

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian pada dasarnya merupakan gambaran berkaitan dengan bagaimana penelitian itu akan dilaksanakan, pada tahap awal terdapat banyak pertanyaan pokok perlu dijawab seperti substansi masalah yang akan diteliti, tempat penelitian akan dilaksanakan, urgensi masalah tersebut diteliti, langkah serta prosedur yang akan dilaksanakan dalam penelitian, waktu pelaksanaan, biaya yang diperlukan dan sebagainya, semua pertanyaan atau masalah tersebut akan berkaitan dengan bagaimana desain penelitian yang akan disusun (Suhar saputra, 2012: 193). Sedangkan menurut (Sujarweni, 2015: 71) desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan model atau blue print penelitian. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, memprediksikan dan mengontrol suatu gejala. Pada penelitian ini terdapat empat variabel penelitian yang berhubungan, yaitu variabel X1 (Harga), X2 (Pelayanan), dan variabel Y (Kepuasan Konsumen).

3.2. Operasonal Variabel

Variabel penelitian menurut Sugyono (2016: 38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya,

variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ada dua macam yaitu variabel independen/bebas (X) dan variabel dependen /terikat (Y) yang selanjutnya dijadikan acuan dalam pembuatan instrumen penelitian berupa kuesioner

3.2.1. Variabel independen

Variabel independen ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono: 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:

3.2.1.1.Harga (X1)

Menurut William (2008: 105) harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Adapun indikator harga dari penelitian ini diambil menurut pandangan kotler & Amstrong (2008: 345), yaitu:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat

3.2.1.2.Pelayanan (X2)

Pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan yang harus terus dijaga dan ditingkatkan untuk memenuhi keinginan dan harapan kepuasan pelanggan. Adanya indikator pelayanan menurut (Lupiyoadi, 2011:182) terdapat lima indikator pokok untuk mengukur pelayanan pokok tersebut antara lain:

1. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini meliputi suatu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam melayani konsumen.

4. *Emphaty* (empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi penampilan fisik dan perlengkapan

Tabel 3. 1 Variabel independen dan indikatornya

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Harga (X1)	1. Keterjangkauan Harga	<i>Likert</i>
		2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	
		3. Daya saing Harga	
		4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk	
2	Pelayanan	1. <i>Reliability</i> (Keandalan)	<i>Likert</i>
		2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	
		3. <i>Assurance</i> (jaminan)	
		4. <i>Emphaty</i> (Empati)	
		5. <i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	

3.2.2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono, (2012: 39) Variabel ini sering disebut *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, biasanya dinotasikan dengan simbol (Y). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap hasil kepada konsumen. Menurut (Zulfikar, 2015) ada beberapa indikator dalam kepuasan pelanggan diantara lain:

1. *Before-sales satisfaction*

Kepuasan pelanggan terhadap proses pencarian informasi, proses berbelanja dan ketersediaan alternatif.

2. *Product and price satisfaction*

Kepuasan terhadap kinerja produk, dikaitkan dengan harganya.

3. *After-sales satisfaction*

Kepuasan terhadap layanan dan pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.

4. *Marketplace structure/performance satisfaction*

Kepuasan pelanggan terhadap sistem kerjanya.

Tabel 3. 2 Variabel Dependen dan indikatornya

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen	1. <i>Before-sales satisfaction</i>	Likert
		2. <i>Produk and price satisfaction</i>	
		3. <i>After-sales satisfaction</i>	
		4. <i>Market place structure performance satisfaction</i>	

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 115). Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam yang diambil secara kebetulan bertemu dengan peneliti di PT Pos Indonesia Cabang Batam, yang jumlahnya belum di ketahui.

3.3.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 122) *sampling*

insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini populasinya sangat besar dan tidak terbatas (infinite). Selain itu jumlah populasi tidak diketahui. Menurut Arikunto, (2010: 73) jumlah sampel ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Rumus 3.1 Lemeshow

Sumber: (Gunawan & Agustin, 2016)

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai standar normal yang sesuai dengan tingkat keyakinan yang diharapkan

P = estimasi proporsi populasi

d = interval atau penyimpangan

q = 1-p

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan adalah sebesar 10% dengan tingkat keyakinan yang diharapkan sebesar 95%. Karena besarnya jumlah populasi, maka estimasi proporsi populasi yang digunakan adalah 0.5.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2} = \frac{1.976^2(0.5)(1-0.5)}{0,1^2} = 97.6$$

Dari perhitungan data diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 97,6 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data dikumpulkan dan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Validitas data ditingkatkan jika alat pengukur serta kualitas dari pengambilan datanya sendiri cukup valid.

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi (Sanusi, 2012: 158). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner atau angket. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Achmadi, 2016). Kuesioner berisi pertanyaan mengenai data responden, data penelitian pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia Cabang Batam.

3.4.1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukura akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2012: 93). Skala likert lazim menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (ketiga). Dalam penelitian ini untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat di beri skor misalnya:

Tabel 3. 3 Skala Likert

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015: 93)

3.5. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yakni dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut kepada 100 responden (Yang diperoleh dari rumus Lameshow). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari perincian indikator harga, indikator pelayanan dan indikator kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Batam.

