

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Berdasarkan masalah yang ada dan mengacu pada metode penelitian untuk menjawab pertanyaan ini, maka disusun desain penelitian. Desain penelitian salah satu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan, desain juga berguna sebagai panduan untuk membangun strategi dan dapat mencakup semua struktur penelitian dari awal ide hingga memperoleh hasil penelitian (Sujarweni, 2015:71). Desain penelitian juga dikatakan sebagai proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian dan peneliti dapat mengkategorikan penelitian yang akan dilakukan apakah termasuk desain penelitian deskriptif atau eksplanatif atau desain penelitian lainnya (Sanusi, 2012:13).

Berdasarkan tujuannya, desain penelitian yang akan digunakan adalah riset kausal yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di PT Ekspresindo Utama Sukses Kota Batam.

### **3.2 Operasional Variabel**

Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih yaitu pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis mengemukakan ada empat variabel yaitu:

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.

Indikator dari variabel ini adalah:

#### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan Lokasi (X3). Operasional masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1** Variabel Independen dan indikatornya

| Varibael Independen                    | Dimensi               | Indikator                                                     | Skala Pengukuran |
|----------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------|
| Kualitas Pelayana<br>(Nawangsih, 2017) | <i>Tangible</i>       | 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.      | Skala Likert     |
|                                        |                       | 2. Kemudahan pelanggan dalam permohonan pelayanan.            |                  |
|                                        | <i>Reliability</i>    | 3. Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat.                 |                  |
|                                        |                       | 4. Karyawan segera melayani saat pelanggan sedang berkunjung. |                  |
|                                        | <i>Responsiveness</i> | 5. Karyawan selalu ada ketika dibutuhkan.                     |                  |
|                                        |                       | 6. Merespon keluhan pelanggan dengan baik.                    |                  |
|                                        | <i>Assurance</i>      | 7. Karyawan memiliki Pengetahuan.                             |                  |
|                                        | <i>Empathy</i>        | 8. Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan.                 |                  |
| Fasilitas<br>(Tjiptono, 2014:161)      | <i>Spasial</i>        | 1. Ruang yang nyaman, bersih dan rapi.                        | Skala Likert     |
|                                        | Ruangan               | 2. Penempatan Perabotan yang rapi dan baik.                   |                  |
|                                        | Perlengkapan          | 3. Peralatan dan perlengkapan yang berkualitas.               |                  |
|                                        | Tata cahaya           | 4. Penerangan ruangan yang baik.                              |                  |
|                                        | warna                 | 5. Warna interior yang membuat rileks                         |                  |
| Lokasi<br>(Ristianto, 2017)            | Akses                 | 1. Lokasi yang mudah di jangkau.                              | Skala Likert     |
|                                        | <i>Traffic</i>        | 2. Daerah sekitar bebas dari kemacetan.                       |                  |
|                                        | <i>Visibilitas</i>    | 3. Lokasi objek dapat dilihat dari jalan utama.               |                  |
|                                        | Tempat parkir         | 4. Tempat parkir yang luas dan aman.                          |                  |
|                                        | Lingkungan            | 5. keadaan lingkungan sekitar objek yang bersih dan nyaman.   |                  |
|                                        |                       | 6. Dekat dengan fasilitas umum                                |                  |

### 3.2.2 Variabel Dependen

Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan. Operasional variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2** Variabel Independen dan indikatornya

| Varibael<br>Dependen                                     | Indikator                                  | Skala<br>Pengukuran |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|
| Kepuasan<br>Pelanggan<br>(Felani &<br>Soekotjo,<br>2017) | Telah memenuhi kebutuhan dan harapan.      | Skala Likert        |
|                                                          | Kinerja produk/jasa sesuai dengan harapan. |                     |
|                                                          | Puas dengan pelayanan yang diberikan,      |                     |
|                                                          | Pelayanan yang diberikan cepat.            |                     |
|                                                          | Ketersediaan merekomendasi                 |                     |

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT.ekspresindo utama sukses yang menggunakan jasa dari pihak agen ekspedisi tersebut dengan jumlah populasi penelitian ini yaitu 91335 orang periode 2018. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada

1. Konsumen yang pernah mengirim barang di PT. EUS.
2. Telah melakukan transaksi lebih dari 1 (satu) kali mengirim barang di PT. EUS.

