

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggambarkan tentang hubungan antarvariabel serta besaran populasi dan sampel, teknik sampling yang dipilih, cara mengumpulkan data, analisis data yang digunakan, dan lain- lain. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel, yaitu variabel independennya adalah kualitas jasa (X1), komunikasi (X2), fasilitas (X3) dan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (Y).

#### **3.2. Operasional Variabel**

Variabel yang dipakai mencakup variabel independent (kualitas jasa, komunikasi dan fasilitas) dan variabel dependent (kepuasan konsumen).

##### **3.2.1. Variabel Independen**

Variabel bebas memengaruhi variabel lain sering disebut variabel independent dimana memiliki hubungan sebab akibat. Variabel independent ialah penyebabnya serta variabel dependent berupa akibat. Variabel yang dipakai dalam penelitian ini:

##### **1. Kualitas Jasa (X1)**

Indikator kualitas jasa menurut (Putri et al., 2019: 4-5) yaitu:

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Jaminan

4. Empati
5. Bukti fisik

## **2. Komunikasi (X2)**

Indikator komunikasi menurut (Ramadahnie & Suparman, 2020: 161-162)

yaitu:

1. Proses
2. Simbolik
3. Sistem
4. Aksi
5. Multidimensional

## **3. Fasilitas (X3)**

Indikator fasilitas menurut (Wardani et al., 2020: 4) yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan
2. Perencanaan ruangan
3. Perlengkapan dan perabot

### **3.2.2. Variabel Dependen**

Lazimnya disebut dengan variabel terikat dan tidak bisa berdiri sendiri, yaitu variabel yang disebabkan variabel independent. Selain itu variabel ini juga kerap berubah. Variabel dependent (Y) penelitian ini ialah:

#### **1. Kepuasan Konsumen**

Indikator kepuasan konsumen menurut (Oskar & Tiurniari, 2020: 409) yaitu:

1. Kinerja
2. Harga

### 3. Ekspetasi

Secara terperinci, pendefinisian operasional variabel penelitian terpapar yakni:

**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Jasa (X <sub>1</sub> )	Jasa adalah suatu produk perusahaan yang tidak berwujud dari hasil kegiatan kerjasama antara pemberi jasa dan penerima jasa melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Handoko, 2017: 64).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliabilitas</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Bukti fisik</li> </ol>	Likert
Komunikasi (X <sub>2</sub> )	Komunikasi merupakan proses pertukaran gagasan antara manusia dengan setidaknya manusia lain atau biasanya antara dua manusia yang dapat langsung membalas atau akan membalas (Arifin & Christantyawati, 2017: 105-106).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses</li> <li>2. Simbolik</li> <li>3. Sistem</li> <li>4. Aksi</li> <li>5. Multidimensional</li> </ol>	Likert

**Tabel 3.1.** Lanjutan

Fasilitas (X <sub>3</sub> )	Fasilitas adalah jumlah aktiva yang berwujud fisik yang dipergunakan oleh para konsumen selama berada dalam perusahaan untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen, hal yang diinginkan para konsumen harus disediakan(Oskar & Tiurniari, 2020: 407).	1. Pertimbangan/ perencanaan 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan dan perabot	Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Tujuan utama dari usaha jasa adalah membuat konsumen merasa puas. Dengan konsumen merasa puas, maka bisa menimbulkan banyak keuntungan diantaranya terjalinnya hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen, membuat konsumen melakukan pembelian ulang mampu menciptakan loyalitas konsumen untuk menyusun suatu pertimbangan dari mulut ke mulut (Fatnilla & Abdurrahman, 2018: 1668).	1. Kualitas pelayanan atau jasa 2. Harga 3. Biaya	Likert

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah kumpulan (jumlah keseluruhan) dari individu atau unit yang mempunyai karakteristik untuk diteliti (kualitas dan kriteria yang telah ditetapkan) terlebih dahulu oleh peneliti (Raihan, 2019). Populasi penelitian ini ialah klien PT. Multi Konsulindo Sukses Makmur di Kota Batam yakni 148 orang.

#### **3.3.2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti. Oleh karena itu, sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap populasi dan bukan populasi itu sendiri (Samsu, 2017). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Sampel diambil dari keseluruhan populasi dengan jumlah 148 orang, jadi sampel penelitian ini ialah 148 responden.

### **3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Teknologi pengumpulan data sebagai faktor bagi keberhasilan penelitian, karena tugas terpenting dalam penelitian adalah mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yakni pernyataan yang diutarakan kepada responden berbentuk kuesioner dan disebar dengan *google form*.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Teknik yang dipakai ialah analisis kuantitatif, dimana menemukan dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Sesudah mengumpulkan data dari hasil kuisisioner keseluruhan responden, dilaksanakanlah analisis data. Sesudah memperoleh data dari sampel yang representatif dari populasi, prosedur selanjutnya

yakni menganalisisnya guna meneliti hipotesis penelitian. Analisis data yang tertera dalam skripsi ini didapati memakai program SPSS 25.

### 3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan. Saat mengolah data yang sudah didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner, menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versi 25.

