

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mencari hubungan kualitas pelayanan dan promosi terhadap Kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas. Menurut (Agung & Yuesti, 2019: 111) Penelitian Kausalitas adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel atau lebih dan memiliki hubungan sebab dan akibat. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah PT Gunung Kawi dan subjek penelitian adalah Pelanggan PT Gunung Kawi.

#### **3.2 Sifat penelitian**

Penelitian ini bersifat Replika dan pengembangan, yaitu penelitian pengulangan dari penelitian terdahulu dengan indikator dan variabel yang serupa tetapi memiliki perbedaan pada objek, subjek dan periode yang berbeda.

#### **3.3 Lokasi dan periode penelitian**

lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah PT Gunung Kawi Yang beralamat di Jl. Laksamana Bintan Komp. Executive Centre, Jl. Laksamana Bintan Komp. Pertokoan Seruni No.6, Kec. Batam Kota, Kepulauan Riau 2943.

##### **3.3.1. Periode penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2021 sampai bulan Januari 2021

**Tabel 3. 1** Periode Penelitian

No	Tahap Kegiatan	Sep-21				Okt-2021				Nov-21				Des-2021				Jan-21				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		1	Pengajuan Judul	■																		
2	Bab 1		■	■	■																	
3	Bab 2					■	■	■	■													
4	Bab 3								■	■												
5	Pembuatan Kuesioner									■	■	■	■									
6	Pengumpulan dan pengolahan data										■	■	■	■								
7	Bab 4														■	■						
8	Bab 5																	■	■	■		
9	Penyerahan Hasil																				■	

Sumber:Peneliti,2020

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang yang memiliki karakteristik tertentu (Rochaety et al., 2019: 26), pada populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Gunung Kawi yang berjumlah 191 orang data diambil pada akhir bulan desember 2020.

#### 3.4.2. Sampel

Sampel merupakan bagian kecil dari populasi (S. Hermawan & Amirullah, 2016 : 80),pada penelitian ini sampel Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini.

#### Rumus 3. 1 Rumus Slovin

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

**Sumber:**(S. Hermawan & Amirullah, 2016 : 80)

Di mana : n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan

$$n = \frac{191}{1+(191)-(005.)^2} = 129.2727 \text{ (dibulatkan menjadi 129)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka ditarik kesimpulan bahwa jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 129 orang, penggunaan sampel dikarenakan banyaknya anggota didalam populasi, dan memiliki keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian sehingga peneliti menggunakan sampel sebagai perwakilan dari populasi

### 3.4.3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan untuk penelitian ini ialah *simple random sampling*, teknik ini merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama kepada anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel dengan metode yang digunakan ialah simple random sampling, sampling ini adalah proses pemilihan sampel secara acak tanpa memperhatikan ciri-ciri dari anggota populasi tersebut (Hardani. Ustiawaty, 2017: 365).

## 3.5 Sumber Data

Data Primer merupakan data yang diberikan oleh objek penelitian kepada peneliti untuk mendukung riset yang sedang dilakukan. Sedangkan data sekunder

adalah data yang dikumpulkan yang tidak hanya digunakan untuk keperluan suatu penelitian tertentu saja. (S. Hermawan & Amirullah, 2016: 118).

Sumber data primer yang terdapat pada penelitian ini adalah Data jumlah pelanggan PT Gunung Kawi sedangkan data sekunder adalah hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pelanggan PT Gunung Kawi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT Gunung kawi.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner (angket) yang akan dibagikan kepada para responden melalui *google form*. Berdasarkan bentuk pertanyaan, kuesioner dapat dibagi menjadi 2 jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang didesain responden diberikan kebebasan untuk menjawab pertanyaan berdasarkan pendapat responden itu sendiri, Sedangkan kuesioner tertutup didesain dengan pertanyaan yang sudah dilengkapi dengan pilihan jawaban sehingga responden Cuma bisa menjawab sesuai jawaban yang disediakan. (Pandjaitan et al, 2017: 38). Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai pedoman untuk menentukan panjang pendekatan interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur dan menghasilkan data kuantitatif. Skala likert yang digunakan dalam penelitian dalam ini adalah

sebuah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi sekelompok atau seseorang tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Misalnya:

- a. sangat setuju dengan skor 5
- b. setuju dengan skor 4
- c. Netral dengan skor 3
- d. Tidak setuju dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju dengan skor 1.

