

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah perusahaan PO. Sinar Jaya divisi kota Bandung. Bus Sinar Jaya ini merupakan sebuah Agen bus yang beralamat di Jalan JL. Soekarno Hatta kota Bandung Jawa Barat, dan untuk agen kedua ada di jalan Raya Cibeusi (Perbatasan Jatinangor Cileunyi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang dirasakan oleh penumpang pada saat melakukan perjalanan dengan PO. Sinar Jaya Sleeper Bus apakah dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Didalam penelitian ini yang menjadi variable (X) atau *independent variable* atau variabel bebas adalah, *Customer Experience*, serta *Customer Satisfaction* sebagai variabel terkait atau *dependent* (Y). Dalam penelitian ini penulis meneliti PO. Sinar Jaya Sleeper Bus sebagai objek dalam penelitian dan untuk respondennya adalah pengguna atau yang pernah menggunakan jasa transportasi bus Sinar Jaya Sleeper Bus dengan tujuan Bandung-Palembang.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mendeskripsikan tujuan penelitian dan untuk menguji hubungan antar variabel dan untuk menguji hipotesis, oleh sebab itu penelitian ini akan dilakukan dengan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sugiono (2015) memaparkan bahwa yang dimaksud dengan metode kuantitatif adalah penelitian populasi berdasarkan filsafat positif atau sempel tertentu dan dengan pengambilan sampel acak menggunakan instrument untuk pengumpulan data, dan dengan analisis data yang bersifat statistik.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Creswell (2014) menjelaskan bahwa operasional variabel adalah merupakan variabel yang dinyatakan dengan cara yang dapat diukur, ini melibatkan mendefinisikan variabel secara jelas, memenuhi indicator yang spesifik dan bisa di observasi, serta merancang instrument pengukuran yang sesuai. Penelitian ini memiliki dua variabel yang diangkat yaitu *Customer Exoerience* sebagai (X) dan *Customer Satifaction* sebagai variabel (Y). Variabel ini berpengaruh terhadap

pertumbuhan penjualan tiket dan loyalitas konsumen pada bus Sinar Jaya Sleeper Bus divisi Bandung. Berikut ini adalah operasionalisasi variabel dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
<p><i>Customer Experience (X)</i></p> <p>Hasil dari pesepsi emosional atau rasional dari seorang pelanggan Ketika melakukan interaksi langsung atau tidak langsung dalam suatu bisnis. (Keiningham <i>et al.</i> (2017))</p>	<i>Cognitive Experience</i>	Tingkat layanan yang diberikan sinar jaya sleeper bus lebih dari yang di harapkan	Interval
		Tingkat pengalaman penumpang sinar jaya sleeper bus lebih baik dari yang diharapkan	
		Tingkat pengalaman penumpang ketika berkontak dengan kru bus sinar jaya sleeper bus	
	<i>Emotional Experience</i>	Tingkat perasaan saat melakukan perjalanan dengan sianar jaya sleeper bus	Interval
		Tingkat Perasaan ketika mengguna kansinar jaya <i>sleeper bus</i>	
	<i>Physical Experience</i>	Tingkat Perasaan saudara Ketika mendengarkan music yang diputar dalam sinar jaya <i>sleeper bus</i>	Interval
		Tingkat Perasaan saudara Ketika mencium aroma dalam kabis bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	
		Tingkat Perasaan saudara ketika merasakan falisitas AC dalam bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	
	<i>Sensory Exeprience</i>	Tingkat Persepsi saudara ketika melihat bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	interval
		Tingkat Persepsi saudara Ketika melihat desain interior bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	

