

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

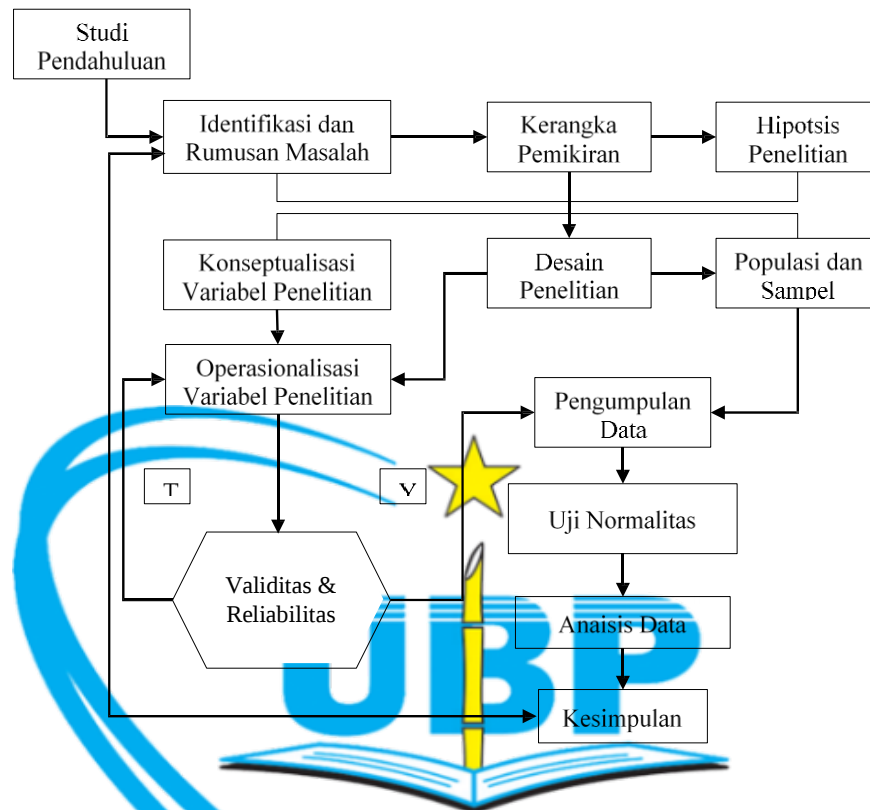
Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei dan korelasional. Menurut (Sugiyono, 2017) penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Penelitian ini menggunakan penelitian *surver explanatory*, yaitu dilakukan dengan cara mengambil informasi dari respon yang di kumpulkan langsung dari populasi terhadap objek, dengan mengumpulkan data menggunakan koesioner.

Metode deskriptif dan verifikatif digunakan dalam penelitian ini, dimana “penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel fungsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Prabowo Motor Karawang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Pemilihan metode ini didasarkan pada keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta pengaruhnya baik langsung maupun tidak langsung dari variabel-variabel penelitian yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berfungsi sebagai variabel bebas (*Independent Variable*) yang selanjutnya diberi notasi X_1 .
2. Harga berfungsi sebagai variabel bebas (*Independent Variable*) yang selanjutnya diberi notasi X_2 .
3. Kepuasan Pelanggan berfungsi sebagai variabel terikat (*Dependent Variable*) yang selanjutnya diberi notasi Y .

Tahap-tahapan yang dilakukan dalam penelitian yang dilakukan penulis, digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Desain Penelitian
Sumber : Fadli, Uus MD (2021)

Gambar desain penelitian tersebut, menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Tahap awal yang dilakukan peneliti adalah melakukan studi pendahuluan mengenai objek yang diteliti, yaitu Bengkel Prabowo Motor Karawang. Latar belakang penelitian menggunakan data yang diperoleh dengan observasi mengenai kualitas pelayanan, harga serta kepuasan pelanggan untuk memperoleh data yang setelah itu digunakan sebagai latar belakang dalam *research*. Tahap selanjutnya, menentukan identifikasi masalah yang ada pada latar belakang sebagai dasar dalam membuat kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Peneliti membuat desain penelitian lalu melakukan konseptualisasi atas variabel yang akan diteliti dengan beberapa literatur dan studi pustaka yang sesuai dengan tema penelitian untuk kemudian diperoleh definisi mengenai variabel-variabel penelitian tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi dalam penelitian ini dilakukan di lingkungan Bengkel Prabowo Motor Karawang yang terletak di Jalan Proklamasi no. 88 Tanjung Mekar, Kecamatan Karawang Barat, Karawang, Jawa Barat.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian ini pada bulan September 2021 sampai dengan Desember 2022. Dengan jadwal kegiatan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Waktu Penelitian



No.	Nama Kegiatan	Tahun 2021				Tahun 2022											
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
1	Pra Survey dan Pengurusan Izin	■															
2	Penulisan Proposal	■	■	■													
3	Perbaikan Proposal			■													
4	Seminar Proposal			■													
5	Pengumpulan Data dan Observasi				■	■	■										
6	Analisis Data							■									
7	Penulisan Skripsi								■	■	■	■	■	■	■	■	
8	Perbaikan Skripsi									■	■	■	■	■	■	■	
9	Sidang Skripsi																■

Sumber: Data Penelitian, 2022

3.3 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis dan membahas hasil penelitian serta mempermudah penulis dalam menentukan perihal kuesioner, maka diperlukan definisi konseptual dan definisi operasional variabel pada penelitian ini.

