

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif, di mana hubungan antara sejumlah variabel diteliti dengan mengaplikasikan data yang diwujudkan dalam angka-angka dan analisisnya mengaplikasikan statistik. Penelitian ini menerapkan teknik kuesioner yang disebarakan kepada responden.

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian replikasi atau penelitian lanjutan yang melanjutkan dari penelitian sebelumnya dengan variabel, indikator, dan alat analisis yang sama.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini di PT Wellindo Blast Media yang berada di Komp Tanah mas Blok F No. 1-2, Batam.

3.3.2. Periode Penelitian

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
Pengajuan Judul					
Pengerjaan Bab I					
Pengerjaan Bab II					
Pengerjaan Bab III					
Penyebaran Kuesioner					
Pengumpulan Data					
Penyusunan Laporan Akhir					

Sumber : Peneliti, 2021

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi mencakup semua unsur, termasuk objek dan subjek, yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan (Hardani *et al.*, 2020: 361). Jumlah populasi dalam penelitian di PT Wellindo Blast Media sebanyak 168 pelanggan yang merupakan pelanggan tetap sejak berdirinya perusahaan hingga sekarang.

3.4.2. Teknik Penentuan Besaran Sampel

Menurut Hardani *et al.*, (2020: 362) sampel ialah hanya sebagian kecil dari populasi dan karakteristiknya. Berdasarkan pada teknik pengambilan sampel yaitu

menggunakan table Krejcie & Morgan dari jumlah pelanggan yang berjumlah 168, maka 118 yang akan dijadikan sebagai sampel.

Tabel 3. 2 Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : (Yusuf, 2017: 169)

3.4.3. Teknik Sampling

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling* dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* ialah memilih secara acak anggota sampel dari suatu populasi tanpa memperhatikan kelas dalam populasi tersebut.

3.5. Sumber Data

Data tergolong menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer didapat dari jawaban kuesioner oleh responden yaitu pelanggan pada PT Wellindo Blast Media.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari pihak lain baik yang sudah diolah maupun yang belum diolah. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal perusahaan, jurnal, sejumlah buku yang dijadikan referensi, dan internet.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner ialah metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pernyataan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan angket (Hardani *et al.*, 2020: 406). Dengan menggunakan skala likert

untuk menilai pendapat responden terhadap suatu masalah, dimana pernyataan dibuat dalam bentuk nilai sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3.7. Definisi Operasional Variabel

3.7.1. Variabel Independen

Variabel bebas umumnya variabel yang memengaruhi variabel lainnya.

Dalam penelitian ini variabel independen (X) diantaranya yaitu:

Diskon (X1)

Indikator diskon menurut (Setiyowati & Kustijana, 2017: 8), ada tiga indikator yaitu:

1. Banyak melakukan pembelian
2. Masa berlaku diskon
3. Mendukung penjualan yng lebih besar

Kualitas Pelayanan (X2)

Indikator kualitas pelayanan menurut (Indrasari, 2019: 63), ada lima indikator yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliabelty*

3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

3.7.2. Variabel Dependen

Variabel dependen ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Sanusi, 2017:50), dalam penelitian ini variabel dependen (Y), yaitu:

Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator kepuasan pelanggan menurut (Indrasari, 2019: 92), ada tiga indikator yaitu :

1. Kesesuaian harapan
2. Minat membeli kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

Tabel 3. 4 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Diskon (X1)	Diskon merupakan pemberian harga yang lebih rendah daripada harga yang seharusnya dibayar yang berdasarkan pada jumlah pembelian, waktu pembayaran yang lebih cepat, ataupun jumlah pembelian pada saat tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banyak melakukan pembelian 2. Masa berlaku diskon 3. Mendukung penjualan yang lebih besar 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan juga ketepatan penyampaian agar dapat mengimbangi harapan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliabelty</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> 	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat membeli kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Likert

3.8. Metode Analisis Data

Analisis data menggambarkan teknik analisis mana yang akan digunakan untuk melakukan analisis pada data yang dikumpulkan serta mengujinya

(Novirsari, 2019: 105). Dalam penelitian ini, data yang terkumpul dianalisis dengan metode analisis deskriptif.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang dipakai dalam melakukan analisis data yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya dan tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan umum. Metode analisis deskriptif ialah proses mengubah data penelitian menjadi tabel, grafik, bagan, dan piktogram agar mudah dipahami dan ditangkap.