		Tingkat Persepsi saudara terkait kebersihan bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	
		Tingkat Persepsi saudara terkait kekedapan kabin bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	
	<i>Social Experience</i>	Tingkat Kesigapan kru bus sinar jaya <i>sleeper bus</i> dalam membantu saudara	Interval
		Tingkat Kesigapan kru bus sinar jaya <i>sleeper bus</i> Ketika ada masalah dalam perjalanan	
<i>Customer Satisfaction (Y)</i> Kegembiraan atau kekecewaan individu yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan kinerja yang diharapkan diklaim sebagai definisi kepuasan pelanggan. Indrasari (2019)	<i>Customer Expectation</i>	Tingkat Ekspektasi anda mengenai layanan sinar jaya <i>Sleeper Bus</i>	Interval
		Tingkat Kesesuaian kinerja kru bus sinar jaya <i>sleeper bus</i> dengan harapan saudara	
	<i>Repeat purchase</i>	Tingkat Keinginan menjadikan sinar jaya <i>sleeper bus</i> sebagai transportasi pertama pilihan saudara	Interval
		Tingkat keinginan penumpang untuk melakukan perjalanan kembali dengan sinar jaya <i>sleeper bus</i>	
<i>Recommend to Other</i>	Tingkat Keinginan saudara untuk merekomendasikan sinar jaya <i>sleeper bus</i> kepada kerabat	Interval	

3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data

3.4.1. Jenis dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk bertujuan mengumpulkan data dan informasi lain dalam suatu penelitian yang sedang dilakukan. Pengumpulan data didapatkan dari berbagai data sumber yang berkaitan dengan penelitian. Serta pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Tujuan utama dalam suatu penelitian adalah untuk mendapatkan data.

Menurut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung saat penelitian, untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan kuesioner. Dalam penelitian ini responden diberikan kepada penumpang bus Sinar Jaya Sleeper Bus dengan trayek Bandung-Palembang untuk mengetahui *Customer Experience* dari yang penumpang rasakan terhadap *customer satisfaction* pada bus Sinar Jaya Sleeper Bus trayek Bandung-Palembang.

2. Data sekunder

Sumber-sumber yang ditemukan sebagai dukungan data sekunder tidak ditemukan secara langsung melalui pengumpulan data di lapangan, tetapi diperoleh melalui berbagai sumber literatur, karya ilmiah, website dan artikel.

Tabel 3.2 menunjukkan sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini, antara lain:

Tabel 3.2 Jenis Dan Sumber Data

No	Jenis Data	Jenis Data	Sumber data
1	Jumlah bus AKAP (Antar Kota Antar provinsi) Sumber:	Sekunder	Website Kementerian Perhubungan Indonesia
2	Jumlah penumpang angkutan umum di Indonesia	Sekunder	Website Kementerian Perhubungan
3	Jumlah bus AKAP dan Pariwisata di Indonesia	Sekunder	Website Kementerian Perhubungan
4	Interior sleeper bus Sinar Jaya	Sekunder	Youtube Andriawan Pratikto
5	Keluhan penumpang bus Sinar Jaya Sleeper bus	Sekunder	<i>Aplikasi RedBus</i>
6	Jumlah penumpang bus Sinar Jaya Sleeper Bus Bandung-Palembang	Sekunder	Agen Sinar Jaya Bandung
7	Gambaran mengenai pengaruh <i>customer experience</i> penumpang suites class sinar jaya sleeper bus terhadap <i>customer satisfaction</i>	Primer	Penumpang suites class sinar jaya sleeper bus Bandung-Palembang

Sumber: Berdasarkan pengkajian dari berbagai sumber

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses mengumpulkan data yang diperlukan yang akan digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Digunakan beberapa teknik untuk pengumpulan data, yaitu:

1. Studi literatur yaitu pengumpulan pengetahuan tentang teori-teori yang berkaitan dengan suatu masalah dan variabel yang sedang diteliti. Studi literatur dapat ditemukan dari berbagai sumber: Skripsi, jurnal internasional atau nasional, media cetak, dan internet.
2. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang berisi sejumlah pernyataan untuk dijawab oleh responden. Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden dan pengalaman responden. Kuesioner ditujukan kepada penumpang suites class sinar jaya sleeper bus Bandung-Palembang.

3.5. Populasi, Sampel dan Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan total dari tiap elemen yang hendak dilakukan penelitian yang memiliki ciri sama, itu bisa merupakan individu dari suatu kelompok, peristiwa maupun sesuatu yang hendak diteliti Handayani (2020). Berdasarkan definisi populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus Sinar jaya Sleeper Bus tujuan Bandung-Palembang dan populasi di ambil sebanyak 32.000 followers Instagram PO.Sinar Jaya.

