

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti dalam melakukan penelitiannya menggunakan desain penelitian kausalitas. Metode *research* kausalitas merupakan sebuah *method* yang dipakai dengan tujuan mengetahui *possibility* kausalitas antar variabel. Dalam *design* tersebut, biasanya peneliti bisa memperkirakan kausalitas sehingga peneliti mampu menyatakan variabel penyebab dan klasifikasi variabel dependen (Sanusi, 2011: 14).

Teknik penelitian yang dilakukan peneliti ialah teknik analisis kuantitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan setiap variabel yang diteliti. Peneliti mengumpulkan data melalui *survey* kuesioner. Alat analisis yang digunakan ialah analisis linier berganda, dimana interpretasi didukung melalui menampilkan data berupa tabel, grafik, dan gambar serta melakukan analisis untuk memperkuat pembelajaran. Penelitian ini dilakukan di Dealer Yamaha Graha Batam.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian replikasi adalah penelitian yang memodifikasi penelitian orang lain. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian dari peneliti-peneliti terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian, akan tetapi memasukkan ide serta gagasan baru dengan merubah cara pengolahan data, mengganti variabel, merubah cara pengukuran data. (Armansyah & Azis, 2018 : 239)

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Komp. Ruko Central Muka Kuning, Jl. Letjend Suprpto, Buliang, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau (Kode pos : 29439)

3.3.2 Periode Penelitian

Periode pelaksanaan penelitian tercantum dalam tabel di bawah ini. Penelitian merupakan waktu yang dihabiskan peneliti sejak awal, seperti yang dijelaskan pada tabel di bawah ini.:

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

Keterangan	Maret 2021	April 2021	Mei 2021	Juni 2021	Juli 2021
Pengajuan Judul					
Bab 1					
Bab 2					
Bab 3					
Kuesioner					
Olah Data					
Bab 4					
Bab 5					
Daftar Pustaka					
Daftar Isi					
Abstrak					
Penyerahan Hasil Penelitian					

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian (Hartini, 2017: 409). Populasi bukan hanya berasal dari jumlah yang ada pada objek dan subjek akan tetapi mencakup semua karakteristik serta sifat yang dimiliki dari subjek atau objek itu. Oleh karena itu Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah konsumen pada tahun 2020 yang berjumlah 334 pada Dealer Yamaha Graha Batam.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Agar sampel menjadi representatif, maka besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot a^2)} \quad \text{Rumus 3. 1 Rumus Slovin}$$

Sumber : (Sanusi, 2012 : 101)

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi adalah 334

a^2 = kelonggaran ketidaktelitian disebabkan salah pengambilan sampel yang dapat ditolerir 5%;

1 = konstanta

Berdasarkan penelitian ini jumlah populasi responden pada Tahun 2020 sebanyak 334 pengunjung yang datang pada Dealer Yamaha Graha Batam, toleransi kelonggaran ketidaktelitian ialah 5%. Hasil dari perhitungan teknik pengambilan sampel tersebut diperoleh dari rumus slovin dibawah ini:

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

$$n = \frac{334}{1+334(5\%)^2}$$

$$n = \frac{334}{1+334(0.05)^2}$$

$$n = \frac{334}{1+334(0.0025)}$$

$$n = \frac{334}{1+0.835}$$

$$n = \frac{334}{1.835}$$

$$n = 182.01$$

$$n = 182$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampelnya ialah 182.01 orang dibulatkan menjadi 182 orang. Sehingga sampel untuk penelitian ini ialah 182 responden.

3.4.3 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti sehingga mewakili dari keseluruhan populasi yang ada (Hartini, 2017: 409). Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni *Accidental Sampling*, karena jumlah konsumen *Dealer* yang sangat banyak sehingga sulit untuk mengidentifikasi konsumen satu persatu, dan diperlukan waktu penelitian yang lama.

3.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini, teknologi pengumpulan data yang dipakai menggunakan survei kuisisioner, yaitu dengan mengajukan serangkaian pernyataan tertulis kepada responden. (Sanusi, 2011: 109). Data primer adalah data dari hasil penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke konsumen yang menggunakan jasa Dealer Yamaha Graha Batam melalui penyebaran kuesioner.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data harus ada dalam penelitian karena metode pengumpulan data digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui tes, wawancara, observasi, angket dan survei (Sanusi, 2011: 105). Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument utama. Hal ini dilakukan agar mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah perlengkapan, nilai ataupun atribut antar objek yang memiliki perbedaan tertentu satu sama lain, variabel yang telah ditentukan oleh peneliti digunakan peneliti untuk dipahamai serta dicari informasi nya serta dicari kesimpulannya, (Ridha, 2017: 66). Didalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen.

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang menyebabkan variabel dependen berubah atau muncul disebut juga variabel dependen (Sinambela, 2014: 47). Penelitian variabel ini ialah Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2).

3.7.1.1 Kualitas Pelayanan

Quality service adalah berbagai macam aktivitas atau upaya perusahaan dalam mencapai keinginan konsumen dalam bentuk layanan. (Hermayani, 2021: 20). Indikator dari kualitas pelayanan menurut (Suryani, 2013: 94-95) untuk mengukur kualitas pelayanan ada 5 Indikator yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

3.7.1.2 Fasilitas

Menurut (Iskandarsyah & Utami, 2017: 132) fasilitas adalah Berbagai bentuk sarana yang disediakan oleh penyedia jasa, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Menurut (Tjiptono, 2014: 175-177) untuk mengukur fasilitas suatu hotel ada 6 Indikator yaitu:

1. Perencanaan spasial.
2. Perancangan ruangan.

3. Perlengkapan atau perabotan.
4. Tata cahaya.
5. Warna.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen ialah *variable* yang terpengaruh atau menjadi hasil yang dimaksud dengan variabel independen (Sinambela, 2014: 48). Variabel dependen pada penelitian ini ialah Kepuasan Konsumen (Y). Kepuasan konsumen ialah hasil akhir yang dimiliki oleh penyedia jasa bersumber dari terpenuhinya keinginan atau tidaknya pihak konsumen melalui kinerja serta aspek aspek lain yang diberikan oleh penyedia jasa (Spranto & Limakrisna, 2011). menurut (Kotler & Keller, 2016: 155) terdapat 3 indikator yang digunakan yaitu:.

1. Keinginan melakukan pembelian kembali
2. Kesiediaan merekomendasikan
3. Kesesuaian harapan

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Quality service</i> ialah berbagai macam kegiatan atau usaha yang di lakukan dalam rangka mencapai keinginan konsumen dalam bentuk layanan	kualitas pelayanan ada 5 Indikator yaitu : 1. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	Skala Likert

		3. Daya tanggap <i>(Resvonsiveness)</i> 4. Jaminan <i>(Assurance)</i> 5. Empati <i>(Empathy)</i>	
Fasilitas (X2)	Fasilitas ialah berbagai bentuk sarana disediakan oleh penyedia jasa, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen.	6 Indikator fasilitas yaitu: 1. Perencanaan spasial. 2. Perancangan ruangan. 3. Perlengkapan atau perabotan. 4. Tata cahaya. 5. Warna. 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen ialah hasil akhir penyedia jasa yang bersumber dari terpenuhinya keinginan atau tidaknya pihak konsumen melalui kinerja serta aspek aspek lain yang diberikan oleh penyedia jasa	3 indikator kepuasan konsumen yang digunakan yaitu : 1. Keinginan melakukan pembelian kembali 2. Kesiediaan merekomendasikan 3. Kesesuaian harapan	Skala Likert

--	--	--	--

3.8 Metode Analisis Data

Untuk melengkapi quantitative analysis maka peneliti memerlukan metode analisis data yang tepat. Method analisis data dilakukan dengan SPSS 25 untuk melengkapi metode analisis yang berguna untuk pengujian (Statistical Package for the Social Sciences) SPSS yaitu suatu aplikasi untuk menganalisis data statistic.

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ialah menganalisis data dengan mendeskripsikan data lalu dikumpulkan apa adanya, tanpa meringkas kesimpulan atau generalisasi luas (Sinambela, 2014: 189). Di analisis deskriptif terdapat pembahasan mengenai *information* Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) sebagai variabel independen dan Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel dependen.

