

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ada di Jalan Buah Batu No.92, Malabar, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi penelitian ini difokuskan pada analisis mendalam terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *wedding planner*, khususnya pada Megrashy *Wedding Planner*. Peneliti mengambil lokasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh wawasan yang konkret dan kontekstual terkait layanan yang diberikan oleh Megrashy *Wedding Planner* di lingkungan Kota Bandung.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merujuk penuntun dan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam menentukan instrumen pengumpulan data, penentuan sampel, pengumpulan data serta analisa data. Tanpa desain yang benar peneliti tidak akan dapat melakukan penelitiannya dengan baik karena tidak memiliki pedoman penelitian yang jelas serta peneliti tidak memiliki validitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan menyeluruh dengan melakukan penyebaran kuesioner yang mencakup berbagai faktor melalui media digital atau *online*, serta dengan menggunakan *google form* secara langsung kepada responden yang telah menggunakan jasa Megrashy *Wedding Planner*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang holistik dan mendalam terkait dengan dinamika faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *wedding planner* di konteks spesifik Megrashy *Wedding Planner* di Kota Bandung.

Dengan demikian, desain penelitian memberikan kerangka kerja sistematis yang membantu peneliti dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dengan cermat, sehingga hasil penelitian dapat memiliki tingkat validitas yang tinggi dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman atau penyelesaian masalah yang sedang diteliti.

Mengingat desain penelitian merupakan cara utama bagi peneliti

untuk mencapai sebuah tujuan dan mendapatkan jawaban dari rumusan masalah, pemilihan jenis metode penelitian yang sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2021) adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak.

Menurut Sugiyono (2021) metode penelitian kuantitatif dapat digunakan jika:

1. Masalah yang merupakan titik tolak dari penelitian sudah jelas data-datanya.
2. Penulis ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi, tetapi tidak mendalam.
3. Ingin diketahui pengaruh perlakuan (*treatment*) tertentu terhadap yang lain. Misalnya: ingin meneliti pengaruh jamu tertentu terhadap persentase kesehatan.
4. Penulis bermaksud menguji hipotesis penelitian.
5. Penulis ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur.
6. Ingin menguji terhadap adanya keraguan tentang validitas pengetahuan, teori dan produk tertentu.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan untuk menjawab rumusan masalah. Tujuan penelitian pertama dan kedua, untuk menganalisis kualitas pelayanan di Megrashy *Wedding Planner* yang diberikan kepada pengguna jasa Megrashy *Wedding Planner*, dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan penelitian deskriptif.

Sugiyono (2018) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Adapun tujuan penelitian ketiga, yaitu untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Megrashy *Wedding Planner* Bandung digunakan penelitian yang bersifat verifikatif. Metode verifikatif menurut Sugiyono (2019) yaitu metode penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang

menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat, sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen. Dari variabel tersebut kemudian dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen Sugiyono (2019).

Metode penelitian peneliti melakukan penelitian dengan metode survei, yang mengumpulkan data dan informasi melalui kuesioner kepada responden.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Pemilihan menurut Sugiyono (2019) Konsep populasi dalam konteks penelitian diartikan sebagai wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi yang tepat menjadi langkah awal yang krusial dalam merancang penelitian, karena keseluruhan analisis dan generalisasi hasil penelitian akan didasarkan pada sifat dan karakteristik populasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang tepat adalah konsumen yang telah menggunakan jasa *Megrashy Wedding Planner* pada tahun 2022, yang berjumlah sebanyak 90 orang.

Penting untuk menegaskan bahwa pemilihan populasi ini yang menjadi fokus penelitian, yaitu pengguna jasa *Megrashy Wedding Planner* pada tahun 2022. Melibatkan populasi yang telah mengalami langsung layanan pernikahan dari *Megrashy Wedding Planner* memberikan landasan yang solid untuk menggali pandangan, preferensi, dan pengalaman mereka secara mendalam. Dengan mengidentifikasi populasi secara tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang akurat dan representatif mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan pernikahan yang diselenggarakan oleh *Megrashy Wedding Planner* pada tahun tersebut.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel dapat diartikan sebagai sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah konsumen *Megrashy Wedding Planner* pada tahun 2022 yang jumlah populasi sebanyak 90 orang yang akan dijadikan sampel jenuh dalam penelitian ini.

3.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2019), konsep sampling jenuh merujuk pada teknik pemilihan sampel di mana semua anggota populasi menjadi bagian dari sampel yang diteliti. Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini, teknik sampling jenuh dipilih sebagai pendekatan, di mana keseluruhan populasi dalam kajian ini dijadikan sebagai sampel. Penerapan teknik sampling jenuh menjadi langkah yang strategis karena memungkinkan peneliti untuk merinci dan menganalisis setiap elemen dalam populasi tanpa mengorbankan representasivitas. Dengan kata lain, setiap individu atau elemen dalam populasi konsumen *Megrashy Wedding Planner* tahun 2022 dijadikan sampel dalam penelitian ini. Keputusan untuk menggunakan teknik sampling jenuh memiliki keunggulan dalam menggambarkan variasi yang mungkin ada di antara konsumen, menciptakan kerangka kerja yang solid untuk analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan, preferensi, dan harapan pelanggan terhadap layanan pernikahan yang diberikan oleh *Megrashy Wedding Planner*.

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penentuan yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. yang dianggap kurang oleh pelanggan. Proses konkretisasi variabel dalam penelitian memegang peran sentral, di mana peneliti harus mengoperasionalkan variabel ke dalam bentuk yang dapat diukur secara jelas. Hal ini memungkinkan penulis untuk merancang instrumen kuesioner yang relevan dengan aspek-aspek atau indikator yang telah diidentifikasi sebelumnya oleh Sugiyono (2019). Setelah konsep variabel penelitian didefinisikan secara tegas, langkah berikutnya adalah mengukurnya dengan menggunakan skala atau standar yang sesuai. Proses ini melibatkan pemilihan jenis skala, seperti nominal, ordinal, interval, atau rasio, yang sesuai dengan sifat dan karakteristik variabel yang sedang diteliti.

Pentingnya uji validitas dan reliabilitas, seperti yang ditekankan oleh Sugiyono (2019), menjadi landasan untuk memastikan bahwa setiap komponen dan indikator yang terdapat dalam instrumen kuesioner memiliki kualitas pengukuran yang optimal. Uji validitas menjamin bahwa instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan uji reliabilitas memberikan

kepercayaan bahwa instrumen tersebut memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Dengan demikian, melalui langkah-langkah ini, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen kuesioner yang dikembangkan memenuhi standar keilmuan yang tinggi, dan hasil penelitian yang diperoleh memiliki validitas dan reliabilitas yang solid.

Dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung”, maka variabel-variabel penelitian terdiri atas:

1. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2019) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terkait. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima sub variabel, sebagai berikut:

- a. *Tangible*
- b. *Emphaty*
- c. *Reliability*
- d. *Responsiveness*
- e. *Assurance*

2. Variabel Terkait

Sugiyono (2019) menyatakan variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Kepuasan konsumen yang memiliki sub variabel, sebagai berikut:

- a. Kepuasan konsumen secara keseluruhan
- b. Konfirmasi harapan
- c. Pembelian ulang
- d. Kesiediaan untuk merekomendasikan
- e. Ketidakpuasan konsumen

Variabel-variabel tersebut digunakan sebagai acuan untuk membuat kuesioner yang didalamnya terdapat indikator-indikator yang berkaitan. Di bawah ini adalah tabel operasionalisasi variabel.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item
	<i>Tangible</i>	Kelengkapan peralatan	Ordinal	1
		Kerapihan dan kebersihan staff	Ordinal	2
	<i>Emphaty</i>	Kecepatan penyampaian informasi	Ordinal	3
		Memahami kebutuhan konsumen	Ordinal	4
		Mampu memberikan perhatian secara individual	Ordinal	5
	<i>Reliability</i>	Kemampuan dalam mengkoordinasi staf	Ordinal	6
		Melayani pelanggan dengan tepat waktu	Ordinal	7
	<i>Responsiveness</i>	Selalu dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	Ordinal	8
		Ketepatan merespon permintaan pelanggan	Ordinal	9
		Kecepatan staff melayani pelanggan	Ordinal	10
		Staff bersikap sopan kepada pelanggan	Ordinal	11
	<i>Assurance</i>	Keamanan dalam transaksi	Ordinal	12
		Menanamkan kepercayaan pada pelanggan	Ordinal	13
		Menanamkan kepercayaan pada pelanggan	Ordinal	14
		Staf mampu membuat pelanggan merasa aman	Ordinal	15
	Kepuasan Pelanggan keseluruhan	Secara keseluruhan puas dengan pelayanannya	Ordinal	16
	KonfirmasiHarapan	Kualitas pelayanan yangdi dapat sudah sesuai	Ordinal	17

	Pembelian Ulang	Keinginan menggunakan kembali	Ordinal	18
	Merekomendasikan	Ingin merekomendasi ke orang lain	Ordinal	19
	Keluhan Pelanggan	Merasa tidak ada komplain untuk pelayanan	Ordinal	20

3.5 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian yaitu dari mana asal data tersebut didapat. Sumber data dapat diperoleh dari perusahaan itu sendiri maupun dari luar perusahaan. Sumber data terdiri dari data sekunder dan data primer. Menurut Fuadah (2021), data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari pengepul data. Ini berarti bahwa data tersebut berasal dari sumber pertama, tanpa melalui interpretasi atau pemrosesan tambahan. Contohnya termasuk survei, wawancara, observasi langsung, atau pengumpulan data langsung lainnya yang dilakukan oleh peneliti atau pengepul data. Sementara itu, data sekunder, seperti yang dijelaskan oleh Fuadah (2021), adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pembelajaran buku referensi, laporan-laporan, jurnal, dan media lainnya yang berkaitan dengan topik atau variabel yang sedang diukur, dalam hal ini, pengukuran kualitas pelayanan. Data sekunder bersumber dari informasi yang sudah ada dan telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, dan peneliti menggunakan data ini untuk mendukung atau mengisi informasi yang diperlukan dalam penelitian mereka. Dengan menggunakan kombinasi data primer dan sekunder, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam tentang topik yang sedang diteliti, memastikan bahwa data yang diperoleh berkualitas dan relevan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berikut untuk mengumpulkan data tentang subjek penelitian dan menemukan solusi untuk masalah yang diidentifikasi:

- Wawancara

Menurut Sugiyono (2015) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk

menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

- Survei

Menurut Sugiyono (2017) metode survei adalah metode yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment (perlakuan) tertentu. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alami (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara, terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen).

- Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam hal ini yang menjadi responden adalah Konsumen yang telah menggunakan jasa Megrashy *Wedding Planner*.

Kuesioner menggunakan skala Ordinal, sehingga setiap pertanyaan yang berkaitan dengan indikator penelitian memiliki 5 kategori pilihan jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.2

Kategori Skala Ordinal

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4

Sumber: diolah peneliti (2024)

Dalam penelitian ini, untuk data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian terdahulu, buku, *website internet* dan jurnal ilmiah untuk kepentingan penelitian. Sedangkan untuk data primer penulis dapatkan melalui pengisian kuesioner yang akan disebar ke pelanggan yang pernah menggunakan jasa Megrashy *Wedding Planner*.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perangkat yang digunakan dalam mengukur fenomena yang sedang diamati. Setelah metode penelitian ditentukan, peneliti memerlukan alat untuk melaksanakan metode tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner diperuntukkan guna mengumpulkan data yang akan diisi oleh responden. Proses ini melibatkan pembuatan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen Megrashy *Wedding Planner* kota Bandung. Kuesioner kemudian disebarluaskan kepada responden melalui Google Form, yang akan diunggah dan disebarluaskan melalui platform media sosial kepada individu yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu konsumen yang telah menggunakan jasa Megrashy *Wedding Planner* kota Bandung.

Penelitian ini menerapkan metode pengukuran dengan skala Ordinal. Skala ordinal menurut Sugiyono (2017) adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Berdasarkan penjelasan diatas, maka skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa suatu nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur dengan instrumen pengukur dalam bentuk angket atau kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan. Skala ordinal menyediakan informasi tentang urutan atau peringkat relatif antara nilai atau kategori, tetapi tidak menyatakan seberapa besar perbedaan antara satu nilai dan nilai lainnya. Oleh karena itu, operasi aritmatika seperti penambahan atau pengurangan tidak memiliki makna dalam skala ordinal.