3.5.2 Sampel

Menurut Arinkunto (2019) yang dimaksud dengan sampel adalah perwakilan dari populasi yang ada. Penulis hanya mengambil hanya Sebagian dari objek populasi yang ditemukan, dengan catatan yang diambil oleh penulis sudah dapat mewakili objek yang tidak di teliti. Populasi dari penelitian ini merupakan followers Instagram dari PO.Sinar Jaya sebanyak 32.000. Perhitungan sampel juga dilakukan dengan rumus Slovin:

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

Keterangan:

1. N = ukuran sampel
2. N = ukuran populasi
3. e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir, kelonggaran ketidaktelitian pada rumus Slovin adalah sebesar 5% atau sama dengan 0,05.

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$N = 32000$$

$$e = 0,05 (5\%)$$

$$\text{maka: } n = \frac{32000}{1+32000(0,05)^2} = 395$$

Berdasarkan perhitungan sampel maka ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 395 penumpang Bus Sinar Jaya Sleeper Bus

3.5.1 Teknik Sampling

Alat yang digunakan untuk mengolah dan memproses pengambilan sampel pada suatu penelitian adalah hal yang diperlukan. Ada dua jenis teknik sampling yaitu *probability Sampling* dan *Non Probanility Sampling*. Penelitian ini didalamnya menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Non probility sampling* merupakan suatu teknik pengambilang sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. sedangkan metode *purposive sampling* merupakan teknik pennenentuan sampel dengan pertimbangan karakteristik tertentu (Sugiyono,2017).

Dalam penelitian ini, penulis akan menyebarkan kuesioner menggunakan *Google Form* yang nantinya akan di sebarakan kepada responden melalui media sosial dan secara langsung, dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Dan berikut merupakan sampel yang akan di ambil oleh penulis dalam pengisian kuesioner adalah:

1. Responden adalah penumpang bus Sinar Jaya Sleeper Bus
2. Responden adalah orang yang pernah menggunakan bus Sinar Jaya Sleeper Bus
3. Responden adalah orang yang mengetahui Sinar jaya *Sleeper Bus*

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Dalam sebuah penelitian terdapat instrumen yang berperan sebagai alat evaluasi. Untuk bisa mendapat data yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian, haruslah diperlukan yang dinamakan dengan instrument yang tepat agar data yang terkumpul sesuai dengan yang diharapkan peneliti. data merupakan hal yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti dan berfungsi untuk membuat hipotesis. Data akan terlihat salah ataupun benar nantinya dalam hasil penilitan. Keberana dari data akan dapat dilihat dari instrument pengumpulan data. Terdapat dua syarat penting guna mendapatkan instrument pengumpulan data yang baik yaitu valid dan reliabel. Uji validitas dan reabilitas dalam penelitian yang penulis buat ini menggunakan *software* computer program SPSS (*Statistical Product for Servoce Solutions*) 27.0 *for Macbook* sebagai alat bantu.

3.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Penelitian mengenai *Customer Experience* terhadap *Customer satisfaction* dilakukan untuk mengetahui apakah antara *Customer Experience* (X) memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* (Y), dengan menafsirkan data yang terkumpul dari responden melalui media kuesioner.

Validitas merupakan suatu cara pengujian mengenai seberapa baik instrument dikembangkan dengan langkah-langkah tertentu yang memiliki tujuan untuk mengukur variabel tertentu. Bisa di katakan data yang valid apabila data tidak berbeda antara data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek tersebut. Suatu tes bisa dikatakan memiliki validitas tinggi jika tes tersebut menhajakankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukurannya sesuai dengan tujuan diadakan tes tersebut Uma Sekaran (2013:225). Adapun rumus yang digunakan adalah kolerasi *product moment* yang dikemukakan oleh Person sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto 2009:170)

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
 X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item
 Y = Skor total
 $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y
 $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
 $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
 n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan responden penelitian dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} atau ($r_{tabel} \geq r_{hitung}$)
2. Item pertanyaan responden dikatakan tidak valid apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} atau ($r_{hitung} < r_{tabel}$)

Perhitungan validitas ini dilakukann menggunakan alat bantu SPSS 27.0 for Macbook.