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan didasarkan pada pemaparan jawaban responden, dan hasilnya akan diolah melalui statistik deskriptif untuk meneliti data. Pengelolaan data menggunakan program SPSS versi 25.

3.8.2. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh dari proses menggumpulakan data, selanjutnya akan dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang digunakan (Priyastama, 2020: 164).

3.8.2.1. Uji Validitas Data

Data yang valid mengacu pada data yang tidak terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian (Hardani *et al.*, 2020: 116).

Jika standar pengukuran melakukan operasi yang seharusnya dilakukan dan mengukur konten yang harus diukur, itu disebut standar yang valid. Kriteria validitas dapat ditentukan dengan melihat nilai korelasi Pearson yang dibandingkan dengan tingkat signifikansi. Jika nilainya Sig. <0,05 maka pernyataan dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

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

Rumus 3. 1 Rumus Uji Validitas

Sumber : (Sugiyono, 2017: 182)

3.8.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah mengkonfirmasi keabsahan data. Uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu yang diperoleh dengan menggunakan metode alpha untuk menghitung koefisien *alpha cronbach's*. Jika hasilnya $\alpha > 0,06$ maka dinyatakan bahwa instrument tersebut reabilitasnya tinggi.

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan pengujian kualitas data, selanjutnya yang dilakukan ialah menguji asumsi klasik untuk memenuhi persyaratan data, kemudian dilakukan uji regresi untuk menguji pengaruh datanya. Pada uji asumsi klasik akan digunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas untuk menguji data.

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau diperoleh dari populasi normal. Apabila titik distribusi pada grafik mendekati atau mengelilingi diagonal, maka data residu dapat dikatakan berdistribusi normal (Priyastama, 2020: 117).

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini berguna untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel bebas. Nilai *cut off* yang umum digunakan adalah nilai toleransi $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 (Priyastama, 2020: 122).

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya keragaman dari residual pengamatan yang satu ke residual pengamatan yang lain dalam model regresi. Pada penelitian ini ada tidaknya heteroskedastisitas akan dibuktikan dengan uji glejser. Jika hasil regresi tersebut memiliki nilai $> 0,05$, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (Suharsono & Sari, 2019: 49).

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi liner berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan

memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas (Priyastama, 2020:154). Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Andis *et al.*, 2019: 96):

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ **Rumus 3. 2** Rumus Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sanusi, 2017: 135)

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi biasanya disebut juga dengan koefisien determinasi berganda, yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga sangat mirip dengan r , tetapi fungsinya berbeda (kecuali untuk regresi linier sederhana). Koefisien korelasi disebut nilai hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi dan tingkat signifikansi digunakan sebagai pedoman untuk menentukan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Nilai koefisien korelasi bergerak dari $0 \leq 1$ atau $1 \leq 0$ (Andis *et al.*, 2019: 97).

3.9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis sama dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang berkaitan dengan pernyataan hipotesis penelitian.

3.9.1.1. Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk menguji seberapa besar hubungan antara variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Apakah variabel bebas X_1 dan X_2 (diskon dan kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel Y

(kepuasan pelanggan) secara parsial, apabila nilai sig <0,05 dapat diartikan berpengaruh signifikan. Rumusnya ialah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.3 Uji t (Parsial)}$$

Sumber : (Sanusi, 2017: 123)

Keterangan :

t = Nilai thitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan ttabel

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

3.9.1.2. Uji F (Simultan)

Uji statistik F dirancang untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Jika nilai sig < 0,05, dapat diartikan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Fhitung dapat dihitung dengan rumus:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.4 Uji F (Simultan)}$$

Sumber : (Sanusi, 2017: 126)

Dimana:

R² = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen