

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitiannya ini memakai kuantitatif yang mencari hubungannya pertukaran yang bersifat kausal. Jenis penelitiannya dibuat sebagai rancangan terstruktur yang dipergunakan guna mendapati bukti didalam merespons pernyataan penelitiannya. Metode penelitian ialah teknik keilmuan untuk memperoleh informasi dengan misi dan fungsi tertentu atau metode penelitian dapat diartikan prosedur dalam bentuk pemungutan suara, analisis dan melakukan parafrase yang berhubungan dengan sasaran penelitian (Nikmatur Ridha, 2017: 63).

3.2. Sifat Penelitian

Sifat penelitiannya bersifat replikasi, yakni suatu penelitiannya yang mirip dengan penelitiannya terdahulu namun dengan objeknya, variabelnya, dan periodenya yang berbeda. Perbedaan didalam penelitiannya ini ada pada objek penelitiannya serta kurun waktu didalam melangsungkan penelitiannya (Leza et al., 2019).

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

1.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitiannya ini dilangsungkan di Gedung Graha Pena Lt 9 Ruangan 901 yang berada di Jl. Raya Batam Center, Batam.

1.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitiannya ini dilangsungkan selama kurun waktu 6 bulan yakni mulai dibulan Maret - Agustus 2021.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ags 2021
Latar Belakang						
Perumusan Masalah						
Studi Kepustakaan						
Metodologi Penelitian						
Menyebar dan Mengumpulkan Kuesioner						
Olah Data						
Penyelesaian Skripsi						

Sumber : Peneliti, 2021

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasinya yakni kewilayahan yang umumnya mencakup objek berkualitas serta berkarateristik khusus yang sudah diputuskan peneliti supaya bisa dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:136). Populasi penelitiannya ini ialah konsumen PT Supra Primatama Nusantara dari September 2019 - Agustus 2020 yang berkisar 300 orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampelnya ialah komponen dari besaran serta keunikan milik populasi tersebut (Sugiyono, 2016: 137). Peneliti penentuan jumlah besaran sampelnya dengan rumus yakni memperoleh 172 responden.

3.5 Sumber Data

Diamati berdasar sumbernya, data terbagi yakni data primer yang langsung memerikan datanya, dan data sekunder yang tidak langsung memerikan data pada pengumpul datanya, misalnya dari orang lainnya ataupun berbentuk *document* (Sugiyono, 2019:194).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Peneliti memakai tiga metode yakni survey, observasi dan dokumentasi. Peneliti menyebarkan kuesionernya dengan sekumpulan *list* pernyataan yang diwajibkan diisi oleh pelanggan PT Supra Primatama Nusantara demi mengumpulkan datanya, lalu setelah itu data diolah memakai program SPSS 25. Persepsi responden diuji memakai skala *Likert* (Sugiyono, 2019: 146). Berikut tabel skala *likert* untuk mengalkulasikan jawaban respondennya:

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2012)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
CRM (XI)	Langkah berbisnis yang proaktif menciptakan pengaruhnya ataupun preferensinya pada organisasi dengan pegawainya, saluran distribusinya dan pelanggannya, hingga menghasilkan tahannya peningkatan kinerja karyawannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeat Purchase</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referalls</i> 4. <i>Continuity marketing</i> 5. <i>One to one marketing</i> 6. <i>Partnering programme</i> 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Berbentuk pengevaluasian konsumennya terhadap tingkatan pelayanan yang diterima dengan tingkatan pelayanan yang diinginkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisiknya 2. Keandalannya 3. Ketanggapannya 4. Jaminannya 5. Empatinya 	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Lahirnya rasa kepuasan pelanggan bisa menaikkan hubungan perusahaan dan konsumen, menjadikan alasan baik untuk konsumen guna membeli lagi serta menciptakan <i>word of mouth</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhinya harapan pelanggan 2. Selalu memakai produk 3. Merekomendasikan ke orang lain 	Likert