Teknik perhitungan yang digunakan guna menganalisis validitas tes ini adalah teknik korelasi biasa, yang bisa di paparkan sebagai kolerasi antara skor-skor tes yang divaliditaskan dengan skor tes tolak ukurannya dari peserta yang sama. Tahap selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut bukan karekan faktor kebetulan, dapat diuji dengan rumus statistic t seperti yang tertera dibawah ini:

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

Sugiyono (2013:250)

Keputusan pengajuan validitas memakai taraf siginifikansi dengan kriteria sebagai yang tertera di bawah:

1. Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid

Dedik Ariya Sujana, 2023

Customer Experience Penumpang Bus Sinar Jaya Sleeper Bus terhadap Customer Satisfaction (Survery terhadap Penumpang Bus Sinar Jaya Sleeper Bus Bandung-Palembang)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

Pengajuan validitas diperlukan guna mengetahui apakah instrument yang dipakai untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Dalam penelitian yang penulis lakukan ini yang harus diuji adalah validitas dari instrument *Customer Experience* sebagai variabel (X), *customer satisfaction* sebagai variabel (Y)

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Customer Experience Experience

<i>Customer Experience (X)</i>				
No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Cognitive Experience (X₁)</i>				
1	Persepsi saudara mengenai layanan yang diberikan sinar jaya <i>sleeper bus</i> lebih dari harapan	0,780	0,361	Valid
2	Persepsi saudara mengenai pengalaman perjalanan dengan menggunakan sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,861	0,361	Valid
3	Persepsi saudara ketika berinteraksi dengan kru bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,902	0,361	Valid
<i>Physical Experience (X₂)</i>				
4	Perasaan saudara Ketika mendengarkan music yang diputar dalam sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,680	0,361	Valid
5	Perasaan saudara Ketika mencium aroma dalam kabis bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,748	0,361	Valid
6	Perasaan saudara Ketika merasakan fasilitas AC dalam kabis bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,811	0,361	Valid
<i>Sensory Experience (X₃)</i>				
7	Persepsi saudara Ketika melihat bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,691	0,361	Valid
8	Persepsi saudara Ketika melihat desain interior bus sinar jaya <i>sleeper bus</i> menarik	0,508	0,361	Valid
9	Persepsi saudara terkait kebersihan sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,780	0,361	Valid
10	Persepsi saudara terkait kekedap dalam kabin bus sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,822	0,361 =	Valid
<i>Emotional experience (X₄)</i>				
11	Perasaan saudara dalam perjalanan dengan sinar jaya <i>sleeper bus</i>	0,833	0,361	Valid
12	Perasaan Ketika Menggunakan Sinar Jaya <i>Sleeper Bus</i>	0,719	0,361	Valid
<i>Social Experience (X₅)</i>				
13	Kesigapan kru bus sinar jaya <i>sleeper bus</i> dalam membantu kebutuhan saudara	0,722	0,361	Valid

<i>Customer Experience (X)</i>				
No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
14	Kesigapan kru bus sinar jaya sleeper bus ketika ada masalah dalam perjalanan	0,681	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 27.0 for Macbook, 2023

Berdasarkan Tabel 3.3 diketahui bahwa pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} atau ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Customer Satisfaction

<i>Customer Satisfaction (Y)</i>				
No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
<i>Customer Expectation (Y₁)</i>				
15	Ekspektasi anda mengenai layanan Sinar Jaya Sleeper Bus	0,861	0,361	Valid
16	Kesesuaian kinerja kru bus sinar jaya sleeper bus dengan harapan saudara	0,929	0,361	Valid
<i>Repeat Purchase (Y₂)</i>				
17	Keinginan menjadikan sinar jaya sleeper bus sebagai transportasi pertama pilihan saudara	0,880	0,361	Valid
18	Keinginan untuk melakukan perjalanan Kembali dengan sinar jaya sleeper bus	0,890	0,361	Valid
<i>Recommend to Other (Y₃)</i>				
19	Keinginan saudara untuk merekomendasikan sinar jaya sleeper bus kepada kerabat	0,919	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 27.0 for Macbook, 2023

