan *Physical Evidence* ( $X_3$ ), dan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu Kepuasan

Konsumen (Y). Variabel-variabel tersebut didefinisikan oleh para ahli sebagai berikut:

1) Variabel independent (X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2022:39).

a) Harga

Menurut Sugiyono (2022), harga didefinisikan sebagai "nilai tukar yang dinyatakan dalam satuan moneter yang ditetapkan untuk suatu produk atau jasa". Dengan kata lain, harga merupakan jumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh produk atau layanan tertentu.

b) Kualitas Pelayanan

Menurut Budiati et al. (2023:330) menyatakan "Kualitas pelayanan didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan perlunya memperhatikan persepsi pelanggan.

c) *Physical Evidence*

Menurut Hasnidar et al. (2021:58) menyatakan "Penampilan fisik suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap konsumen untuk membeli atau menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Lingkungan fisik membantu membentuk perasaan dan reaksi yang tepat antara pelanggan dan karyawan."

## 2) Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau terikat oleh variabel bebas, yang biasanya disimbolkan dengan huruf Y, variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

### a) Kepuasan Konsumen

Menurut Dr. Khamdan Rifa'i (2023:64) menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Kepuasan konsumen yaitu evaluasi konsumsi yang dipilih sebagai alternatif ketika produk atau jasa setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel meliputi penjelasan mengenai nama variabel, definisi variabel, indikator variabel, ukuran variabel, dan skala pengukuran. Operasionalisasi variabel biasanya dibuat dalam bentuk tabel untuk mempermudah pembaca dalam memahami variabel penelitian yang diteliti. Penelitian ini terdiri atas empat variabel yang akan diteliti yaitu, Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), *Physical Evidence* (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y). Didalamnya terdapat indikator-indikator yang akan diukur dengan skala ordinal. Data skala ordinal merupakan data yang didapat dengan cara klasifikasi tetapi didalam data tersebut terdapat hubungan operasionalisasi variabel yang ditujukan untuk membantu

memecahkan variabel menjadi bagian kecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya.

### 3.3 Populasi dan Sempel

Populasi dan sampel menjelaskan varibel-variabel yang akan diteliti, rentang waktu penelitian dan metode pengambilan sampel yang digunakan. Populasi yang akan dijadikan unit analisis, sehingga kerangka sampling dapat berupa daftar elemen atau unit dalam populasi dari daftar peneliti akan mengambil unit sampel. Unit sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan metode atau teknik sampling tertentu.

#### 3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2022:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jemaah yang berangkat ke Tanah Suci. Berikut jumlah jemaah PT. Sangkan Hurip Bersama pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2024:

**Tabel 3. 2**

**Daftar Populasi Jemaah PT Sangkan Hurip Bersama**

No	Tahun	Jemaah yang Berangkat
1	2022	557
2	2023	543
3	2024	240
Total		1340

Sumber: PT. Sangkan Hurip Bersama (2025)

### 3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2022:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau dapat mewakili populasi. Adapun kriteria yang ditentukan sebagai responden untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah jemaah PT. Sangkan Hurip Bersama. Penentuan jumlah sampel penelitian dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin atau rumus sampling slovin yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dari sebuah populasi. Rumus Slovin dinyatakan sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2022)

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e^2$  = tingkat kesalahan

Pada penelitian ini jumlah populasi sebanyak 1340 jemaah yang berangkat ke Tanah Suci pada PT. Sangkan Hurip Bersama, maka sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut yaitu sebesar:

$$n = \frac{1340}{(1 + 1340(0,1^2))}$$

$$n = \frac{1340}{14,4}$$

$$n = 93,0555556 (94)$$

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2025)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin di atas, maka jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 jemaah PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling menurut Sugiyono (2022:81) adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian menggunakan *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2022:85). Sedangkan teknik yang digunakan dalam *non-probability sampling* adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang ditemui oleh peneliti saat mencari data di lokasi dan dapat dijadikan sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data Sugiyono (2022:86).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono (2022). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik penelitian ini dilakukan peneliti dengan cara menyebarkan kuisisioner melalui media elektronik berupa Google Gform. Disebarkan kepada jemaah PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon sebanyak 94 orang sesuai jumlah sampel penelitian.

#### 2) Observasi

Sugiyono (2022) menyatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku secara langsung dilokasi untuk mengetahui apa yang terjadi dan membuktikan kebenaran dari penelitian yang akan dilakukan. Observasi dalam penelitian ini yaitu penulis melakukan survey langsung terhadap objek penelitian di kantor PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon.

### 3) Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2017:142). Kuesioner merupakan alat ukur yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian akan dijawab langsung oleh responden. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuisisioner kepada jemaah.

### 4) Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2022), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Referensi referensi yang digunakan pada penelitian ini berupa buku, literatur, artikel, jurnal, dan situs-situs yang tersedia di internet.

## 3.5 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Untuk menguji keabsahan dari hasil penelitian dibutuhkan alat ukur yang digunakan yaitu, pengujian uji validitas dan uji realibilitas. Uji tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak untuk dipakai dalam penelitian. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket).

Uji validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan

nyata atau benar. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsisten dari pengukurannya. Dikatakan konsisten jika seberapa pengukuran terhadap objek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda.

### 3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian ketepatan dan kesesuaian suatu alat ukur atau instrumen dalam sebuah penelitian. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item dalam instrumen itu valid atau tidak. Nilai validitas dapat diketahui dengan cara mengkorelasi antara skor item dengan skor total. Bila korelasi antar skor item dan skor total tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka item tersebut dinyatakan valid.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus *Pearson Product Moment* 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

$N$  = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

$\sum X$  = Jumlah skor variabel

$\sum Y$  = Jumlah skor total (seluruh variabel)

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

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

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

Bila *rhitung* > *rtabel* berarti data tersebut signifikan atau valid dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila *rhitung* < *rtabel* berarti data tersebut tidak signifikan atau tidak valid dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau menunjukkan hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Metode mengukur sejauh mana item-item dalam satu variabel **konsisten** dalam mengukur konsep yang sama. Jika nilai alpha tinggi, berarti setiap item memiliki keterkaitan yang kuat dan hasilnya dapat dipercaya (reliabel). Cara kerjanya adalah sebagai berikut:

1. Menghitung skor tiap item dan skor total setiap responden memberikan jawaban pada beberapa item pertanyaan, kemudian dihitung skor total tiap responden.
2. Menghitung varians tiap item, Varians menunjukkan seberapa besar penyebaran jawaban tiap item.
3. Menghitung varians total yang berasal dari total skor seluruh item.

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = Nilai reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan

$S_i^2$  = varians masing-masing item

$S_t^2$  = varians total skor keseluruhan

Selain valid instrumen penelitian juga harus memiliki keandalan, keandalan instrumen penelitian menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat realibel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang realibel.

### **3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2022:147) metode analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulus data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Metode analisis data dan

pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2022:147) adalah analisis 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. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner untuk melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dan setiap jawaban yang diberikan oleh responden diberikan nilai skala likert.

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 pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif jawaban setiap item instrumen dalam skala likert yang mempunyai skor masing-masing yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**

#### **Alternatif Jawaban dengan Skala Likert**

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

Sumber: Menurut Sugiyono (2020)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat alternatif jawaban dan bobot nilai untuk item-item instrumen yang diajukan pada kuesioner. Bobot nilai ini agar memudahkan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Pada kuesioner penelitian ini peneliti menggunakan pernyataan positif sehingga jawaban sangat setuju memiliki nilai 5 (lima), setuju memiliki nilai 4 (empat) dan pernyataan negatif dengan jawaban kurang setuju memiliki nilai 3 (tiga), tidak setuju memiliki nilai 2 (dua) dan sangat setuju memiliki nilai 1 (satu).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel bebas (independen), variabel intervening dan variabel terikat (dependen) yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya:

$$\text{Nilai rata - rata} = \frac{\sum \text{Jawaban kuisisioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} \times 100$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut akan dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderngan jawaban responden didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

$$Jl(\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Jawaban}}$$

Setelah diketahui nilai rata-rata kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum sebagai berikut :

Indeks minimum : 1

Indeks maksimum : 5

Interval:  $5-1 = 4$

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

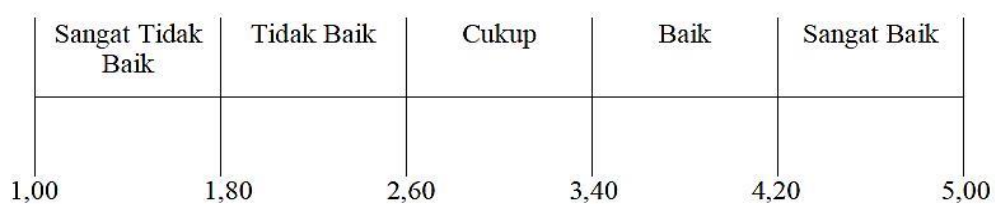
Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui kategori skala tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Kategori Skala**

Skala	Kategori
1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
1,81-2,60	Tidak Baik
2,61-3,40	Kurang Baik
3,41-4,20	Baik
4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2022)

Berdasarkan Tabel 3.4 kategori skala tersebut dapat diidentifikasi ke dalam garis kontinum yang digunakan untuk memudahkan peneliti melihat kategori penilaian mengenai variabel yang diteliti.



**Gambar 3. 1**  
**Garis Kontinum**

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak Sugiyono (2022:150). Maka dapat disimpulkan bahwa analisis verifikatif merupakan analisis yang digunakan untuk membuktikan suatu hipotesis yang dibuat atau diajukan. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, untuk itu penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) karena variabel independen tidak langsung dipengaruhi oleh variabel dependen.

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

*Method of Successive Interval* (MSI) adalah proses data ordinal dikonversi ke skala interval. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner bersifat ordinal, agar analisis dapat dilanjutkan skala pengukurannya harus diubah menjadi data interval, karena penggunaan analisis linier berganda harus merupakan data dengan skala interval. MSI merupakan teknik transformasi yang paling sederhana. Langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
- b. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan ditanyakan sebagai frekuensi.
- c. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden.
- d. Menentukan proposi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.

- e. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai Z. Data >30 dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal.
- f. Menentukan scale value (SV) dengan rumus sebagai berikut:

$$SV = \frac{(\text{density at lower limit}) - (\text{density at upper limit})}{(\text{area under upper limit}) - (\text{area under lower limit})}$$

Keterangan:

*Scala value* = Nilai skala

*Density at lower limit* = Densitas batas bawah

*Density at upper limit* = Densitas batas atas

*Area below upper limit* = Daerah di bawah batas atas

*Area below lower limit* = Daerah di bawah batas bawah

- g. Menghitung skor hasil informasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} y &= sv + [k]k \\ &= 1[svmin] \end{aligned}$$

Untuk memudahkan dan mempercepat proses perubahan data dari skala ordinal ke dalam skala interval, dalam penelitian ini peneliti menggunakan media komputerisasi dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

### 3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2022) menyatakan bahwa Analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui

ada tidaknya pengaruh X1 (Harga), X2 (Kualitas Pelayanan), X3 (Physical Evidence) dan Y (Kepuasan Konsumen). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut Sugiyono (2022:258) sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Komitmen Perusahaan)

a = Bilangan Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$  = Koefisien regresi variabel

X<sub>1</sub> = Harga

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>3</sub> = *Physical Evidence*

$\epsilon$  = Tingkat kesalahan (*standar error*)

### 3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Menurut Sugiyono (2022:213) Analisis Korelasi Berganda yaitu suatu analisis untuk menguji hipotesis tentang hubungan dua variabel independen atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel dependen. Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau hubungan antara variabel Harga, Kualitas Pelayanan, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen. Korelasi yang digunakan adalah korelasi berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{Jk_{regresi}}{\sum Y^2}$$

Patokan untuk memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman seperti tabel berikut:

**Tabel 3. 5**  
**Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2022)

#### **3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi Simultan**

Analisis determinasi simultan digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi dan biasanya dinyatakan dalam bentuk (%). Rumus koefisien determinasi simultan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

R<sup>2</sup> = Kuadrat dari koefisien product moment

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

#### **3.6.2.5 Analisis Koefisien Determinasi Parsial**

Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), di mana variabel bebas lainnya dianggap konstan/tetap. Untuk mengetahui besar

pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas digunakan analisis koefisien determinasi secara parsial yang dapat diketahui sebagai berikut:

$$Kd = \beta \times ZeroOrder \times 100\%$$

Keterangan:

$\beta$  = Beta (nilai standarliezed coeffecients)

Zero Order = Matriks korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila:

Kd = 0, berarti pengaruh variable X terhadap Y lemah

Kd = 1, berarti pengaruh variable X terhadap Y kuat

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dan rumusan masalah penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban diberikan berdasarkan fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dinyatakan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik Sugiyono (2021:99). Untuk menguji apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel variabel yang diteliti, maka digunakan statistic uji hipotesis. Uji hipotesis antara variabel pengaruh X1 (Harga), X2 (Kualitas Pelayanan), X3 (*Physical Evidence*) dan Y (Kepuasan Konsumen) dengan menggunakan uji simultan dan parsial, sebagai berikut:

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

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (bebas) mampu menjelaskan variabel dependennya (terikat), maka dilakukan uji

hipotesis secara simultan dengan menggunakan Uji F. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$  sebagai berikut:

1.  $H_0: \beta_1 \beta_2 \text{ dan } \beta_3 = 0$ , Artinya tidak terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi dan Employee engagement Terhadap Kinerja Karyawan.
2.  $H_1: \beta_1 \beta_2 \text{ dan } \beta_3 \neq 0$ , Artinya terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi dan Employee engagement Terhadap Kinerja Karyawan.

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

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

Keterangan:

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

K = Jumlah variabel bebas

N = Jumlah anggota sampel

Nilai untuk uji F dapat dilihat dari tabel distribusi F dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat bebas (k: n-k-1), selanjutnya  $F_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (signifikan)

2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

### 3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t (*t-test*) digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, variabel independen dalam penelitian ini adalah Harga, Kualitas Pelayanan dan *Physical Evidence* sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Konsumen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data *Coefficient*, hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk sebagai berikut :

1.  $H_0 : \beta_1 = 0$ , Artinya tidak terdapat pengaruh variabel Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).  
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , Artinya terdapat pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
2.  $H_0 : \beta_2 = 0$ , Artinya tidak terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).  
 $H_1 : \beta_2 \neq 0$ , Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
3.  $H_0 : \beta_3 = 0$ , Artinya tidak terdapat pengaruh variabel *Physical Evidence* (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).  
 $H_1 : \beta_3 \neq 0$ , Artinya terdapat pengaruh *Physical Evidence* (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Untuk menghitung pengaruh parsial tersebut maka digunakanlah t-test dengan signifikan 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

r = Nilai korelasi parsial

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

1. Terima  $H_0$  Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)
2. Tolak  $H_0$  Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  –  $H_1$  diterima (signifikan)

Bila hasil pengujian statistik menunjukkan  $H_0$  ditolak berarti variabel variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan.

### 3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2022). Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel Harga, Kualitas Pelayanan *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen yang sesuai dengan operasionalisasi variabel penelitian. Responden memilih kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti menyangkut variabel-variabel yang sedang diteliti dengan berpedoman pada skala Likert.

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

Penelitian ini mengkaji tentang Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen Pada jemaah PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon. Lokasi penelitian ini yaitu di PT. Sangkan Hurip Bersama Kabupaten Cirebon yang terletak di Jl. Sultan Ageng Tirtayasa No.53, Kedungdawa, Kec. Kedawung, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45153. Peneliti melakukan penelitian dimulai dari April 2024 sampai dengan selesai.