Sumber: Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Metodenya memiliki data tersajikan didalam bentuk *table*, *graphic*, *pie chart*, *pictogram*, *calculation mode*, *median*, *mean*, standar deviasi dan perhitungan persentase. Melalui program SPSS 25, data yang sudah berhasil terkumpul oleh peneliti bisa diuji untuk melihat pengaruh variabel bebas dan terikat (Sugiyono, 2019: 206). Perolehan rentang skala bisa ditentukan dengan rumus:

$$S = \frac{(-1)}{5}$$

Rumus 3.1 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2019: 206)

Relevan acuannya perumusan diatas, didapatkanlah:

$$RS = \frac{172 (5-1)}{5}$$

$$RS = 172 (4) / 5 = 137,6 = 138$$

Kontribusi terhadap hasil yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.4 Rentang Skala

No.	Rentang Skala	Kriteria
1.	172 – 310	Kurang Baik
2.	311 – 449	Cukup Baik
3.	450 – 588	Netral
4.	589 – 727	Baik
5.	728 – 866	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2021

3.8.1 Uji Kualitas Data

3.8.1.1 Uji Validitas Instrumen

Untuk mengukur kevalidan datanya, tergolong valid jika pernyataan bisa membuktikan dari yang diukurnya tersebut (Jakni, 2016: 103). Uji signifikansinya menentukan layak atau tidak item yang bertaraf signifikansinya 0,05 dan perolehan koefisien korelasinya $> 0,30$ maka item tergolong valid.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitasnya dilangsungkan dengan melalui konsistensi internal, yakni menelusuri instrument cukup sekali, menelusuri perolehan yang didapatkan dengan memakai teknik tertentu. Umumnya pengujiannya ini menggunakan batas yakni 0,6. Data digolongkan tidak reliabel jika $\alpha < 0,6$, sementara digolongkan reliabel jika $\alpha \geq 0,8$ (Selviana et al., 2020: 62).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Untuk mengamati tingkatan normalnya data didalam model penelitian. Hasil tersebut bisa memakai *Kolmogrov Smirnov* (Pradhana, 2018: 112). Pada uji normalitasnya ada dua tahapan didalam menelusuri residual terdistribusi normal, dengan uji *statistic kolmogrof*. Keterangannya :

1. Signya $> 0,05$ dinyatakan instrument tersebar normal
2. Signya $< 0,05$ dinyatakan instrument tidak tersebar normal

3.8.2.2 Uji Multikolinearitas

Guna mengujikan ditemui adanya kaitan antar variabel bebasnya atau tidak. Baiknya model yakni tidak berkolerasi antar variabel bebasnya (Salerindra, 2020: 165). Ukuran yang digunakan pada uji multikolinearitas yaitu:

1. Jika $VIF < 0,10$ dikatakan tidak terdapat multikolinearitas
2. Jika $VIF > 0,10$ terdapat multikolinearitas

3.8.2.3 Uji Heterokedastisitas

Guna menelusuri variabel pengganggu dari variabel bebas berkolerasi atau tidak. Penelitian ini memakai metode uji koefisien korelasi *Rank Spearman* dalam arti mengkolerasikannya dengan hasil regresi dengan keseluruhan variabel bebas (Afriani & Halmawati, 2019: 1656).

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menelusuri kenaikan dan penurunan variabel depeden, jika dua/lebih variabel independennya sebagai faktor prediktor dimanipulasikan (Sugiarto, 2017:345). Regresi linear berganda dihitung dengan rumus:

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

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2011:275)

3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi

Dikatakan uji R² bermaksud untuk mengukur jauhnya kapasitas suatu permodelan untuk memperjelas keragaman variabel terikatnya. Koefisien kepastian berada pada kisaran 0 dan 1. Perolehan R² menunjukkan sedikitnya kapasitas variabel bebasnya didalam mengklarifikasi variabel terikatnya yang terbatas dan mempengaruhi, jika R² adalah mendekati 1, variabel dependen mempengaruhi semua data yang diberikan.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t

Umumnya memaparkan jauhnya pengaruh variabel independennya secara individu saat menjelaskan variasi variabel dependennya. Kriterianya yakni jika t hitungannya $> t$ tabelnya dan $\text{Signya} < 0,05$.

3.9.2 Uji F

Guna mengujikan keseluruhan variabel independennya berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependennya (Handoko, 2017). Kriterianya yakni F hitungannya $> F$ tabelnya dan $\text{signya} < 0,05$.