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa semua pernyataan yang diberikan kepada responden memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) sehingga item-item pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

3.6.2 Hasil Pengujian Reabilitas

Uji reliabilitas biasa digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang dipakai dapat digunakan dengan baik dan tetap konsisten jika dilakukan berulang-ulang pada objek yang sama. Reabilitas dapat di definisikan sebagai cara pengujian mengetahui seberapa konsisten konsep alat ukur tersebut (Uma Sekaran (2013:225). Apabila suatu instrumen bisa dipercaya maka data yang

dihasilkan oleh instrumen akan dapat dipercaya juga. Perhitungan reabilitas pada penelitian ini digunakan rumus *Cronbach Alpha*. Rumus Alpha dapat digunakan untuk mencari reabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, seperti contoh angket atau soal bentuk uraian.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right)$$

(Husein Umar, 2008:170)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyak Butir Pertanyaan

σ_i^2 = Varians Total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir tiap pertanyaan

Tabel 3.5 Kriteria Koefisien Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1	$0,80 \leq r < 1,00$	Sangat Tinggi
2	$0,70 \leq r < 0,80$	Tinggi
3	$0,40 \leq r < 0,70$	Sedang
4	$0,20 \leq r < 0,40$	Rendah
5	$r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Uji reabilitas instrumen pada penelitian ini bisa diukur dengan nilai masing-masing *Cronbach's Alpha* pada tiap masing-masing variabel. Sujarweni (2014:193), menyatakan bahwa suatu variabel dinilai reliabel jika *Cronbach's Alpha* $>0,60$. Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas yang telah disebarkan kepada responden

Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	r_{hitung}	Keterangan
1	<i>Customer Experience (X)</i>	0,937	Reliabel
2	<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	0,939	Reliabel

Sumber: Hasil Pengelolaan data menggunakan SPSS 27.0 for Macbook 2023

Pada tabel 3.6, diketahui bahwa nilai *Cronbach' Alpha* pada masing-masing variabel yaitu *Customer Experience (X)* sebesar 0,937 (kategori sangat tinggi) dan *Customer Satisfaction (Y)* sebesar 0,939 (kategori sangat tinggi) memiliki nilai >0,60, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya (reliabel).

3.7 Rancangan Analisis Data

3.7.1. Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif merupakan suatu teknik analisis statistik yang memiliki tujuan untuk menyampaikan deskripsi atau gambaran terkait subjek penelitian atau variabel-variabel yang akan diteliti, diantaranya untuk mendeskripsikan dibawah ini:

- a. Analisis deskriptif mengenai *Customer Experience*
- b. Analisis deskriptif mengenai *Customer Satisfaction*

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan dengan mengolah data kuesioner melalui serangkaian langkah sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah skor kontinum (SK) dengan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Keterangan:

SK = Skor kriterium

ST = Skor tertinggi

JB = Jumlah butir

JR = Jumlah responden

2. Mengkomparasikan jumlah skor yang diperoleh dari angket dengan jumlah skor kriteria untuk mendapatkan jumlah skor akhir menggunakan rumus:

$$\sum x_1 = x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n$$

Keterangan:

X_i = Jumlah skor

$X_1 + x_2$ = Jumlah skor angket masing-masing responden

3. Melakukan pengelompokan daerah kategori kontinu menjadi lima tingkatan dengan menggunakan skala pengukuran yang menggunakan skala *semantic differential*. Sugiyono (2013:139), menjelaskan bahwa skala *semantic differential* adalah metode pengukuran sikap yang tidak berbentuk pilihan

ganda atau checklist, melainkan terdiri dari satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak di sebelah kanan garis, sedangkan jawaban yang sangat negatif terletak di sebelah kiri garis, atau sebaliknya. Contohnya mencakup kategori tingkat sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Berikut adalah langkah-langkahnya:

- a) Menentukan kontinum tertinggi dan terendah

$$\text{Tinggi : SK} = \text{ST} \times \text{JB} \times \text{JR}$$

$$\text{Rendah : SK} = \text{SR} \times \text{JB} \times \text{JR}$$

Keterangan:

ST = Skor tertinggi

SR = Skor terendah

JB = Jumlah butir

JR = Jumlah responden

- b) Menentukan selisih skor continuum dari setiap tingkatan rumus:

$$r = \frac{\text{Skor Kontinum Tinggi} - \text{Skor Kontinum Rendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

- c) Membuat garis kontinum dan menentukan posisi skor hasil penelitian pada garis tersebut. Menentukan presentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum (S/Skor maksimal x 100%).

