

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan suatu tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan yang beraturan, berarah, dan berkonteks yang paut (*relevant*) dengan maksud dan tujuan (Kuswanto, 2012, p. 59). Metode adalah suatu sistem berbuat. Karena berupa sistem, maka metode merupakan seperangkat unsur – unsur yang membentuk satu kesatuan. Desain penelitian merupakan rancangan cetak biru bagi peneliti. Oleh karena itu, desain penelitian ini perlu disusun terlebih dahulu sebelum peneliti melaksanakan penelitian. Penjelasan yang terkandung dalam desain penelitian lazimnya menggambarkan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan. Desain penelitian merupakan proses yang diperlukan dalam melakukan analisis data sehingga dapat terjawab pertanyaan – pertanyaan yang relevan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan (Sanusi, 2012, p. 13).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal komparatif, yaitu desain penelitian yang tujuannya untuk melihat kemungkinan hubungan sebab akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam.

3.2 Operasional Variabel

Variabel dapat didefinisikan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009, p. 59). Variabel merupakan suatu konsep yang mempunyai variasi nilai. Apabila peneliti akan memilih variabel penelitian, baik yang dimiliki orang, objek, maupun bidang kegiatan dan keilmuan tertentu, maka harus ada variasinya. Variabel yang tidak ada variasinya bukan dikatakan variabel. Untuk dapat bervariasi, maka penelitian harus didasarkan pada sekelompok sumber data atau objek yang bervariasi.

Variabel harga sebagai (X_1) dan variabel kualitas pelayanan sebagai (X_2) merupakan variabel independen atau variabel terikat yang artinya variabel yang mempengaruhi atau mengakibatkan variabel dependen, sedangkan kepuasan konsumen merupakan variabel dependen atau variabel bebas yang artinya yang dipengaruhi atau variabel yang diakibatkan oleh variabel independen.

3.2.1 Variabel Dependen

Dalam Bahasa Indonesia variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009, p. 59). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

Yang merupakan indikator dari kepuasan konsumen (Kotler & Keller, 2009, p. 140) yaitu:

1. Membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama.

2. Membicarakan hal – hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.
3. Tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga.
4. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.
5. Biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.

3.2.2 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2009, p. 59). Variabel harga sebagai (X_1) dan variabel kualitas pelayanan sebagai (X_2). Variabel ini berkedudukan sebagai variabel independen.

Berikut yang merupakan indikator harga (Aptaguna & Pitaloka, 2016, p. 52) , yaitu:

1. Keterjangkauan harga.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.
3. Daya saing harga.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat produksi.
5. Harga mempengaruhi daya beli konsumen.
6. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.

Indikator – indikator dari kualitas pelayanan (Tjiptono, 2008, p. 95) diuraikan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tangkap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.

5. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para konsumen.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi adalah berkenaan dengan data, bukan orang atau bendanya. Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi

merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi bukan hanya orang (manusia), tetapi juga bisa makhluk hidup lain ataupun benda – benda alam yang lain (Kuswanto, 2012, p. 11).

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT Pos (Persero) Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam berjumlah 134 orang/konsumen yang melakukan transaksi pengiriman barang di PT Pos (Persero) Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam pada bulan Oktober 2017.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya (Kuswanto, 2012, p. 12).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika cocok. Teknik ini cocok untuk survei pemasaran, kepuasan pelanggan dan sejenisnya, dimana kita tidak mengetahui dengan jelas jumlah populasinya (Kuswanto, 2012, p. 16).

Teknik penarikan sampel yang digunakan di dalam penulisan skripsi ini dengan menggunakan rumus Slovin (Sanusi, 2012, p. 101).

Rumus yang digunakan adalah

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

α = Toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Sesuai dengan rumus diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{134}{1 + 134(0,05)^2}$$

$$n = 100,3 = 100$$

Jumlah sampel 100,3 dibulatkan menjadi 100.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 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.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu – individu yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku (Sanusi, 2012, p. 111).

2. Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan responden. Pada wawancara langsung, peneliti mengadakan tatap muka langsung dengan responden. Pada wawancara tidak langsung, peneliti mewawancarai perantara yang tahu persis tentang objek penelitian (Kuswanto, 2012, p. 23).

3. Teknik Kuesioner (Angket)

Pengumpulan data sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan (kuesioner) yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu (Sanusi, 2012, p. 109). Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara:

- a. Disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden
- b. Dikirim bersama – sama dengan barang lain
- c. Ditempatkan di tempat – tempat yang ramai dikunjungi orang.
- d. Dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi komputer.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam

merespon pernyataan berkaitan indikator – indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2012, p. 59). 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: Penelitian ini menggunakan sejumlah pernyataan dengan skala 5 yang menunjukkan setuju terhadap pernyataan tersebut.

1. Sangat setuju diberi skor 5 dengan kode SS
2. Setuju diberi skor 4 dengan kode S
3. Ragu - ragu diberi skor 3 dengan kode RR
4. Tidak setuju diberi skor 2 dengan kode TS
5. Sangat tidak setuju diberi skor 1 dengan kode STS

3.4.2 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. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 16 pertanyaan dengan perincian indikator harga, indikator kualitas pelayanan dan indikator kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam.