3.8 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 26.0 *for windows*. Dalam uji validitas ini, pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r -hitung $>$ r -tabel sebesar 0,361, untuk $df = 30 - 2 = 28$; $\alpha = 0,05$, maka item tersebut valid begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dengan 15 item pernyataan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Butir	r-hitung	r-tabel	Kriteria
1	.954	.361	Valid
2	.934	.361	Valid
3	.947	.361	Valid
4	.941	.361	Valid
5	.948	.361	Valid
6	.937	.361	Valid
7	.931	.361	Valid
8	.952	.361	Valid
9	.946	.361	Valid
10	.942	.361	Valid
11	.934	.361	Valid
12	.947	.361	Valid
13	.947	.361	Valid
14	.919	.361	Valid
15	.919	.361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.3, maka dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan atau item untuk variabel kualitas pelayanan memiliki status valid karena nilai r- hitung > r- tabel sebesar 0,361.

Selanjutnya, hasil perhitungan uji validitas variabel kepuasan konsumen dengan 5 item pernyataan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Butir	r-hitung	r-tabel	Kriteria
1	.917	.361	Valid
2	.922	.361	Valid
3	.903	.361	Valid
4	.884	.361	Valid
5	.880	.361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.4, maka dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan atau item untuk variabel kualitas pelayanan memiliki status valid karena nilai r- hitung > r-

tabel sebesar 0,361.

3.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach, program *SPSS 26.0 for windows* membantu proses perhitungannya. Koefisien reliabilitas yang memiliki rentang angka pada rentang 0 sampai 1,00 dinyatakan reliabilitas. Koefisien reliabilitas yang semakin tinggi dekat dengan angka 1,00, maka akan semakin tinggi nilai reliabilitasnya. Sedangkan, semakin rendah koefisien reliabilitasnya yang dekat dengan angka 0, maka akan semakin rendah nilai reliabilitasnya (Azwar, 2012).

Namun, sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus memiliki dasar pengambilan keputusan, yaitu sebesar 0,60. Variabel yang dianggap reliabel, apabila memiliki nilai variabel lebih besar dari 0,60. Jika lebih kecil dari 0,60 maka variabel tidak bisa dianggap reliabel.

Hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 3.5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	15

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa Cronbach's Alpha pada variabel ini lebih tinggi daripada nilai dasar, yaitu 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa $0,992 > 0,60$. Hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan atau item dalam kuesioner variabel kualitas pelayanan reliabel.

Selanjutnya, hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel kepuasan konsumen dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	5

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa Cronbach's Alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar, yaitu 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa $0,964 > 0,60$. Hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan atau item dalam kuesioner variabel kepuasan konsumen reliabel.

3.10 Teknik Analisis Data 3.10.1 Analisis Data Deskriptif

Sugiyono (2009) analisis deskriptif merupakan teknik yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum, menggeneralisasi. Analisis yang disajikan berupa analisis deskriptif persentase dalam bentuk tabel. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui status variabel berdasarkan perhitungan persentase dan kesesuaiannya dengan kriteria (Paramita, 2015). Adapun, analisis deskriptif pada penelitian ini akan menjelaskan variabel-variabel sebagai berikut.

1. Analisis deskriptif tanggapan konsumen mengenai persepsi kepuasan di *Megrashy Wedding Planner*.
2. Analisis deskriptif tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan di *Megrashy Wedding Planner*.
3. Analisis deskriptif tanggapan konsumen mengenai .

Langkah - langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

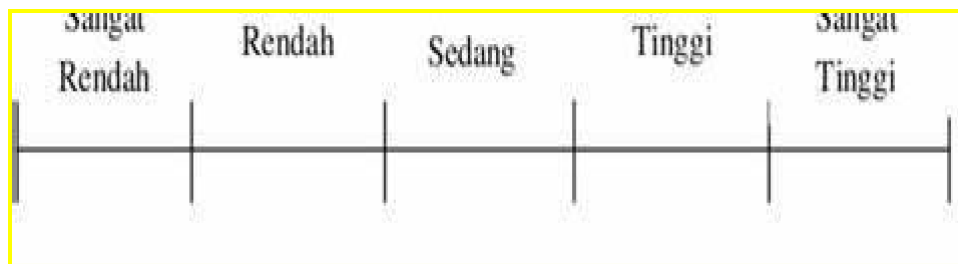
- a. Membuat tabel yang berisi masing-masing pertanyaan pada instrumen penelitian.
- b. Menghitung jumlah skor jawaban setiap pertanyaan dengan mengkalikan frekuensi dan skor alternatif jawaban. Misalnya, terdapat 30 responden yang menjawab setuju, maka perhitungannya adalah $30 \times 4 = 120$. Hasil pembobotan dari masing-masing pertanyaan kemudian dijumlahkan.
- c. Menghitung skor total variabel dengan menjumlahkan jumlah skor masing-masing pertanyaan. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya disebut sebagai

skor aktual. (Sugiyono, 2013).

- d. Menghitung skor *maksimum* atau skor ideal, yaitu dengan mengalikan jumlah responden dengan alternatif jawaban tertinggi dan jumlah pertanyaan pada variabel tersebut, misalnya $100 \times 5 \times 5 = 2500$. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya disebut sebagai skor ideal (Sugiyono, 2013)
- e. Menghitung skor minimum dengan mengalikan jumlah responden dengan alternatif jawaban terendah dan jumlah pertanyaan pada variabel tersebut.
- f. Mencari jarak interval menggunakan rumus berikut. Jarak Interval = $\frac{\text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}}{5}$
- g. Menentukan status masing-masing variabel dengan melakukan penyesuaian skor aktual dengan garis kontinum (Sugiyono, 2013).

Gambar 3.1

Garis Kontinum



3.10.1.1 Metode Successive Interval

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah data yang berskala ordinal sehingga tidak langsung dapat dianalisa dengan menggunakan metode regresi. Transformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi syarat analisa yang berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan Metode Successive Interval (MSI). Langkah – langkah transformasi data ordinal ke data interval adalah sebagai berikut (Suliyanto, 2005 : 25) :

1. Memperhatikan setiap butiran jawaban responden dari angka yang disebut.
2. Pada setiap butiran ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, 5 yang disebut sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut

proporsi.

4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan per kolom skor untuk setiap item pertanyaan sehingga didapat hasil proporsi kumulatif dengan rumus $P_{ki} = P_k (1 - 1) + P_i$
5. Gunakan tabel distribusi normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel tinggi densitas).
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus : $NS = (\text{Densitas Kelas Sebelumnya} - \text{Densitas Kelas}) (\text{Peluang Kumulatif Kelas} - \text{Peluang Kumulatif Kelas Sebelumnya})$
8. Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus : $Y = NS + [1 + |NS_{min}|]$

3.10.2 Analisis Verifikatif

Setelah melakukan analisis deskriptif, analisis verifikatif selanjutnya diperlukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode analisis verifikatif yang digunakan adalah analisis jalur menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistic 26 for windows*. Adapun, analisis yang dilakukan adalah analisis pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y)

3.10.2.1 Uji Asumsi Klasik

a) Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2019), regresi linear sederhana pada hubungan *fungsiional* atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$\check{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\check{Y} = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Koefisien variabel x

X = Variabel Independen

b) Uji Normalitas

Dalam melakukan analisis regresi linear sederhana melibatkan langkah-langkah penting, dan salah satunya adalah memastikan bahwa data sampel memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk melakukan hal ini, penelitian ini menerapkan uji normalitas, yang dijelaskan oleh Rahmawati (2018). Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi data secara signifikan berbeda dari distribusi normal atau tidak. Dalam konteks regresi linear, uji normalitas pada residual (selisih antara nilai prediksi dan nilai sebenarnya) dapat memberikan informasi tentang apakah asumsi distribusi normalitas terpenuhi. Salah satu uji normalitas yang umum digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov atau uji Shapiro-Wilk. Keduanya dapat digunakan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak.

Uji normalitas menjadi tahap kritis dalam memverifikasi apakah data mengikuti asumsi distribusi normal, sebuah prasyarat yang sangat penting dalam analisis regresi linear sederhana. Dengan memastikan bahwa data berdistribusi normal, keabsahan hasil analisis regresi dapat ditingkatkan, memberikan dasar yang lebih kuat untuk penarikan kesimpulan dan interpretasi yang tepat terkait hubungan antar variabel. Uji Normalitas yang digunakan menggunakan uji normalitas kolmogorov smirnov dimana dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 10%0,5 sehingga pengujian normalitas ini mempunyai kriteria jika nilai signifikan < dari 0,5 maka data tidak normal dan apabila nilai signifikan > dari 0,5 maka data normal. ([www.spssindonesia.com.n.d.](http://www.spssindonesia.com.n.d))

c) Uji Linearitas

Uji linearitas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linear (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu. Susanto (2018). Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model regresi linear bersifat linear. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dijelaskan dengan baik oleh suatu garis lurus. Uji linearitas menjadi relevan ketika mengkaji hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dalam analisis regresi. Pada dasarnya, uji linearitas bertujuan untuk menentukan apakah

hubungan antara kedua variabel tersebut dapat dijelaskan secara linear, yakni dalam bentuk garis lurus, di dalam rentang tertentu dari variabel independen. Konsep ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang sejauh mana model regresi linear dapat mencerminkan hubungan antar variabel. Dengan demikian, ketika uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat linear, interpretasi hasil analisis regresi linear menjadi lebih meyakinkan dan dapat diandalkan.

d) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi apakah variabilitas dari kesalahan (residuals) dalam suatu model regresi linier tidak konstan. Heteroskedastisitas terjadi ketika variabilitas dari kesalahan tidak merata sepanjang rentang nilai dari variabel independen. Dalam konteks regresi linier, asumsi homoskedastisitas (varians kesalahan konstan) adalah salah satu asumsi yang penting. Jika asumsi ini dilanggar, dapat mempengaruhi validitas hasil uji statistik dan estimasi parameter.

Terdapat beberapa metode untuk melakukan uji heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan metode uji Glejser yang mana Uji ini menguji linearitas hubungan antara variabel independen dengan varians absolut dari kesalahan. Jika terdapat hubungan yang signifikan, dapat menunjukkan heteroskedastisitas.

3.10.2.2 Uji Hipotesis

a) Uji t

Menurut Ghozali (2018) uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi (α) yang digunakan pada penelitian ini adalah $\alpha = 5\%$ ($\alpha = 0,05$). Rumus yang digunakan untuk menghitung *t hitung* adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{se(\beta_i)}$$

Keterangan:

β_i = koefisien regresi

$se(\beta_i)$ = standar error koefisien regresi

Menentukan *t tabel* dengan tingkat signifikansi α

= 5% (0,05) yaitu: $[\alpha / 2; n - (k+1)]$

Kriteria pengujian uji t_{hitung} dan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
- b. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

3.10.2.3 Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui representasi joint variance yang terjadi antara variabel X dan variabel Y (Susetyo, 2019, hlm. 122). Uji koefisien determinasi, juga dikenal sebagai R-squared atau R^2 , adalah suatu metode untuk mengevaluasi sejauh mana variabilitas dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam suatu model regresi. Koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1, dan semakin mendekati 1, semakin baik model tersebut menjelaskan variasi dalam data. Pada dasarnya, mengukur seberapa baik model mampu menjelaskan perubahan variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai antara nol dan satu. Nilai (r) yang kecil berarti variabel independen memiliki kemampuan yang terbatas untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai yang mencapai 1 memiliki arti bahwa variabel bebas menyediakan hampir seluruh informasi yang diperlukan dalam memprediksi variasi variabel terikat.

Untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien determinasi sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

Selanjutnya untuk menafsirkan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen digunakan pedoman interpretasi koefisien penentu dalam tabel. Nilai koefisien penentu berada di antara 0-100%.

Jika nilai koefisien semakin mendekati 100% maka semakin kuat pengaruh variabel dependen. Semakin mendekati 0% maka semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap dependen.