Sangat Rendah	Rendah	Netral	Tinggi	Sangat Tinggi
---------------	--------	--------	--------	---------------

- d) Melakukan perbandingan antara skor total setiap variabel dengan parameter yang telah ditetapkan untuk mendapatkan gambaran mengenai variabel *Customer Experience* (X) dan variabel *Customer Satisfaction* (Y)

3.7.2. Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dipakai guna menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel penelitian. Teknik analisis data yang dipakai untuk melihat pengaruh *Customer Experience* (X) terhadap *customer satisfactiorn* (Y).

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas yaitu suatu teknik pengujian yang bertujuan untuk mengevaluasi distribusi data dalam sekumpulan data atau variabel. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah distribusi data tersebut dapat dianggap normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, termasuk uji Kolmogorov-Smirnov dan Uji Normal P-Plot.

3.8.2 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013), untuk memahami sejauh mana kekuatan hubungan pengaruh, dapat menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.7 Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

3.8.3 Analisis Regresi Sederhana

Metode analisis regresi sederhana juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah variabel independen memiliki kemampuan untuk meningkatkan atau mengurangi, serta memperbaiki kondisi variabel dependen dengan meningkatkan atau menurunkan nilai variabel independen. Persamaan umum untuk regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan (-) maka terjadi penurunan.

Dedik Ariya Sujana, 2023

Customer Experience Penumpang Bus Sinar Jaya Sleeper Bus terhadap Customer Satisfaction (Survery terhadap Penumpang Bus Sinar Jaya Sleeper Bus Bandung-Palembang)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y (\sum x^2) - \sum X \sum XY}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum XY - \sum Y \sum X}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Jika nilai X mengalami perubahan, hal ini berdampak pada perubahan nilai Y. Perubahan nilai X dapat menyebabkan fluktuasi atau pengaruh terhadap nilai Y, sehingga naik atau turunnya X akan berdampak pada naik atau turunnya nilai Y. Oleh karena itu, variasi nilai Y tidak hanya ditentukan oleh X secara langsung, tetapi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang turut berperan. Untuk mengukur sejauh mana variabel X mempengaruhi perubahan nilai Y, dapat digunakan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.8.4 Uji Hipotesis

Suatu hipotesis dalam kebenarannya dibuktikan dari data-data yang terkumpul secara statistic hipotesis diartikan juga sebagai pertanyaan mengenai keadaan populasi yang nantinya akan diuji kebenarannya yang didasari data yang diperoleh dari sampel penelitian. Sugiyono, (2013:221) menjelaskan bahwa untuk menguji signifikansi koefisien kolerasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yakni dengan menggunakan rumus *distribusi student*. rumus dari *distribusi student* bisa di gambarkan seperti yang ada dibawah ini:

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

(Sugiyono, 2013:366)

Keterangan :

t = Distribusi *Student*

r = Koefisien Korelasi *Product Moment*

n = Jumlah Sampel

kriteria pengambilan keputusan hipotesis pengaruh yang diajukan harus dicari lebih dulu nilai dari t hitung dan dibandingkan dengan nilai dari t_{tabel} , dengan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ atau $\alpha = 0,05$ dengan derajat dk (n-2) serta uji satu. yaitu uji pihak kanan, maka:

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Secara statistic, hipotesis yang akan diuji dalam pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan dapat dirumuskan seperti yang tertera dibawah ini:

$H_0: \rho \leq 0$: yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan pada *customer experience* terhadap *customer satisfaction*

$H_a: \rho > 0$: yaitu ada pengaruh yang signifikan pada *customer experience* terhadap *customer satisfaction*