### 3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen PT.EUS. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Rumus 3.1 **Slovin**  
Sumber : (Sujarweni, 2015)

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Nilai kritis ( batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Dengan jumlah populasi yang diteliti berjumlah 91335 konsumen periode 2018 yang akan dijadikan penentuan sampel, maka perhitungan jumlah sampel yang diteliti adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{91.335}{1 + 91335(0,1)^2} \\ &= \frac{91.335}{1 + 91335(0,01)} \\ &= 99,89 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 99,89 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Non Probability* sampling. *non probability* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sujarweni, 2015:92). Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (V.Wiratna sujarweni, 2015:88). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh pelanggan di JNE Agen solid yai dari beberapa pelanggan dengan kalangan yang berbeda-beda

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

### 3.4.1 Jenis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data penelitian kuantitatif. Data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan racangan penelitian berdasarkan prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi untuk mengukur variabel penelitiannya (Sugiyono, 2014:7). Data primer didapatkan langsung dari pelanggan JNE Agen Solid melalui pengisian kuesioner.

### 3.4.2 Sumber Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun sumber data yang cendrung pada pengertian dari mana (sumbernya) data berasal. Berdasarkan hal itu data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu :

### **3.4.2.1 Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, (tidak melalui media perantara) data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda atau fisik, kejadian atau kegiatan hasil pengujian. Adapaun data primer di dapat dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi serta data yang menunjukkan kepuasan pelanggan. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil tanggapan terhadap kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan konsumen PT. EUS.

### **3.4.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah ada di dalam perusahaan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan data konsumen yang diperoleh dari PT. Ekspresindo Utama Sukses periode 2018. Selain itu peneliti juga menggunakan buku, jurnal dan skripsi sebagai bahan referensi.

### **3.4.3 Teknik dan Instrumen Penelitian**

pengumpulan data dan instrumen yang digunakan oleh penulis di dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Pengumpulan Data
  - A. Kuesioner/angket

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (daftar pertanyaan) yang dibagikan dan diisi oleh responden yang disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan dengan menyediakan jawaban alternatif. Kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sujarweni, 2015:94). Kuesioner yang dimaksud disini adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada pelanggan yang sedang mengirim barang atau di temui di JNE Agen Solid, Kuesioner yang digunakan dengan penelitian ini bersifat tertutup, yaitu pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden dalam objek penelitian dengan alternatif -alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Responden akan dipandu serta ditunggu dalam pengisian kuesionernya. Responden kuesioner ini adalah pengunjung PT.ekspresindo utama sukses atau Agen Solid Ekspedisiyang memakai jasa dan fasilitas dari pihak ekspedisi tersebut dan telah minimal 1 (satu) kali mengirim barang.

#### B. Tinjauan pustaka

Tinjauan pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggali informasi dari sumber-sumber tertulis, tinjauan pustaka dalam penelitian ini menggali sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan lainnya yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian dan menjadi pedoman dalam proses penelitian.

2. Instrumen dalam penelitian ini bersifat tertutup. Pertanyaan bersifat tertutup adalah jika alternatif- alternatif jawaban telah disediakan. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, menurut (Sujarweni, 2015) skala likert adalah dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:



**Tabel 3.3** Skala likert

| <b>Keterangan</b>   | <b>Skala</b> |
|---------------------|--------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1            |
| Tidak Setuju        | 2            |
| Ragu-ragu           | 3            |
| Setuju              | 4            |
| Sangat Tidak Setuju | 5            |

Sumber:(Sujarweni, 2015)

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh pelanggan di JNE Agen solid yai dari beberapa pelanggan dengan kalangan yang berbeda-beda.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengelolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah (Sujarweni, 2015:121).

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak (Misbahuddin, 2013:258). Jika hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih, tapi bersifat mandiri. Oleh karena itu, analisis ini berbentuk perbandingan atau hubungan.

### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

Sebelum menganalisis dan menginterpretasikan terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2(dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

#### **3.5.2.1 Uji Validitas Data**

Uji Validitas digunakan untuk kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin di ukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Priyatno, 2012:117). Suatu instrument dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu  $\text{correlation } r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah dengan nilai  $\text{correlation } r \text{ hitung}$ .