### 3.7 Definisi operasional Variabel penelitian

operasional variabel berkaitan dengan menguraikan variabel dengan tetap berpedoman pada definisi konseptual dan disertai indikator-indikator variabel, termasuk skalanya (Pandjaitan et al., 2017: 210). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu Variabel independen yang biasa disebut variabel bebas dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel independen adalah Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Promosi ( $X_2$ ) sedangkan untuk variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ), untuk penjelasan yang lebih lanjut bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. 2** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan ( $X_1$ )	Kualitas pelayanan ialah sebuah cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan harapan pelanggan akan melakukan transaksi ulang dimasa akan datang (Sihite, 2020, 267)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realibilitas</li> <li>2. Daya tanggap (responsiveness)</li> <li>3. Jaminan (assurance)</li> <li>4. Empat (empathy)</li> <li>5. Bukti fisik (tangibles)</li> </ol>	Liker <i>t</i>

Sambungan tabel 3.2

Promosi ( $X_2$ )	Promosi adalah bagian pemasaran yang memiliki peran penting dalam mempertahankan tingkat penjualan dan meningkatkan kegiatan pemasaran di perusahaan(Sihite, 2020,36)	1. Promosi penjualan 2.iklan 3. penjualan personal 4.public relation (Achmad Fathoni Rodli1, 2021:306)	Likert
Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ )	Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan yang diperoleh pelanggan setelah melakukan perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil dari sebuah produk dengan harapannya. (Handoko, 2017, 65)	1. Kinerja 2.Harga 3. Ekspetasi (Aswad et al., 2018:80)	Likert

Sumber:Peneliti 2021

### 3.8 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap.(Digdowiseiso & Ec, 2017 : 180)

#### 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptik

Menurut (Digdowiseiso & Ec, 2017: 181) Analisis statistik deskriptik merupakan statistic yang digunakan untuk menganalisi data dengan cara menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa termasuk kesimpulan yang berlaku umum atau genralisasi. Analisi ini hanya berupa akumulasi data dasar yang berbentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling

berhubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan atau melakukan penarikan kesimpulan.

Analisis data pada penelitian ini akan dilakukan dengan bantuan komputer dan program SPSS (*statistic package for the social sciences*). Dengan program SPSS, beberapa pengujian data yang telah dikumpul akan dianalisis untuk mencari hubungan variabel independ dan dependen dalam penelitian ini.

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengukuran terhadap variabel yang menggunakan instrumen kuesioner untuk menguji tingkat kualitas data yang diperoleh. Tes ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui instrumen yang digunakan memiliki hasil yang valid.

#### 3.8.2.1 Uji Validitas

Menurut (Hardani. Ustiawaty, 2017 :198), Validitas merupakan keakuratan suatu instrumen untuk mengukur apa yang ingin diuji. Uji ini sering kali digunakan untuk menguji keakuratan suatu pernyataan dalam kuesioner. rumus *korelasi peason product moment* Merupakan rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi (Agung & Yuesti, 2019: 55)

#### Rumus 3. 2 Kolerasi Pearson Product Moment

$$R_{ix} = \frac{n \sum xiyi - (\sum xi)(\sum x)}{\sqrt{\{n \sum i^2 - (\sum i)^2\} - \{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}}}$$

**Sumber:** (Agung & Yuesti, 2019: 55)

Keterangan:

$R_{ix}$  = Koefisien korelasi item

I = skor item

x = Skor total

n = Banyak sampel

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki pengertian bahwa sebuah indikator dapat dipercayai untuk dijadikan sebagai sebuah alat dalam melakukan pengumpulan data. (Pandjaitan et al., 2017 : 57) Uji realibilitas diuji bersamaan dengan jumlah butir pertanyaan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Cronbach Alpha untuk menguji Realibilitas.

