

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode yang digunakan

Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Metode deskriptif. Sugiyono (2011:207) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, ciri-ciri, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai variabel kualitas jasa layanan, harga dan kepuasan konsumen. Dengan metode deskriptif ini akan terlihat gambaran dan keadaan variabel-variabel tersebut. Sedangkan metode verifikatif yaitu metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

Penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas jasa pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Adapun metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti yaitu dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh secara parsial/individual yaitu pengaruh masing-masing dari variabel. Selain itu penelitian kausalitas ini untuk menguji pengaruh secara simultan dari variabel bebas yaitu (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*). Penelitian ini untuk menguji pengaruh secara simultan kualitas jasa pelayanan dan harga serta dampaknya pada kepuasan konsumen.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1. Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 6 bulan mulai bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Juni 2019, dimulai dari penulisan proposal sampai sidang skripsi dengan jadwal kegiatan sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian Tahun 2018/2019									
		Des	Jan	Peb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep
1	Penulisan Proposal										
2	Perbaikan Proposal										
3	Seminar Proposal										
4	Pengurusan Izin										
5	Pengumpulan Data dan Observasi										
6	Analisis Data										
7	Penulisan Skripsi										
8	Perbaikin Skripsi										
9	Sidang Skripsi										

Sumber: Kajian Peneliti, 2019

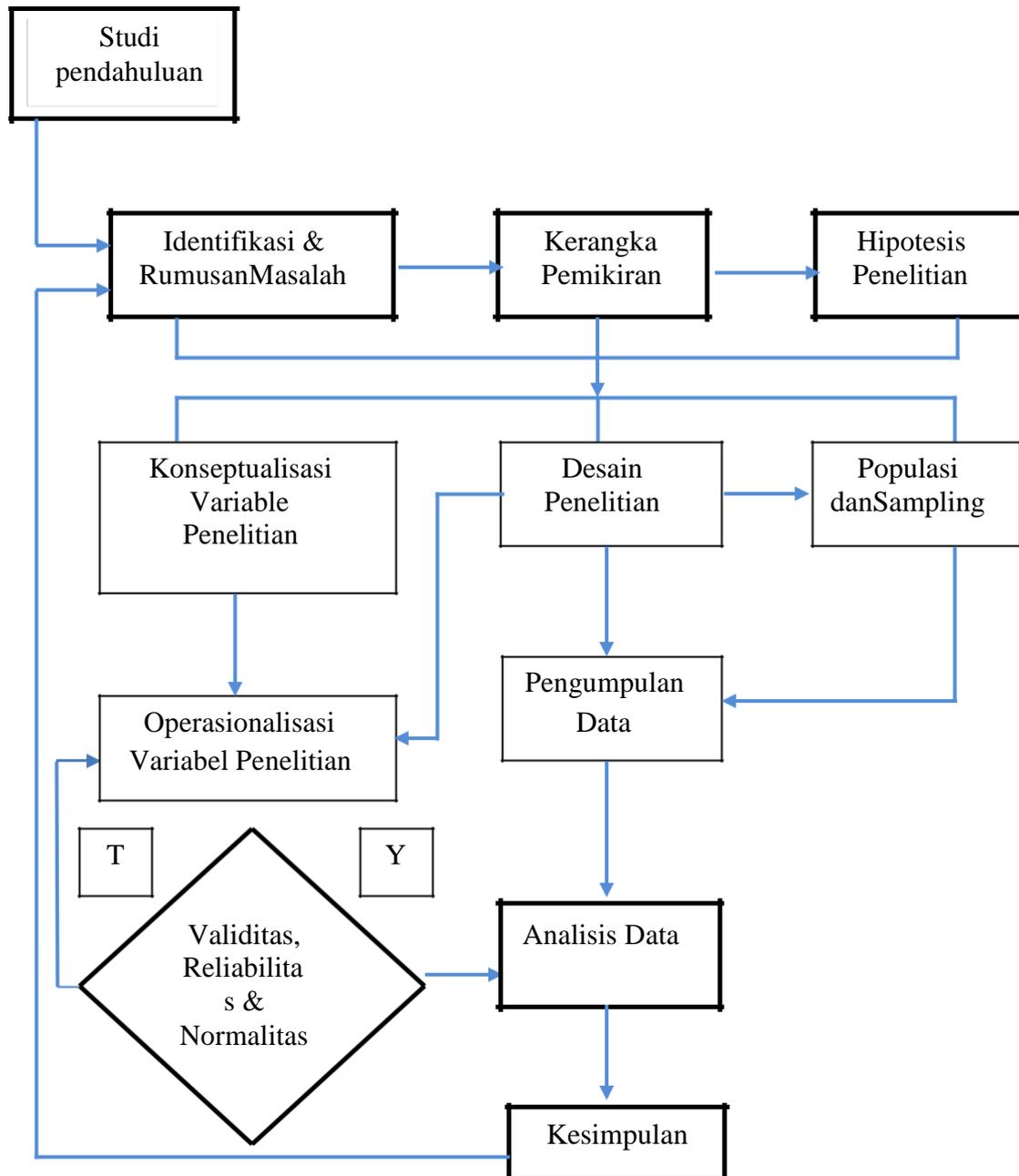
3.2.2 Tempat Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilakukan PT Restu Mahkota Karya yang beralamat di Jalan Jendral A. Yani No. 36 Kecamatan Karawang Barat-Karawang 41314. Telp. Showroom: (0267) 403482, Workshop: (0267) 403084 yang akan dilaksanakan pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Juni 2019.