Variabel penelitian pada dasarnya ditetapkan oleh penelitian dalam bentuk objek, untuk dipelajari sehingga memperoleh suatu informasi mengenai hal tersebut, yang selanjutnya dapat menarik kesimpulan. Hubungan suatu variabel yang lainnya memiliki perbedaan sebagai berikut:

1. Variabel Independen (*Independent Variable*) atau “variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2)”.
2. Variabel Dependen (*Dependent Variable*) atau “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)”.

Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2016), dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut (Kotler & Armstrong, 2012) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai tukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk dan jasa tersebut.

Menurut (Kotler & Keller, Manajemen Pemasaran (judul asli: Marketing Management), 2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan – harapannya.

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian X₁

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa	Bukti Fisik	Fasilitas	Ordinal	1,2,3
		Empati	Ramah		4,5,6
		Keandalan	Handal dan akurat		7,8,9
		Ketanggapan	Cepat dan tepat		10,11,12
		Jaminan	Berpengalaman, sopan dan kompeten		13,14,15

Sumber : Tjiptono & Chandra, 2016

Tabel 3.3
Operasional Variabel Penelitian X₂

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
Harga (X ₂)	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa	Kesesuaian Harga	Harga sesuai jasa	Ordinal	1,2,3,4
		Tingkatan Harga	Harga terjangkau		5,6,7,8
		Potongan Harga	Cashback		9,10,11,12
		Periode Pembayaran	Kemudahan pembayaran		13,14,15

Sumber : Kotler & Armstrong, 2012

Tabel 3.4
Operasional Variabel Penelitian Y

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang/kecewa setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) dengan harapan - harapannya	Sistem Keluhan dan Saran	Tanggap dengan keluhan dan saran	Ordinal	1,2,3,4
		<i>Ghost Shopping</i>	Merekomendasikan pada yang lain		5,6,7,8
		<i>Last Customer Analysis</i>	Kepuasan pelayanan dan fasilitas		9,10,11,12
		Survei Kepuasan Pelanggan	Kepuasan produk dan pelayanan		13,14,15

Sumber : Kotler & Keller, 2012

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Dalam melakukan penelitian hal yang tak luput untuk diperhatikan yaitu dengan menentukan populasi, sampel dan teknik sampling yang ingin digunakan dalam melakukan penelitian. Karena dengan penentuan jenis objek penelitian, peneliti dapat menentukan metode penelitian yang lebih sesuai dengan kondisi dan kebutuhan, dan dapat mempermudah peneliti dalam melakukan penelitiannya. Sehingga hal yang diharapkan oleh peneliti yaitu membuktikan mengenai penelitiannya dapat terlaksana dengan baik dan valid.

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam Penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat umum yang datang ke Bengkel Prabowo Motor Karawang.

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017, hal. 120) "Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalkan karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi". Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui karena selalu berubah. Berikut rumus Lameshow yaitu :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2}$$

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

e = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

Universitas Buana Perjuangan Karawang

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{e^2} \\
 n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} \\
 n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\
 n &= 96,04
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus diatas, maka total sampel yang didapatkan adalah sebesar 96,04 atau dapat diperbesar menjadi 100 sampel. Oleh karena itu peneliti mengambil 100 responden dalam penelitian ini.

1.4.3 Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2017, hal. 138), “teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan, terdapat berbagai teknik sampling”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan sampel adalah *nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik sampel *sampling* jenuh (*sensus*), yaitu metode atau teknik penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

3.5 Pengumpulan Data Penelitian

3.5.1 Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, diperoleh langsung dari responden Bengkel Prabowo Karawang. Dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Data sekunder, diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data – data, buku – buku, media elektronik, jurnal – jurnal dan sumber – sumber lainnya yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan penelitian untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian.

1. Observasi, digunakan untuk mengumpulkan data awal yang akan dijadikan bahan dalam pembuatan skripsi, dengan melakukan pengamatan terhadap para pelanggan Bengkel Prabowo Karawang
2. Angket atau kuesioner, merupakan alat pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
3. Kepustakaan, dilakukan untuk pengumpulan data sebagai kajian teori tentang kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang diperoleh dari buku – buku, jurnal, penelitian terdahulu dan internet.

3.5.3 Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017, hal. 148), “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian”. Dalam penelitian ini daftar di gunakan sebagai instrumen yang berisi pertanyaan dengan menggunakan skala likert.

Menurut (Sugiyono, 2017, hal. 136), “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ditetapkan secara spesifik oleh penelitian, yang selanjutnya di jadikan variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi indikator *variable*.”

Dalam penelitian ini variabel independen yang di gunakan adalah “Kualitas pelayanan (X_1) dan Harga (X_2). Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen yang di gunakan adalah kepuasan pelanggan (Y)”.

Tabel 3.5
Skala Likert

Kualitas Pelayanan		Harga		Kepuasan Pelanggan	
Bobot	Jawaban	Bobot	Jawaban	Bobot	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)
3	Cukup Setuju (CS)	3	Cukup Setuju (CS)	3	Cukup Setuju (CS)
4	Setuju (S)	4	Setuju (S)	4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2022

3.5.3.1 Pengujian Instrumen

3.5.3.1.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS untuk melakukan uji validitas. Uji validitas menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau keahlian suatu instrumen dalam penelitian yang mampu menggambarkan sesuai dengan hal ataupun sifat yang diukur. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas konstruk, yakni mengukur sesuatu yang diukur berdasarkan pola ketertarikan antar item pertanyaan. Alat ukur yang digunakan yakni batasan $r_{ix} \geq 0,30$. Keseluruhan item yang mencapai koefisien korelasi dengan nilai minimal 0,30 dinyatakan valid serta daya pembedanya dianggap memuaskan, sebaliknya item yang mencapai korelasi kurang dari 0,30 dinyatakan tidak valid dan dapat diinterpretasikan sebagai item yang memiliki daya diskriminasi rendah (Sugiyono, 2017, hal. 185).

3.5.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yaitu “alat untuk mengetahui tingkat konsistensi koesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu“. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan memilih menu *analyze*, kemudian pilih submenu *scale*, lalu pilih *reliability analysis*.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dengan melihat nilai *alpha cronbach*. Apabila $\alpha > 0.60$ maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika $\alpha < 0.60$ maka dinyatakan tidak reliabel”.

3.5.3.1.3 Transformasi Data

Pada pendekatan analisis jalur sering digunakan tipe data skala likert. Tipe data tersebut merefleksikan perubahan yang sebelumnya berasal dari suatu konsep yang sudah diubah bentuknya sehingga dapat diukur. Analisis jalur membutuhkan perhitungan matematis didalamnya. Metode transformasi data umumnya menggunakan sistem uji MSI (*Method of successive interval*). Dalam analisis secara statistik, terutama pada statistik parametrik, diperlukan persyaratan bahwa skala pengukuran sekurang – kurangnya interval. Sedangkan bila dari data yang memberikan skala pengukuran skala likert, maka harus dinaikan kedalam skala interval dengan menggunakan MSI (*Method of successive interval*). Berikut adalah langkah langkah kerja MSI :

1. Perhatikan tiap butir pertanyaan.
2. Untuk butir tersebut, tentukan berapa banyak sampel yang menjawab skor 1,2,3,4, dan 5 yang disebut dengan frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut dengan proporsi.
4. Tentukan proporsi kumulatif.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai z tabel untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai desita untuk setiap nilai z yang diperoleh dari tabel.
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan :

$$\begin{aligned}
 & \text{Nilai} = \frac{(\text{frekuensi} \times \text{skala} - \text{frekuensi} \times \text{skala})}{(\text{frekuensi} \times \text{skala} - \text{frekuensi} \times \text{skala})} \\
 & \text{Nilai} = \frac{(\text{frekuensi} \times \text{skala} - \text{frekuensi} \times \text{skala})}{(\text{frekuensi} \times \text{skala} - \text{frekuensi} \times \text{skala})}
 \end{aligned}$$

3.5.2.1.4 Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu alat untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kolmogrov Smirnov dengan melihat pada grafik distribusi normal serta melakukan pengujian kolmogrof smirnov dengan kriteria dikatakan berdistribusi normal apabila “nilai signifikan (sig.) $\geq 0,05$ ” dan dikatakan tidak berdistribusi normal apabila “nilai signifikan (sig.) $\leq 0,05$ ”.

3.5.2.1.5 Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Menurut Ghazali (2018), tujuan uji multikolineritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolineritas dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF < 10 , berarti tidak terdapat multikolineritas. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolineritas dalam data.