3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Data yang dikumpulkan tersebut ditentukan oleh masalah penelitian yang sekaligus mencerminkan karakteristik tujuan studi apakah untuk eksplorasi, deskripsi, atau menguji hipotesis (Sanusi, 2012. 115). Metode analisis data adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah. Untuk menyempurnakan pada tahap selanjutnya diperlukan data atau informasi baik dari dalam maupun luar objek penelitian. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Himawati, 2017). Pada bagian ini akan dibahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap keseluruhan konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden tersebut, selanjutnya akan diperoleh sebuah kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel.

Teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi untuk mengetahui tingkat perolehan skor komponen variabel penelitian dan kemudian mengambil suatu kesimpulan. Cara menghitung skor dalam tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

Sumber: (Umar, 2008: 163-164)

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{100(5-1)}{5} = 80$$

Tabel 3.4. Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
100-180	Sangat tidak memuaskan
181-260	Tidak puas
261-340	Biasa saja
341-420	Puas
421-500	Sangat Puas

Sumber: Hasil Perhitungan Data

3.6.2 Uji Validitas Data

Telah dikemukakan bahwa instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan data. Agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang harus diukur. Tingkat validitasnya pada alat ukur dalam ilmu alam umumnya sudah terjamin karena mudah diamati dan hasilnya cepat diperoleh (Sanusi, 2012: 76).

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *pearson product moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Rumus 3. 3 Korelasi

Sumber: (Sanusi, 2012: 77)

Keterangan:

r = Angka korelasi

X = Skor *item*

Y = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek (sampel)

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka *item-item* pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total *item* tersebut, maka *item* dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka *item-item* pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total *item* tersebut, maka *item* dinyatakan tidak valid (Wibowo, 2012: 37).

3.6.3. Uji Reliabilitas Data

Menurut (Sanusi, 2013: 178) reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya.

Suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama (Nasution, 2016).

Uji reliabilitas yang digunakan merupakan tes uraian, maka rumus untuk menghitung reliabilitas soal menggunakan *Conbrach Alpha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3. 4 Uji Reliabilitas

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum \sigma b^2$ = Varians skor tiap item pertanyaan.

σ_1^2 = Varians total.

k = Jumlah *item* pertanyaan

3.7 Uji Asumsi Klasik

Seperti diketahui di depan bahwa syarat uji regresi dan korelasi adalah data harus memnuhi prinsip BLUE; *Best Linier Unbiased Estimator*. Uji asumsi klasik yang digunakan untuk memperoleh BLUE ada kondisi atau syarat-syarat minumum yang harus ada pada data penelitian ini yaitu uji multikolinearitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 87).

3.7.1 Uji Multikolineritas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolineritas itu berarti sesama variabel

bebasnya terjadi korelasi. Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan menilai masing-masing variabel bebas dengan variabel terikatnya. Pedoman melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

3.7.2 Uji Normalitas

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng. Kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Bagi peneliti yang diperhatikan adalah bahwa uji ini dilakukan jika memiliki skala ordinal, interval maupun rasio dan menggunakan metode parametrik dalam analisisnya. Jika tidak berdistribusi normal dan jumlah sampel kecil kemudian jenis data nominal atau ordinal maka metode analisis yang paling sesuai digunakan adalah statistik non-parametrik.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan, analisis chi square dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov – smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika Nilai *Kolmogorov – smirnov* $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 61).

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.8. Uji Hipotesis

Menurut Sanusi (2012: 144) uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikan koefisien analisis regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian.

Uji dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu pengaruh harga, pelayanan dengan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sanusi (2013: 190) regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah

variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas.

Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2013: 190)

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁ = Harga

X₂ = Pelayanan

e = Variabel pengganggu

3.8.2 Analisis Determinasi

Koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r, tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana). R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X_i ; $i=1,2,3,4,\dots,k$) secara Bersama-sama. Sementara r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variabel total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X) (Sanusi, 2013: 213).

Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \quad \text{Rumus 3. 4 Koefisien Determinan}$$

Sumber: (Sanusi, 2012: 136)

Keterangan:

SSR = nilai *sum of square* dari model regresi

SST = nilai *sum of square* total

Berikut diberikan contoh penerapan koefisien determinasi dengan menggunakan dua variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = 1 - (1 - R^2) \frac{(n - 1)}{(n - k)} \quad \text{Rumus 3. 5 } R^2_{\text{adjust}}$$

Sumber: (Sanusi, 2012: 136)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

3.8.3. Uji Signifikan Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F)

Menurut Priyatno (2011: 51) uji F ini digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut:

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian uji F adalah:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen.

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

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: Priyatno, (2011: 51)

Keterangan:

R = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

3.8.4. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial

Menurut Priyatno (Priyatno, 2011: 152) uji t ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait.

Kriteria penilaian uji t adalah:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

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

Rumus 3. 7 Uji t

Sumber: (Priyatno, 2011: 152)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

R^2 = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan penelitian pada PT Pos Indonesia Cabang Batam yang beralamat di Kantor Pos Jl. Jend Sudirman Batam Center. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa pengiriman.

3.10. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan waktu yang digunakan peneliti dari awal kegiatan peneliti hingga akhir. Adapun jadwal pada penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut.