3.3. Desain Penelitian

Berikut akan digambarkan tentang penelitian yang dilakukan penulis, yang menggambarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian

Gambar bagan berikut menjelaskan tahapan-tahapan dalam desain penelitian. Tahapan pertama yang dilakukan adalah studi pendahuluan pada objek penelitian, yaitu bengkel PT Restu Mahkota Karya Karawang. Untuk meminta data dan melakukan observasi awal tentang kondisi para konsumen yang kemudian dapat dijadikan latar belakang penelitian. Setelah itu dilakukan identifikasi masalah, dimana identifikasi masalah tersebut sebagai dasar dalam membuat suatu kerangka pemikiran penelitian yang selanjutnya menentukan hipotesis penelitian.



Gambar 3.1.
Desain Penelitian
Sumber: Uus MD Fadli, 2019

Setelah tahapan tadi selesai dikerjakan, dibuatlah suatu desain penelitian sebagai kerangka untuk melakukan penelitian. Kemudian, penulis perlu melakukan konseptualisasi atas variabel yang akan diteliti dalam penelitian

proposal skripsi ini dengan menggunakan beberapa literatur dan studi pustaka yang sesuai, untuk kemudian variabel-variabel tersebut dapat didefinisikan secara operasional.

Selanjutnya setelah desain penelitian dibuat, perlu ditentukan populasi dan kemudian menentukan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini. Dari jumlah sampel yang telah diketahui dapat diperoleh data-data dari para responden untuk kemudian dikumpulkan dan dianalisis melalui Analisis Jalur atau Path Analysis. Namun, sebelum dilakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul dari para responden dilakukan uji validitas terlebih dahulu, bila valid maka data tersebut dapat dianalisis, sedangkan jika tidak valid bisa dipertimbangkan apakah akan tetap diikuti dalam analisis atau kembali merujuk pada definisi variabel penelitian secara operasional.

Tahapan terakhir, setelah dilakukan analisis data maka penulis dapat menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut dan kemudian dapat menginterpretasikannya.

3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:38). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan atau disediakan oleh suatu pihak yang pada dasarnya terwujud dan tidak berakibat pemilikan sesuatu, dan fasilitas yaitu segala sesuatu yang dapat mendukung terjadinya suatu kegiatan. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas (X_1 dan X_2) dan satu variabel terikat (Y). Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel terikat (Y) : Kepuasan konsumen pada Bengkel RMK Karawang.
2. Variabel bebas (X_1) : Kualitas Pelayanan
3. Variabel bebas (X_2) : Harga

3.4.1. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan definisi simpulan dari beberapa ahli yang telah dikaji oleh peneliti, terhadap masing-masing variabel penelitian secara konsep (teori).

3.4.1.1. Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah.

