

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode study ialah metode untuk mendapatkan data dengan dimaksudkan khusus.(Sugiyono, 2018: 2). Metode yang dipergunakan di studi ini yakni jenis kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah studi yang menciptakan penemuan yang bisa dicapai menggunakan prosedur *statistic* atau juga cara lain dari pengukuran atau kuantifikasi. (Sujarweni Wiratna, 2020: 6).

3.2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini bersifat replikasi, maksudnya yakni penelitian yang sama dengan studi sebelumnya tetapi bersama variable, lokasi serta waktu yang tidak sama. Perbedaan pada studi ini terdapat di lokasi riset yang dilakukan dan periode dalam melangsungkan penelitiannya.

3.3. Lokasi Serta Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Obejk studi dilaksanakan di PT Indokaca Mitra Fortuna di kota Batam yang bertempat di Komplek Bumi Riau Makmur Blok K No 1, Sei Panas - Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Dibawah ini ialah periode studi yang dilangsungkan di PT Indokaca Mitra Fortuna

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2021											
	September			October			November			December		
Penyerahan Judul												
Latar Belakang												
Merumuskan Permasalahan												
Studi Pustaka												
Penentuan Metode Riset												
Capaian Riset												
Kesimpulan												

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yakni semuanya yang meliputi subjek serta obyek dan punya ciri beserta kualitas utama yang ditetapkan studi guna dikaji lalu diambil konklusi. (Sujarweni, 2018: 105). Populasi diriset ini yakni pelanggan tetap PT Indokaca Mitra Fortuna di Batam yang totalnya 114 pelanggan. yakni terdiri dari 83 Toko, 10 Real Estate, dan 21 Perusahaan supplier.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel yakni bagian terdiri atas sejumlah karakter yang dimiliki populasi yang dipakai dalam penelitian. (Sujarweni, 2018) sample di penelitian ini yakni 114 Pelanggan.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling di penelitian ini menggunakan sampling jenuh yakni seluruh pelanggan tetap PT. Indokaca Mitra Fortuna selaku sampel guna dikaji. Metode sample jenuh adalah kesemua anggota populasi dijadikan responden. (Sujarweni Wiratna, 2020)

3.5. Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer dipenyidikan yaitu data capaian *questionnaire* yang didistribusikan langsung kepada pelanggan PT Indokaca Mitra Fortuna.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder diriset yaitu data yang diperoleh melalui perseroan layaknya data penjualan dan data komplain dari pelanggan.

3.6. Metode Penghimpunan Data

3.6.1 Teknik Penghimpunan Data

Technique mengumpulkan data yakni cara yang diimplementasikan peneliti untuk menjabarkan atau mendapatkan info *quantitative* dari respondent relevan lingkup riset. (Sujarweni Wiratna, 2020). Terdapat *technique* pengumpulan data yaitu diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara adalah langkah untuk menggali informasi dengan bertanya langsung kepada narasumber

2. Observasi

Observasi yaitu mengamati *object* yang dikaji.

3. Kusioner atau Angket

Kusioner yakni metode penghimpunan data dengan pertanyaan serta jawaban untuk responden agar di isi.

4. Survey

Survei lebih sering digunakan guna memecahkan persoalan bukan guna pengembangan.

Studi ini memakai Teknik pendistribusian kusioner yang disebarakan langsung kepada pelanggan berupa pernyataan ke responden PT Indokaca Mitra Fortuna di Batam guna direspon.

3.6.2 Alat Pengumpulan Data

Data riset ini didistribusikan melalui *questionnaire* setelah itu diolah memanfaatkan *software* SPSS v 26. Respon dari setiap pernyataan diberikan skor memakai *likert scale*. *Likert scale* digunakan menakar argumen, sikap dan argument stiap responden atau segolongan orang tentang fenomena sosial.(Sugiyono, 2018). Ulasan dari stiap item alat yang memakai *likert scale* punya skor dari sangat setuju hingga sangat tak setuju, tabel skala likert yang ditampilkan ialah:

Tabel 3. 2 *Likert Scale* Teknik Penghimpunan Data

Statement	Kode	Poin
Sangat Tak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.7. Operasional Variabel

Variable riset yakni seluruh perihal yang berwujud atau karakter ataupun angka perorangan, objek ataupun aktivitas yang punya ragam khusus yang ditetapkan guna peneliti untuk didalami hingga mendapat informasi serta bisa dikonklusikan (Sugiyono, 2018)

3.7.1 Variabel independen

Variable *independent* yakni variable yang berefek ke *dependent variable*. (Sujarweni, 2018). Variabel independent di riset ini ialah Citra merek (X_1) beserta Kualitas Pelayanan (X_2).

1. Citra Merek

Ada tiga indikator citra merek ialah: (Sriandani et al., 2018)

- a. *Corporate Image*
- b. *User Image*
- c. *Product Image*

2. Kualitas Pelayanan

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu : (Tampubolon, 2020)

- a. *Tangibility*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependent ialah variabel yang dipengaruhi ataupun akibat, sebab terdapatnya *independent variable*. (Sujarweni, 2018). Variabel dependen distudi ini ialah Kepuasan Pelanggan (Y).

1. Kepuasan Pelanggan

Ada tiga *indicator* kepuasan pelanggan berdasar (Tan & Putu, 2020)

- a. Keselarasan cita
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan menyarankan

Dibawah ini, definisi operasional variable riset mampu dilihat yakni:

Tabel 3. 3 Operasional Variable

Variable	Definisi Variabel	Parameter	Skala
Citra Merek (X ₁)	citra merek yakni seperangkat tanda yang melekat pada sebuah objek atau barang atau jasa yang memberikan nilai positif dan dikenal baik oleh konsumen.	a. <i>Corporate Image</i> b. <i>User Image</i> c. <i>Product Image</i>	Likert
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan ialah daya sebuah perseroan guna mencukupi cita <i>customer</i> bersama memberi layanan pada <i>customer</i> ketika terjadi serta selepas transaksi berlangsung.	a. <i>Tangibility</i> b. <i>Reliability</i> c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Empathy</i>	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan ialah perasaan terhadap senang ataupun kecewa yang bersumber dari sesuatu yang dicitakan pada aktual.	a. Keselarasan harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan menyarankan	Likert

Sumber : (Sriandani et al., 2018; Tampubolon, 2020; Tan & Putu, 2020)

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Descriptive statistics yakni *statistics* yang dipakai meneliti data melalui cara memvisualisasi data yang telah terkumpulkan tiada dimaksudkan membuat simpulan guna umum atau general. (Sugiyono, 2018)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dipakai guna mengukur sah tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dianggap valid jikalau pertanyaan atau pernyataan dikuesioner bisa menjelaskan suatu yang hendak diukur kuesioner tersebut. Uji signifikansi dijalankan lewat memperbandingkan r hitung bersama r tabel. (Sujarweni, 2018)

r hitung $>$ r tabel artinya pertanyaan yang diberikan tersebut valid

r hitung $<$ r tabel artinya pertanyaan yang diberikan tersebut tak valid

3.8.2.2. Uji Realibilitas

Realibilitas Test dijalankan diitem pertanyaan yang diasumsikan valid. Test ini dimanfaatkan untuk ukur suatu *questionnaire* yang yakni indicator dari variabel. Suatu *questionnaire* diasumsikan reliabel jikalau respon orang di pernyataan yakni konstan (Sujarweni, 2018)

Syarat jikalau:

$CA > 0,60$ maka mampu dikatakan data telah reliable

$CA < 0,60$ maka mampu diasumsikan data tak reliable

Metode Cronbach Alpha bisa dimanfaatkan untuk melihat realibilitasnya yang rumusnya ialah:

$$1. \quad r \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3. 1 Koefisien Reliabilitas

Keterangan :

$r = \text{instrument reliability}$

$k = \text{jumlah pernyataan}$

$\sum \sigma_b^2 = \text{total varian butir}$

$\sigma_1^2 = \text{total varian}$

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bermaksudkan menganalisis apakah dimodel reegresi, variabel pengganggu atau residual terdistribusikan normal. Di pengujian ini terdapat 2 cara untuk menjumpai apakah residual terdistribusikan normal atau tidak, ialah memanfaatkan uji statistik gambar histrogram, apabila sudah berbentuk lonceng hingga data bisa diasumsikan sudah terdistribusi normal dan uji Kolmogorov.(Sujarweni, 2018) Syarat jikalau:

Signifikan $> 0,05$ data terdistribusikan normal

Signifikan $< 0,05$ data tak terdistribusikan normal

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Multicollinearity test dimanfaatkan guna tahu ada tidaknya variable bebas yang punya kesamaan antar variable bebas disuatu model. Persamaan antar variable bebas akan membuat sebab korelasi yang sangatlah kuat. Test ini guna menangkal kebiasaan di proses penentuan ketetapan tentang efek diuji parsial setiap variable independent pada variable dependent. Bilamana VIF yang dibuat diantara 1 hingga 10 tidak terdapat *multicollinearity*. (Sujarweni, 2018)

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menganalisis terjadinya ada variance residual suatu periode amatan ke amatan lain. Cara melihat ada tidaknya *heteroscedasticity* disuatu model bisa nampak lewat pola visualisasi scatterplot, regresi yang tak terlaksana *heteroscedasticity* bilaman titik data tersebar diatas beserta dibawah atau sekitar 0,5 titik data tidak mengumpul hnyalah di atas ataupun di bawah saja, persebaran titik data tak diperbolehkan menciptakan pola bergelombang menyebar kemudian mengecil beserta lebar kembali, penyebaran titik data tidak punya pola.(Sujarweni, 2018)

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ialah perluasan regresi linear sederhana, ialah regresi ini bertujuan untuk menguji apakah data berpengaruh positif atau negatif. (Sanusi, 2011:134)

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Rumus 3. 2 *Multiple linear regression*

Dimana :

Y' = *Dependent variable*

a = angka konstanta

b = angka koef. regresi

x_1 = variabel independen ke 1

x_2 = variabel independen ke 2

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi

R^2 dimanfaatkan guna mengukur seberapa jauhkah dayanya variabel dependent. R^2 yakni 0-1. R^2 yang maknanya daya variabel bebas untuk menampilkan variabel dependent amat limit. Bilamana $R^2 = \text{nol}$, maka variable independen tidak berdampak terhadap variable dependen. Bilamana R^2 dekat angka 1, sampai variabel independent berdampak. (Sujarweni Wiratna, 2020)

dibawah rumus guna test R^2 :

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3. 3 Koefisien Determinasi

Sumber : (Wibowo, 2012:136)

Keterangan:

R^2 = R^2

rx_{y1} = Korelasi x 1 dengan y

rx_{y2} = Korelasi x 2 dengan y

rx_1x_2 = Korelasi x 1 dengan x 2

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

T Test yakni test yang dijalankan supaya tahu hubungan *variable independen* terhadap *variable dependen* secara parsial. Taraf signifikan 5% (Sujarweni Wiratna, 2020)

Ho : maknanya *variable independen* tak berdampak pada variabel tetap

Ha : maknanya *variable independen* ada berdampak pada variabel tetap

Kriteria:

Jikalau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka artinya Ho diterima

Jikalau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka artinya Ho ditolak

Ini rumus untuk menghitung t-hitung:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Rumus 3. 4 Uji t

Penjelasan :

b_i = Koef regresi variabel i

S_{b_i} = Standar error variabel i

3.9.2 Uji F

Uji F dimanfaatkan untuk melihat kelayakan data. Kaidah penentuan keputusan pada uji F yakni :

Bilamana $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, bermakna tolak H_0 bermakna signifikan beserta $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, terima H_0 bermakna tidak signifikan

Bilamana signifikansi $< 0,05$ bermakna H_0 ditolak, H_1 diterima beserta jikalau sig $> 0,05$ H_0 diterima, H_1 ditolak.

Dibawah rumus guna mengkalkulasikan F-hitung :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (n-m-1)}{m.(1-R^2)}$$

Rumus 3. 5 Uji F

Sumber : (Sugiyono, 2018:192)

Keterangan :

n = total respondent

m = total independen variabel