**Tabel 3.2** Kriteria Analisis Deskriptif

Skor	Nilai
1.00 – 1.79	Sangat Tidak Setuju
1.80 – 2.59	Tidak Setuju
2.60 – 3.39	Netral
3.40 – 4.19	Setuju
4.20 – 5.00	Sangat Setuju

**Sumber:** (Samsu, 2017: 154)

### 3.5.2. Uji Kualitas Data

Kemudian memakai uji validitas dan reliabilitas guna menganalisa data yang didapat. Penelitian ini memakai kuesioner sebagai tolak ukur penelitian, Jadi mengharuskan dilaksanakan uji validitas dan reliabilitas bersumber kuesioner yang dipakai.

### 3.5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur ketepatan suatu instrumen penelitian atau dengan kata lain bahwa uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator pertanyaan yang digunakan dapat menguji suatu model dalam penelitian ini. Pengujian ini memakai uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Standar pengujiannya yakni (Handoko, 2017: 67):

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen berkorelasi signifikan dengan skor total (valid).
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen tidak berkorelasi signifikan dengan skor total (tidak valid).

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilaksanakan melewati konsistensi internal, yakni dengan meneliti instrument satu kali, lalu meneliti hasil yang didapati melalui teknik tertentu (Handoko, 2017: 67). Hasil analisis digunakan guna meramalkan reliabilitas instrumen. Suatu instrumen atau jika nilai koefisien reliabel *Cronbach's Alpha* dari variabel tersebut  $> 0.60$  maka variabel diakui reliabel.

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian tersebut tertera beberapa pengujian yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Sebagian arti utama dari setiap uji dijabarkan di bawah ini.

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Lakukan uji normalitas guna menyimpulkan data yang didapati dari populasi yang distribusinya normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika

berdistribusi normal. Residu dari distribusi normal membentuk kurva, yang mana jika digambar menjadikan kurva menyerupai lonceng (*bell-shaped curve*). Kita bisa memakai *Histogram Regression Residual Standard*, analisis *Chi Square* serta Nilai *Kolmogorov-Smirnov* untuk uji normalitas. Jika kondisi terwujud, nilai sisa terstandarisasi diakui normal jika: *Kolmogorov-Smirnov*  $Z < Z_{\text{tabel}}$  atau  $\text{Sig} > \alpha$  ;  $\text{sig} > 0.05$  (Nurlatifah, 2017: 11).

### **3.5.3.2. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas guna meneliti model regresi membentuk hubungan antara variabel independen atau tidak. Uji Multikolinieritas pengujian memakai *Examination of partial correclation* dilaksanakan dengan membandingkan koefisien determinasi total ( $R^2$ ) dengan nilai koefisien korelasi parsial seluruh variabel independen. Jika koefisien determinasi  $R^2 >$  nilai koefisien korelasi parsial semua variabel independen, maka tidak didapati gejala multikolinearitas (Nurlatifah, 2017: 10).

### **3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas berarti variabel dalam model yang tak sama terindikasi bervariasi. Fenomena ini dijabarkan karena pada model, varian residual pada penelitian model regresi tidak sama. Dikatakan bahwa model mengandung masalah heteroskedastisitas, artinya variabel dalam model memiliki varian yang berbeda-beda, dan diperlukan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah gejala tersebut ada. Digunakan uji *Park Glejser*, mengaitkan residual absolut dengan variabel independen. Jika nilai signifikan hasil nilai probabilitas  $<$  dari nilai  $\alpha$  (0.05), maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.5.4. Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda lazimnya ialah kelanjutan regresi linear sederhana, yakni dengan menambah jumlah variabel bebas (Ramadahnie & Suparman, 2020: 167). Model analisis memiliki alat guna mencari kaitan variabel independen dengan variabel dependen yakni antara kualitas jasa (X1), komunikasi (X2), dan fasilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Regresi berganda dapat disimbolkan berikut:

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

**Rumus 3.1** Analisis Regresi Linear Berganda

**Sumber:** (Ramadahnie & Suparman, 2020: 167)

#### 3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Determinasi ini dipakai guna mencari tahu persentase dari variabel independen dalam suatu model regresi yang secara bersamaan maupun koleksi memengaruhi variabel dependen. R<sup>2</sup> menampilkan persentase dari pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> ada diantara 0 dan 1. Jika nilainya mengarah 1, variabel independen memberikan nyaris seluruh informasi guna meramal variabel dependen, atau poin yang menampilkan kecakapan yang lebih kuat guna memperjelaskan pertukaran dari variabel independen ke variabel dependen. Tunjukkan bentuk dalam program SPSS dengan mengamati besaran *Adjusted R<sup>2</sup>* yang telah disesuaikan pada *model summary* (Ramadahnie & Suparman, 2020: 167).

### **3.5.5. Uji Hipotesis**

#### **3.5.5.1. Uji T**

Lakukan pengujian ini terhadap koefisien regresi (uji parsial) guna meneliti apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Sakti & Mahfudz, 2018; 7). Dengan signifikansi ( $\alpha$ ) 5% dari  $df = n - K - 1$  diperoleh  $t_{tabel}$ , lalu  $t_{tabel}$  dibandingkan dengan  $t_{hitung}$ . Hipotesis dilangsungkan dengan kriteria yakni:

1. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$ , hipotesis ditolak. Artinya secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$ , hipotesis diterima. Artinya secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### **3.5.5.2. Uji F**

Uji F ini guna menyadari variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak (Sakti & Mahfudz, 2018: 7). Hipotesis dilangsungkan dengan kriteria yakni:

1. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  hipotesis diterima. Artinya secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  hipotesis ditolak. Artinya secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas jasa, komunikasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di PT. Multi Konsulindo