3.4.1.2. Harga

Menurut Zeithaml dalam Kartika (2011:35) harga adalah apa yang kita dapat dari sesuatu yang telah dikorbankan untuk memperoleh produk atau jasa.

3.4.1.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen dalam menerima layanan jasa bengkel PT. Restu Mahkota Karya Karawang.

3.4.2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan suatu konstruk (hal-hal yang sulit diukur) sehingga ia menjadi variabel yang dapat diukur.

3.4.2.1. Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan adalah hasil dari harapan konsumen terhadap bengkel dan persepsi aktual yang diterima dari bengkel. Dimensi yang diukur adalah Jaminan Empati Bukti fisik Responsivitas Reliabilitas.

Pengukuran kualitas jasa pelayanan pada kuisioner dari setiap dimensi dengan jawaban berskala likert berperingkat (ordinal) dari skor 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik) pada setiap butir pernyataan.

3.4.2.2. Harga

Harga adalah apa yang kita dapat dari sesuatu yang telah dikorbankan untuk memperoleh produk atau jasa. Agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara tepat. Sekurang-kurangnya ada tiga pihak yang harus menjadi dasar pertimbangan bagi perusahaan dalam menetapkan harga yaitu konsumen, perusahaan yang

bersangkutan, dan pesaing. Perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan konsumen, yaitu membayar harga yang sepadan dengan nilai yang diperoleh (value for money). Dimensi yang akan diukur adalah Daftar harga, Diskon dan Potongan Harga Khusus.

Pengukuran harga pada kuisioner dengan jawaban berskala likert berperingkat (ordinal) dari skor 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik) pada setiap butir pernyataan.

3.4.2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen dalam menerima layanan jasa service di bengkel. Dimensi pengukuran kepuasan konsumen adalah Kebutuhan Konsumen, Harapan Konsumen dan Perilaku Pasca Service.

Pengukuran kepuasan konsumen didasarkan pada kuisioner dari dimensi kepuasan belajar siswa dengan jawaban berskala likert berperingkat (ordinal) dari skor 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas) pada setiap butir pernyataan.

3.4.3. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian disebut Instrumen Penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena disebut variabel. Variabel penelitian merupakan konsep utama dari kajian yang diteliti. Untuk lebih jelasnya maka variabel harus disederhanakan dalam sub variabel atau dimensi kajian yang sesuai teori yang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya variabel harus dapat diukur dengan indikator-indikator agar dapat teridentifikasi lebih detail sesuai teori dan kajian lapangan.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Adapun uraian lebih jelas dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2.
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1) *)	Keandalan	1. Pengetahuan petugas 2. Kemampuan petugas 3. Alat yang digunakan	Ordinal	1-3
	Daya Tanggap	1. Pelayanan cepat 2. Pelayanan tepat 3. Respon keluhan	Ordinal	4-6
	Jaminan	1. Tepat waktu 2. Legalitas pelayanan 3. Biaya	Ordinal	7-9
	Perhatian	1. Perhatian petugas 2. Keramahan 3. Kesopanan	Ordinal	10-12
	Bukti Fisik	1. Penampilan petugas 2. Kenyamanan ruang tunggu 3. Kondisi peralatan dan perlengkapan	Ordinal	12-15
Harga (X2) **)	Keterjangkauan Harga	1. Biaya <i>service</i> 2. Paket <i>service</i> 3. <i>Service</i> berkala dan gratis	Ordinal	1-3
	Potongan Harga	1. <i>Service</i> pertama 2. <i>Booking service</i> 3. Rutin <i>service</i>	Ordinal	6-7
	Daya Saing Harga	1. Lebih murah 2. Kupon 3. Member	Ordinal	7-9
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat	1. Harga sesuai dengan manfaat 2. Daftar harga 3. Jenis <i>service</i>	Ordinal	10-12
	Waktu Pembayaran	1. Tempo 2. <i>Cash/Debit</i> 3. Kartu kredit	Ordinal	12-15