#### **3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data**

Sedangkan Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran di ulang kembali). Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah Cronbach Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas di mana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrument reliable atau tidak (Priyatno, 2012:120)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas perlu dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Hal ini untuk memastikan apakah data yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regresion Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji *Normal P-P Plot of Regresion Residual* adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnof Test*, sebagai syarat distribusi normal adalah nilai probabilitas dari variabel harus lebih dari 0,05 dan dapat pula dengan menggunakan pendekatan grafik yaitu grafik normal plot (Priyatno, 2010:54). Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

### 3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas keadaan dimana terjadi hubungan *linier* yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonearitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara membandingkan nilai  $r^2$  dengan  $R^2$  hasil regresi atau dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance*  $\leq$  dari 0,1 atau sama dengan nilai  $VIF \geq$  dari 10, maka menunjukkan adanya multikolonierita, dan sebaliknya apabila nilai *tolerance*  $\geq$  0,1 atau sama dengan nilai  $VIF \leq$  dari 10, maka model regresi bebas dari multikolonieritas (Priyatno, 2010:81).

### 3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak

adanya masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya, yaitu Uji spearman's rho, Uji Glejser, Uji Park, dan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi (Priyatno, 2010:83) Dasar analisisnya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,5 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,5 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### **3.5.4 Uji Pengaruh**

Uji pengaruh bertujuan untuk mengetahui besarnya konstirbusi dan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian yang dilakukan terdiri atas analisis regresi linier bergandadan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

##### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen (Priyatno, 2012:73). Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam kepuasan konsumen yg membeli jasa Ekspedisi pengiriman

barang. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda**

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sumber: (Sundayana, 2014:225)

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Fasilitas

X<sub>3</sub> = Lokasi

e = Standart Error

**3.5.4.1 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presesntase sumbangan variasi variabel independen. R<sup>2</sup> sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel dependen. Sebaliknya R<sup>2</sup> sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2010:66).

Rumus mencari koefisien determinasi dengan dua variabel independen adalah:

**Rumus 3.3 Analisis Determinan (R<sup>2</sup>)**

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1 x_2)}{1 - (rx_1 x_2)^2}$$

Sumber: (Priyatno, 2010:66)

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

$ryx_1$  = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara  $x_1$  dengan Y

$ryx_2$  = korelasi sederhana (product moment pearson) antara  $x_2$  dengan Y

$rx_1 x_2$  = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara  $x_1$  dengan  $x_2$

### 3.5.5 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2014). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji T (parsial), dan Uji F (simultan), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

#### 3.5.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2015).

a) Membuat hipotesis untuk kasus pengujian F-test di atas, yaitu:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya: tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen

yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi(X3) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

$$H_a : b_1 - b_3 > 0$$

Artinya: ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi(X3) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

- b) Menentukan F tabel dan F hitung dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau taraf signifikansi sebesar 5 %, maka :
1. Jika F hitung > F tabel, maka  $H_0$  ditolak, berarti masing masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
  2. Jika F hitung < F tabel, maka  $H_0$  diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

#### 3.5.5.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji t, seperti halnya uji z, dapat di terapkan untuk menguji hipotesis dalam penelitian satu perlakuan. Penggunaan Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah rata-rata hasil penelitian yang telah dilakukan memenuhi kaidah tertentu atau tidak. Langkah-langkah pengujian dilakukan sebagai berikut:

- a. Menguji normalitas sebaran data.
- b. Menentukan hipotesis yang akan diuji.
- c. Menentukan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan rumus:



$$t_{hitung} = \frac{\bar{X} - \mu_0}{s/\sqrt{n}} \quad \text{Dan} \quad t_{tabel} = t_{\alpha} (dk = n-1)$$

**Tabel 3.4 Uji F**

Sumber: (Sundayana, 2014:95)

- d. Menentukan criteria uji dan membuat kesimpulan.

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, adapun lokasi dan jadwal penelitian yang telah ditentukan, sebagai berikut:

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT.Ekspressindo Utama Sukses yang ber alamat di Komplek Ruko Grand Niaga Mas Blok B No.69 Batam Center, Jl. Raja Isa, Belian, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama lima bulan, mulai dari bulan September tahun 2018 hingga bulan Januari tahun 2019. Adapun yang menjadi sasaran objek penelitiannya adalah Pelanggan PT Ekspressindo Utama Sukses melalui penilaian kuesioner.

**Tabel 3.5** Jadwal Penelitian

| Kegiatan            | Waktu Penelitian |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|---------------------|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
|                     | Pertemuan        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|                     | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Pengajuan Judul     |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| BAB I               |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| BAB II              |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| BAB III             |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| Pengambilan Data    |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| Pengolahan Data     |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| BAB IV              |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| BAB V               |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| Pengumpulan Skripsi |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |

Sumber: Peneliti