3.5.2.1.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas (sig.) $>$ dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.6 Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2017, hal. 253) “analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

3.6.1 Rancangan Analisis

3.6.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode statistik untuk mendeskripsikan suatu data yang di peroleh seperti lokasi penelitian, data responden, distribusi freskuensi, kemudian membahas data yang diolah secara deskriptif yang digambarkan menggunakan rentang skala. Alat ukur yang digunakan untuk menilai jawaban responden adalah menggunakan Rentang Skala dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{cccccccccccc} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} \boxed{?} & g & \text{---} & \boxed{3} \boxed{3} \boxed{2} \\ & & & \boxed{3} \boxed{1} \boxed{a} \\ & & & (m-1) \\ & & & M \end{array}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban (skor = 5)

Rentang Terendah = skor Terendah x jumlah Sampel

Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel

1. Skala penilaian tipe kriteria

Jumlah sampel sebanyak 100 orang masyarakat umum dengan menggunakan instrumen dan menggunakan skala likert pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5.

2. Perhitungan skala

$$\begin{aligned}\text{Skala terendah} &= \text{Skor terendah} \times \text{jumlah sampel (n)} \\ &= 1 \times 100 \\ &= 100\end{aligned}$$
$$\begin{aligned}\text{Skala tertinggi} &= \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah sampel (n)} \\ &= 5 \times 100 \\ &= 500\end{aligned}$$

Sehingga rentang skala dalam penelitian ini adalah :

$$RS = \frac{n(M-1)}{5}$$

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = 80$$

Dari hasil perhitungan tersebut diatas didapatkan nilai rentang skalanya adalah 80, kemudian rentang skala pada penelitian ini dapat digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.6
Analisis Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Respon		
		Kualitas Pelayanan	Harga	Kepuasan Pelanggan
1	100 – 180	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2	181 – 260	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
3	261 – 340	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju
4	341 – 420	Setuju	Setuju	Setuju
5	421 – 500	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Sumber : Diolah Penulis 2022

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat dinilai rentang skala yang selanjutnya digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Prabowo Motor Karawang. Jumlah skor ideal apabila semua menjawab sangat setuju (SS) untuk seluruh item adalah 500. Sementara untuk skor terendah adalah 100 apabila semua menjawab sangat tidak setuju (STS), nilai skor disesuaikan dari kuesioner.

3.6.2.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk mengetahui hasil penelitian apakah memiliki pengaruh atau besarnya dampak Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Prabowo Motor Karawang. Adapun analisis verifikatif meliputi analisis korelasi dan analisis jalur.

3.6.2.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi yang dimaksud adalah untuk menguji kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap Bengkel Prabowo Motor. Dalam penelitian ini digunakan teknik statistik korelasi sederhana dan korelasi Ganda dalam menguji hipotesis. Rumus Korelasi Ganda yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi xy

n = Jumlah sampel

X = Skor per item

Y = Total skor

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.7
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

3.6.2.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (harga) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Rumus yang digunakan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

X_2 = Variabel bebas (Harga)

ε = Standar error/variable pengganggu.

3.6.2.5 Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen). Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui kekuatan variabel variabel bebas (independen) menjelaskan variabel terikat (dependen).

3.6.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu cara untuk mengolah data penelitian yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan hipotesa yang telah disusun oleh penulis. Adapun pengujian hipotesis yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

3.6.2.1 Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan “untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji thitung $\geq$ ttabel, berarti variabel bebas cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen”.

Selanjutnya digunakan “distribusi t dengan $df = (n - 2)$. Untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau diterima yaitu membandingkan thitung dengan ttabel”, kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- H_0 ditolak apabila thitung $>$ ttabel maka, dapat dikatakan H_a diterima.
- H_1 diterima apabila thitung $<$ ttabel maka, dapat dikatakan H_a ditolak.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis Statistik :

- a. $H_0 : \rho_{yx1} = 0$ (tidak berpengaruh)
- b. $H_1 : \rho_{yx1} \neq 0$ (ada pengaruh)

Hipotesis bentuk kalimat :

- a. H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan
- b. H_1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis Statistik :

- a. $H_0 : \rho_{yx2} = 0$ (tidak berpengaruh)
- b. $H_1 : \rho_{yx2} \neq 0$ (ada pengaruh)

Hipotesis bentuk kalimat :

- a. H_0 : Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan
- b. H_1 : Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

3.6.2.2 Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan “untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ berarti variabel cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen. Untuk menentukan apakah H_0 diterima atau ditolak dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} ”, kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh nyata.
- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh nyata.

Dalam hal ini berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan atau pengaruh nyata.
- b. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada hubungan atau pengaruh nyata.

Pengujian secara simultan (keseluruhan) Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan.

Hipotesis statistik :

- a. H_0 : $\rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$ (tidak ada pengaruh)
- b. H_1 : $\rho_{yx1} \neq \rho_{yx2} \neq 0$ (ada pengaruh)

Hipotesis bentuk kalimat :

- a. H_0 : Kualitas pelayanan dan Harga secara bersama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan
- b. H_1 : Kualitas pelayanan dan Harga secara bersama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan.