3.5 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, p. 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:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Data kualitatif secara sederhana bisa disebut data yang bukan berupa angka. Data kualitatif mempunyai ciri tidak bisa dilakukan operasi matematika (Kuswanto, 2012, p. 19). Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, berbagai operasi matematika dapat dilakukan pada data kuantitatif (Kuswanto, 2012, p. 19). Berdasarkan angka – angka tersebut, perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter. Nilai data bisa berubah – ubah atau bersifat variatif.

Data mentah yang telah dikumpulkan perlu dipecahkan dalam bentuk kelompok, diadakan kategorisasi, serta diperas sedemikian rupa, sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah dan bermanfaat untuk menguji hipotesis.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sanusi, 2012, p. 115). Yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean, persentase, dan standar deviasi.

Analisis ini berdasarkan bantuan komputer dan menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Dengan program SPSS tersebut beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Analisis deskriptif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori yang telah ditentukan dan sesuai dengan klasifikasi bobot yang telah ditetapkan (5,4,3,2,1).

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.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Berhubungan dengan metode analisis data yang dijelaskan pada bagian metode penelitian, pengujian pertama yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji kualitas data. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.2.1 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, p. 76).

Rumus yang digunakan adalah

$$r = \frac{n \sum iX - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.2 Korelasi Product Moment

Sumber: (Wibowo, 2012, p. 37)

Keterangan:

- r_{ix} = Koefisien korelasi
- i = Skor *item*
- x = Skor total dari x
- n = Jumlah banyaknya subjek

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:

Tabel 3.1 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012, p. 36)

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (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 $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (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, p. 37).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

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 (Sanusi, 2012, p. 80).

Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk menghitung reliabilitas instrumen yang sering digunakan, antara lain dengan cara pengukuran ulang dan belah dua. Cara pengukuran ulang adalah pertanyaan atau pernyataan yang sama diberikan kepada responden yang sama pada waktu yang berbeda. Cara

belah dua dilakukan dengan membelah butir – butir pertanyaan atau pernyataan menjadi dua bagian (Sanusi, 2012, p. 81).

Rumus yang digunakan adalah

$$r_{sb} = \frac{2 r_{pm}}{1+r_{pm}}$$

Rumus 3.3 *Spearman - Brown*

Sumber: (Sanusi, 2012, p. 83)

Keterangan:

R_{sb} = Nilai reliabilitas instrumen

R_{pm} = Nilai korelasi product moment

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji multikolinieritas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

3.5.3.1 Uji Multikolinieritas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, 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 multikolinieritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi (Wibowo, 2012, p. 87).

Gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *varians inflation factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman dalam 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 multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012, p. 87).

3.5.3.2 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 (Wibowo, 2012, p. 61).

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* $Z < Z_{tabel}$; atau menggunakan nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012, p. 62).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula

diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan yaitu metode barlet dan rank spearman atau uji spearman's rho, metode grafik park gleyser (Wibowo, 2012, p. 93).

3.5.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2012, p. 144).

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah. Variabel penjelas yang lebih dari satu buah inilah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel – variabel yang memiliki; hubungan pengaruh, dengan, dan terhadap variabel yang dijelaskan atau variabel dependen (Wibowo, 2012, p. 126).

Model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi

terjadi. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing – masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi (Wibowo, 2012, p. 126).

Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wibowo, 2012, p. 127)

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel independen ketiga

X_2 = Variabel independen ketiga

X_3 = Variabel independen ketiga

X_n = Variabel independen ke – n

3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama – sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012, p. 135).

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

$$R^2 = \frac{\text{Sum of Squares Regression}}{\text{Sum of Squares Total}}$$

Rumus 3.5 Uji R^2

Sumber: (Wibowo, 2012, p. 136)

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

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2(ry_{x_1})(ry_{x_2})(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.6 Uji R^2

Sumber: (Wibowo, 2012, p. 136)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

ry_{x_1} = Korelasi variabel x_1 dengan y

ry_{x_2} = Korelasi variabel x_2 dengan y

rx_1x_2 = Korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.4.3 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Ini merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan rata – rata yang terdapat pada lebih dari dua kelompok sampel yang tidak saling berhubungan. Uji ini sekaligus melihat manakah rata – rata yang lebih tinggi dari kelompok tersebut, jika ada perbedaan tersebut. Tipe data yang digunakan untuk uji ini adalah data berskala interval atau rasio (Wibowo, 2012, p. 145). Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serentak dan sebaliknya (Bailia, Soegoto, & Loindong, 2014, p. 1772).

3.5.4.4 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0

ditolak dan dengan demikian variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya dan sebaliknya.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan penelitian di PT Pos Indonesia Cabang Dapur Duabelas Batam. Perusahaan ini bergerak dibidang pengiriman barang. Rencana penelitian akan dilakukan pada 14 September 2017 s/d 14 Januari 2018.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini disesuaikan dengan jadwal dengan mengumpulkan data dari bulan September 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke/ Bulan													
	2017											2018		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Sep	Ok	Ok	Ok	Ok	Nov	Nov	Des	Des	Des	Jan	Jan	Jan	Jan
Perancangan														
Studi Pustaka														
Penyusunan Penelitian														
Penyusunan Kuesioner														
Penyerahan Kuesioner														
Bimbingan Penelitian														
Penyelesaian Skripsi														

Sumber: Peneliti, 2017