Dalam penentuan kriteria analisis deskriptif dapat menggunakan tabel rentang skala yang didapat dengan menggunakan rumus mengenai *scale* (Peneliti, 2020).

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

Rumus 3. 2 Rumus Rentang Skala

$$\begin{aligned} &= \frac{182(5-1)}{5} \\ &= 145,6 \end{aligned}$$

Keterangan:

n=Jumlah populasi

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Tabel 3. 3 Rentang Skor Kriteria Pernyataan

Rentang Skala	Kriteria Pernyataan
182 – 327,6	Sangat Tidak Baik
327,7 – 473,2	Tidak Baik
473,3 – 618,8	Netral
618,9 – 764,4	Baik
764,5 - 910	Sangat Baik

Sumber : Peneliti,2021

3.8.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.8.2.1 Uji Validitas

Dimaksudkan guna mengetahui *tools* ukur yang digunakan dapat mengukur derajat yang akan diukur, Anda dapat melihat bahwa pertanyaan yang saran yang dibuat dalam kuesioner dapat dignakan untuk mengukur situasi aktual informan dan meningkatkan hasil kuesioner (Agung, 2012: 35).

Sebagai tujuan dalam pembuktian kevalidan dari kuesioner bisa dilihat oleh jumlah koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Melakukan analisis dengan menghubungkan *score* dari setiap item dan *score* totalnya. Nilai total semua item memiliki skor total item. Korelasi item yang signifikan dengan *score*

total item bisa diartikan dengan memiliki makna serta memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin dipelajari peneliti (Agung, 2012: 35-36).

Berdasarkan nilai *coefficient* korelasi *product moment* bisa didapatkan melalui rumus sebagai berikut:

$$\frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment

Sumber : (Sanusi, 2011:122)

Keterangan:

r_{xy} = Koefesien dari *correlation*

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah dari banyaknya subjek

Dalam membuktikannya bisa gunakan 2 sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Apakah data dapat di terima atau tidaknya, dapat dilihat dari kriteria berikut ini (Sanusi, 2012:123) :

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item pertanyaan tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan, akan dikatakan valid,
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item pertanyaan tersebut tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, akan dikatakan tidak valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas Data

Reliability yaitu memperlihatkan konsistensi relatif dari perhitungan saat diulangi dua atau lebih pengukuran. Fungsi dari uji reliabilitas ialah mengukur dan mengetahui tingkat konsistensi. Dalam menemukan jumlah reliabilitas data memakai metode *Cronbach Alpha* (Agung, 2012: 52) dengan rumus :

Rumus 3. 4 Conbrach Alpha

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

Sumber: (Agung, 2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumennya

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah variasi pada butirannya

$\sigma^2 t$ = Varian totalnya

k = Jumlah butiran pertannyaan

Memakai dua arah pada tingkat *significant* 0,05 untuk membuktikan nilai tersebut. Apakah data diterima atau tidak *reliable* jika, nilai $\alpha \geq$ nilai r_{tabel} .

(Agung, 2012: 53). Adapun indeks koefisien reliabilitas memiliki kriteria yakni :

Tabel 3. 4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
0,80-1,00	Sangat Tinggi
0,60-0,799	Tinggi
0,40-0,599	Cukup
0,20-0,399	Rendah
<0,20	Sangat Rendah

Sumber : (Agung, 2012: 53)

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam menguji regresi & hubungan *correlation* data wajib mengikuti prinsip BLUE (Best Linier Unbiased Estimator). Sebagai contoh regresi yang dapat menaruh *estimated value* yang bagus diperoleh melalui *Ordinary Least*

Square. Untuk mendapatkan *BLUE*, persyaratan minim yang diharuskan ada dalam data yakni uji hipotesis (Agung, 2012: 61).

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berguna menguji apakah variabel bebas pada model *regression* berdistribusi normal (Agung, 2012: 61). Data berdistribusi secara normal akan membangun kurva, jika digambar kurva akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Seandainya data memiliki nilai data yang tinggi maupun terlalu kecil, dianggap tidak normal. Uji bisa diperlihatkan melalui diagram Normal *P-Plot Regression Standarized* dimana letak titik bermula disekitar garis. Akan tetapi agar semakin meyakinkan kebenaran data mempunyai distribusi normal di uji dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Melalui ketentuan dimana *curve* residual tersatandarisasi mempunyai serangkaian data normal seandainya (Agung, 2012: 72) yakni :

1. Nilai Kolmogorv - Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$;
2. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> \alpha$

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji tersebut digunakan guna mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Jika model persamaan mempunyai tanda-tanda multikolinieritas, maka dapat diketahui bahwa variabel independen lain berkorelasi. Uji multikolinearitas bisa dilihat melalui *Variance Inflation Factors* (VIF). Karakteristik pengujiannya ialah jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen; sebaliknya jika nilai $VIF > 10$, artinya model tersebut terjadi multikolinearitas. (Agung, 2012: 72)

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik, apabila output nilai sig > nilai alpanya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas. (Agung, 2012: 72)

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda mempunyai teknik serta jenis substantif sama pada analisis regresi linier sederhana. Variabel independen tersebut merupakan variabel penjelas, kemudian dianalisis memiliki korelasi dengan variabel yang dijelaskan. Penggunaan data memiliki model *regression* sebagai *tools* pengujian mampu menghasilkan hasil yang baik. Dalam persyaratan tersebut, data yang digunakan mempunyai tipe data berskala interval yg berdistribusi normal untuk melengkapi uji asumsi klasik.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Agung, 2012: 127)

Keterangan:

Y = variabel dependen (Kepuasan Konsumen)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x₁= variabel independen pertama (Kualitas Pelayanan)

x_2 = variabel independen kedua (Fasilitas)

X_n = variabel ke n

3.8.4.2 Uji R^2 (Analisis Determinasi)

Analisis *determination* berguna untuk memahami sejauh mana bagian variabel bebas dalam model regresi secara beriringan mempengaruhi variabel tak bebas. Oleh karena itu, *coefficient* numerik ditampilkan adalah pembentukan model dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya. Koefisien angka dipakai untuk mengukur pengaruh variabel independen (terhadap keragaman variabel dependen (korelasi))(Agung, 2012: 135).

Rumus umum dalam menentukan *coefficient of determination* dibawah

ini :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Rumus 3. 6 Koefisien Determinan

Sumber: (Agung, 2012: 136)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

SSR = Sum of squares regression

SST = Sum of squares Total

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial)

Uji *significant* setiap *regression coefficient* dilakukan dengan tujuan menentukan signifikansi atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Kepentingan parsial dapat diperuntukkan menguji hipotesis dalam penelitian. Nilai yang dapat dilakukan ialah nilai t_{hitung} .

Hipotesis Uji t dalam berikut ini :

H_o : Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_a : Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria dalam penilaian Uji t sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_o ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_o diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

(Sanusi, 2011: 138)

3.9.2 Uji t (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan)

Pada model nama lain yang sering disebut uji signifikansi semua koefisien regresi pada waktu yang sama. Nilai f_{hitung} dilakukan dengan uji srempak. Saat melakukan uji f, nilai f_{hitung} berkaitan erat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang sebenarnya menguji signifikansi dari koefisien determinasi (R^2). Uji F memperlihatkan berapa (%) variabel tak bebas diperlihatkan terhadap semua variabel independen secara beriringan (R^2),

Sedangkan uji f di atas, nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji f untuk mengetahui apakah model yang digunakan baik, memenuhi signifikansi. Semakin tinggi koefisien determinasi (R^2) dan signifikansinya, semakin baik modelnya..

Hipotesis Uji F dalam berikut ini :

H_o : Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_a : Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria penilaian Uji F sebagai berikut :

- a. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_o ditolak dan H_a diterima, yang berarti seluruh variabel independen secara simultan merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_o diterima dan H_a ditolak, yang berarti seluruh variabel independen tidak secara simultan merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.

(Sanusi, 2011: 137)