Lanjutan Tabel 3.2.
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Pernyataan
Kepuasan Konsumen (Y) ***	Kecepatan	1. Waktu 2. Pelayanan 3. Keluhan	Ordinal	1-3
	Ketepatan	1. Tingkat pelayanan 2. Pengerjaan <i>service</i> 3. Kebutuhan konsumen	Ordinal	6-7
	Keamanan	1. Kepercayaan 2. Alat pengerjaan 3. Kondisi kendaraan	Ordinal	7-9
	Keramahtamahan	1. Kesigapan petugas 2. Keakraban petugas 3. Sepenuh hati	Ordinal	10-12
	Kenyamanan	1. Tidak diskriminatif 2. Suku cadang 3. Fasilitas	Ordinal	12-15

Sumber : *Aldi Lemar Prakoso (2017: 6)

**Putri Desiana Gunawati (2013:102)

***Fandy Tjiptono (2011:315)

3.5. Metode Pengumpulan Data

3.5.1. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.5.1.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti. Pada penelitian ini populasinya menggunakan populasi terbatas karena berhubungan dengan jasa pelayanan dan secara spesifik populasinya adalah konsumen dan tertera pada tabel 3.3. di bawah ini.

Tabel 3.3.
Jumlah Populasi Tahun 2018

NO	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari-Oktober	2.944

Sumber: PT Restu Mahkota Karya

3.5.1.2. Sampel dan Teknik Sampling

Untuk penentuan sampel penelitian, peneliti mengambil sampel kepada konsumen yang melakukan service di bengkel PT Restu Mahkota Karya Karawang.

Penentuan Jumlah sampel yang *representative* Menurut Hair *et al* (dalam buku Prawira 2010) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 5 \\ &= 36 \times 5 \\ &= 180 \end{aligned}$$

Maka untuk responden minimum yang dibutuhkan untuk penelitian adalah 180 responden.

Menurut Sugiyono (2012:81) Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang representatif, maka teknik sampling atau perhitungan berapa jumlah sampel, maka akan menggunakan sampling *accidental*, yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, orang yang kebetulan ditemui itu cocok dijadikan sebagai sumber data.

3.5.2. Jenis Data dan Sumber Data

3.5.2.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung berkaitan dengan objek peneliti. Data tersebut dapat dikumpulkan dengan angket, kuesioner, wawancara, observasi atau dokumentasi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui literatur atau buku-buku yang berhubungan dengan penelitian, yang mendukung data primer, yang melengkapi data primer.

3.5.2.2. Sumber Data

1. Data Internal

Data internal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal. Dimana data yang digunakan mencakup data perusahaan, data konsumen, dan data lainnya yang mendukung sebagai data empirik dalam penelitian.

2. Data Eksternal

Data eksternal adalah data yang menggambarkan situasi serta kondisi yang ada di luar perusahaan. Data eksternal diisi mencakup pada kuisisioner yang disebarakan kepada responden yang dianggap mewakili pendapat dari populasi yang ada.

3.5.3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data dan informasi langsung di bengkel PT Restu Mahkota Karya Karawang.

1. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data lain.

Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang di wawancarai, tetapi juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun checklist.

2. Observasi

Teknik ini merupakan adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.

3. Kuesioner (Angket)

Teknik kuisisioner atau angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarluaskan daftar pernyataan dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden hanya memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.

3.5.4. Teknik Skala

Skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang

fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen, dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2012:93).

Tabel 3.4.

Tabel Skala Likert

Kualitas Pelayanan	Harga	Kepuasan Konsumen	Skor
Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Puas	5
Baik	Setuju	Puas	4
Cukup Baik	Cukup Setuju	Cukup Puas	3
Tidak Baik	Tidak Setuju	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Sugiyono (2012:93), diolah 2019

3.5.5. Transformasi Data

Transformasi data, berasal dari transform, merubah bentuk data. Merubah bentuk data dari bentuk asli ke bentuk lain tanpa merubah datanya. Pada pendekatan analisis jalur sering digunakan tipe data sekala *likert*. Tipe data tersebut merefleksikan perubahan yang sebelumnya berasal dari suatu konsep yang sudah diubah bentuknya sehingga dapat diukur (Nazir dalam buku pedoman penyusunan Tugas akhir mahasiswa 2011). Analisis jalur membutuhkan perhitungan matematis didalamnya. Oleh karena itu skala pengukuran data yang dibutuhkan minimal berskala interval. Jika data yang akan dianalisis bersekala *likert*, maka perlu ditransformasi terlebih menjadi skala interval agar dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, metode transformasian data tersebut umumnya menggunakan Uji MSI (*methode of successive interval*).