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

**Rumus 3.3** Uji Cronbach Alpha

**Sumber:** (Pandjaitan et al., 2017: 57)

Keterangan:

K = Banyaknya jumlah pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$  = Total Variabel butir

$\sigma^2 t$  = Total variabel



### **3.8.2.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas data adalah uji distribusi yang dilakukan analisis untuk mengetahui penyebarannya normal atau tidak, cara untuk menentukan apakah sebuah model berdistribusi normal atau tidak bisa dilihat dari bentuk histogram residual yang memiliki bentuk lonceng atau tidak, apabila berbentuk lonceng maka nilai residu akan dinyatakan normal dan jika bila memiliki nilai yang ekstrem atau data yang sedikit maka dikatakan tidak normal (*Pandjaitan et al., 2017: 91*). Uji normalitas yang sering dipakai adalah uji Kolmogrof- Smirno Pada uji K-S data dikatakan normal apabila nilai  $Sign > 0,05$ .

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinieritas**

Menurut (*Pandjaitan et al., 2017: 93*) Multikolinieritas adalah kondisi yang dimana terjadi hubungan yang erat diantara variabel-variabel bebas (X) yang diikutsertakan dalam pembentukan regresi linear.

VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah alat uji yang digunakan untuk menguji apakah terjadi gejala multikolinieritas. Model regresi yang baik dapat dilihat dari hasil perhitungan  $VIF < 10$  dan jika nilai VIF menghasilkan  $> 10$  berarti terjadi multikolinieritas di dalam model regresi.

#### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika di grafik *scatter plot* membentuk pola yang terbentuk dari titik-titik yang

teratur maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. (Rochaety et al., 2019: 181) .

### 3.8.4 Analisa Regresi Linear Berganda

Menurut (Pandjaitan et al., 2017: 103) analisis regresi berganda merupakan analisis statistic yang menghubungkan antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. analisis regresi liner berganda digunakan untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel aau lebih dan membuat perkiraan nilai Y atas X, model regresi berganda untuk populasi adalah sebagai berikut :

#### Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2x_2 + b_nX_n$$

**Sumber:** (Pandjaitan et al., 2017 : 103)

Dimana :

Y = Variabel terikat

X1= Variabel bebas 1

X2 = Variabel bebas 2

Xn = variabel bebas ke-n

a = konstanta

b1,b2,b3 = koefisien regresi

### 3.8.5 Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi pengaruh hubungan antara variabel bebas ( $X_1$   $X_2$ ) dengan variabel terikat ( $Y_1$ ) dengan menggunakan analisis koefisien determinasi. Semakin besar atau tinggi tingkat

Persentase (maksimal 100%) maka nilai tersebut akan semakin tepat garis dengan fakta empiris (S. Hermawan & Amirullah, 2016: 143).

### 3.9 Uji Hipotesis

Hipotesis memberikan pertanyaan hubungan yang berlangsung dan dapat diuji dalam penelitian. pertanyaan tidak bisa diuji secara langsung, tetapi kita bisa menguji variabel yang berhubungan pertanyaan tersebut yang akan di uji (*Pandjaitan et al., 2017 : 100*).

#### 2.1 Uji parsial (Uji T)

Menurut (*Pandjaitan et al., 2017: 103*) uji ini digunakan untuk mencari tahu seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat menggunakan uji t dengan  $\alpha = 0,05$  rumus yang digunakan untuk mencari t adalah:

#### Rumus 3. 5 Uji t

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Sumber:** (*Pandjaitan et al., 2017:102*)

Keterangan :

t = Nilai thitung

rp = nilai korelasi

n = banyaknya pengamatan

Kriteria pengujian :

1. Jika t hitung > t tabel, maka  $H_0$  dan diterima  $H_1$ . Artinya, variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika t hitung < t tabel, maka  $H_0$  dan ditolak  $H_1$ . Artinya, variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

### 3.9.2. Uji simultan (uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. rumus untuk uji F bisa dilihat dibawah ini.

#### Rumus 3. 6 Uji F

$$\text{Uji } F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Sumber:(Pandjaitan et al.2017:103)

Keterangan:

F = F hitung yang selanjutnya dibanding F tabel

k = jumlah variabel independen

R<sup>2</sup> = koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan

n = jumlah sampel