Dalam analisis secara statistik, terutama pada statistik parametik (statistik yang yang tergantung pada distribusi tertentu dan menetapkan adanya syarat-syarat tertentu tentang parameter populasi seperti pengujian hipotesis dan penaksiran parameter), diperlukan persyaratan bahwa skala pengukuran sekurang-

kurangnya interval, sedangkan bila dari data penelitian diperoleh data yang memberikan skala pengukuran sekala likert, maka harus dinaikan kedalam sekala interval dengan menggunakan metode MSI (*method of successive interval*).

Langkah-langkah kerja *method of successive interval* (MSI) :

1. Perhatikan tiap butir pertanyaan, misal dalam kuisioner.
2. Untuk butir tersebut, tentukan beberapa banyak orang yang mendapatkan (menjawab) skor 1, 2, 3, 4 dan 5 yang disebut dengan frekwensi.
3. Setiap frekwensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut dengan proporsi.
4. Tentukan proporsi kumulatif.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai Z table untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan Nilai Desitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dari table).
7. Tentukan Nilai Skala dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai skala (NK)} = \frac{(\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit} - \text{Area Below Lower Limit})}$$
8. Tentukan Nilai Transformasi (Y) dengan menggunakan rumus : $Y = NS + k$
 $K = 1 + [NS \text{ min }]$
9. Pengolahan data dibantu dengan *software SPSS*

3.6. Pengujian Keabsahan Data

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas menunjukkan sejauh mana skor atau nilai ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan. Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor atau nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Setelah data di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan construct yang

kuat. Maka berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut validitas konstruksi yang baik (Sugiyono, 2011:125-126). Alat bantu yang digunakan adalah program *software SPSS for Windows*.

Uji Reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2012:130). pengujian reabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha melalui bantuan program SPSS for Windows. Bila nilai Cronbach's Alpha tersebut positif dan besarnya 0,60 ke atas maka alat ukur ini dapat dipercaya atau diandalkan atau tingkat konsistensi dari suatu informasi apabila dilakukan berulang-ulang.

3.6.2. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Pengujian ini juga menggunakan bantuan *software SPSS*. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal/mendekati normal. Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang memberikan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali:2005).

3.7. Analisis Data

3.7.1. Analisis Deskriptif

3.7.1.1. Analisis Distribusi Frekwensi

Analisis Deskriptif yaitu suatu metode pengumpulan untuk memperoleh bahan-bahan teoritis yang dapat dijadikan dasar bagi pengkajian masalah. Melalui penelitian ini penulis mempelajari buku-buku dan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik deskriptif yang memberikan informasi mengenai data yang dimiliki dan tidak termasuk menguji hipotesis.

Analisis ini hanya digunakan untuk menyajikan dan menganalisis data disertai dengan perhitungan agar dapat memperjelas keadaan atau karakteristik data yang bersangkutan, pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah mean, standar deviasi, maksimum, dan minimum. Mean digunakan untuk mengetahui rata-rata data yang bersangkutan. Standar deviasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar yang bersangkutan bervariasi dari rata-rata. Maksimum digunakan untuk mengetahui jumlah terbesar data yang bersangkutan. Minimum digunakan untuk mengetahui jumlah terkecil data yang bersangkutan.

Analisis deskriptif menggunakan skala ordinal dan rentang skala untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan Kualitas jasa pelayanan dan harga dan kepuasan konsumen.

3.7.1.2. Analisis Rentang Skala

Untuk menentukan skala prioritas dari setiap variabel yang diukur selanjutnya dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan Analisis Rentang Skala (ARS) dengan rumus sebagai berikut :

Dimana:

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 180 orang. Instrumen menggunakan skala *likert* pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5.

2. Perhitungan skala

$$= 1 \times 180$$

$$= 180$$

$$= 5 \times 180$$

$$= 900$$

Sehingga dapat penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$RS = 144$$

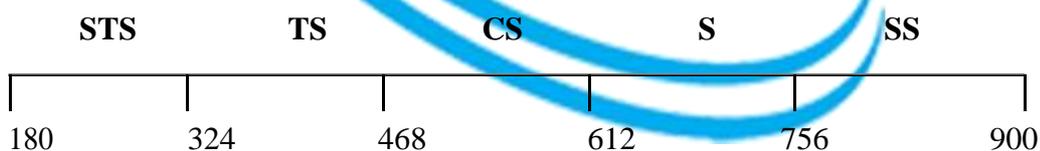
Hasil perhitungan tersebut di atas dapat digambarkan tabel berikut ini :

Tabel 3.5.
Analisis Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Respon		
		Kualitas Pelayanan	Harga	Kepuasan Konsumen
1	180 – 324	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
2	324,1 – 468	Tidak Baik	Tidak Setuju	Tidak Puas
3	468,1 – 612	Cukup Baik	Cukup Setuju	Cukup Puas
4	612,1 – 756	Baik	Setuju	Puas
5	756,1 – 900	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Puas

Sumber : Sugiyono (2012:135), diolah 2019

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat dinilai rentang skala yang selanjutnya dapat dipakai untuk memprediksi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan konsumen bengkel Restu Mahkota Karya Karawang. Rentang skala diatas dapat digambarkan melalui Bar Skala atau *Bar Scale*:



Gambar 3.2.
Bar Scale

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2012:95)

3.7.1.3. Analisis Modus

Berdasarkan perhitungan hasil rentang skala dan distribusi frekwensi maka dilakukan analisis modus yaitu nilai yang sering muncul dari hasil kriteria penilaian setiap indikator dan dimensi, mulai dari kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

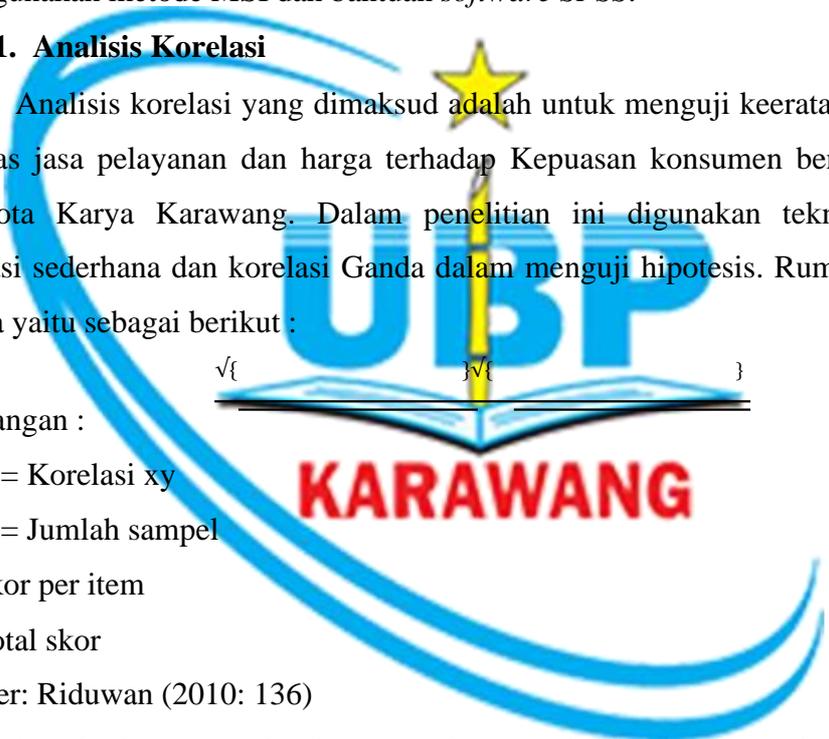
3.7.2. Analisis Verifikatif

Dalam penelitian ini analisis verifikatif bermaksud untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh atau besarnya dampak Kualitas jasa pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan konsumen bengkel Restu Mahkota Karya Karawang. Dengan metode ini dapat diketahui berapa besarnya dampak variabel *independent* mempengaruhi terhadap variabel *dependent*.

Adapun analisis verifikatif terdiri dari analisis korelasi dan *Path Analysis*. Sebelum menganalisis korelasi sebaiknya menganalisis transformasi data dengan menggunakan metode MSI dan bantuan *software SPSS*.

3.7.2.1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi yang dimaksud adalah untuk menguji keeratan hubungan kualitas jasa pelayanan dan harga terhadap Kepuasan konsumen bengkel Restu Mahkota Karya Karawang. Dalam penelitian ini digunakan teknik statistik korelasi sederhana dan korelasi Ganda dalam menguji hipotesis. Rumus Korelasi Ganda yaitu sebagai berikut :



$$r_{xy} = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi xy

n = Jumlah sampel

X= Skor per item

Y= Total skor

Sumber: Riduwan (2010: 136)

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6.

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang

Lanjutan Tabel 3.6.
edoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Riduwan (2010:136)

3.7.2.2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variable dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variable bebas (eksogen) terhadap variable terikat (endogen). Dibantu pula dengan penggunaan *software SPSS*. Model *path analysis* yang dibicarakan adalah pola hubungan sebab akibat. Adapun langkah-langkah menguji analisis jalur adalah sebagai berikut:

$$Y = \rho_{yx1} X_1 + \rho_{yx2} x_2 + \epsilon$$

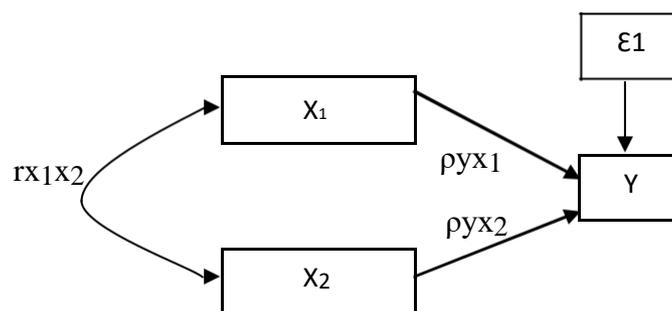
1. Merumuskan hipotesis
2. Merumuskan persamaan structural
3. Menghitung koefesien jalur yang didasarkan pada koefesien regresi.
4. Menggambarkan diagram jalur lengkap, menentukan sub-sub strukturnya dan merumuskan persamaan strukturalnya yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
5. Menghitung koefesien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan dengan menggunakan persamaan regresi ganda.
6. Menghitung koefesien jalur secara simultan (keseluruhan), melalui pengujian secara keseluruhan hipotesis statistik yang dirumuskan sebagai

$$\text{berikut: } H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$$

$$H_a : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} X_2 \neq 0$$

Adapun rancangan analisis untuk penelitian ini dapat dilihat pada gambar

3.3. Berikut ini :



Gambar 3.3.
Path Analysis

Persamaan Analisis Jalur, sebagai berikut:

$$Y = \rho_{yx_1} X_1 + \rho_{yx_2} X_2 + \rho_{y\epsilon} + \epsilon$$

Keterangan:

X_1 = Kualitas Jasa Pelayanan

X_2 = Harga

Y = Kepuasan Konsumen

ϵ = Variabel lain yang tidak diukur, tetapi mempengaruhi Y

rx_{1x_2} = Korelasi X_1 dan X_2

ρ_{yx_1} = Koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung X_1 terhadap Y

ρ_{yx_2} = Koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung X_2 terhadap Y

Sumber : Riduwan (2010:11)

3.8. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis untuk mendeskripsikan ketiga variabel penelitian secara statistik adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Parsial dan Simultan Kualitas jasa pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen

$$H_0 : \rho_{yx_1} \rho_{yx_2} = 0$$

Tidak terdapat pengaruh parsial Kualitas jasa pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen

- H1 : $\rho_{yx_1} x_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh parsial Kualitas jasa pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen
- H0 : $\rho_{yx_1} \rho_{yx_2}; r_{x_2x_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh simultan Kualitas jasa pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen
- H1 : $\rho_{yx_1} \rho_{yx_2}; r_{x_2x_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh simultan Kualitas jasa pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen

