

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk bagian penelitian kuantitatif. Desain penelitian menggunakan desain kausalitas. (Sanusi, 2017 : 14) menyampaikan desain penelitian kausalitas ialah penyusunan suatu hal yang diteliti dengan tujuan meneliti adanya suatu peluang hubungan sebab akibat antarvariabel. Penerapan desain ini, secara garis besar hasil antar sebab dan akibat sudah diketahui, dan kegiatan selanjutnya yakni mengelompokkan antara variabel penyebab, variabel antara dan variabel terikat.

#### **3.2. Sifat Penelitian**

Sifat dari penelitian ialah replikasi penelitian yakni untuk mengulang penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Maulidita, 2018) namun dengan objek yang berbeda. Terdapat ketidaksamaan antara penelitian yang dulu yaitu mengenai objek yang diteliti dimana penelitian ini dilakukan pada PT Capella Dinamika Nusantara. Alasan mengapa melakukan hal ini untuk menegaskan perolehan hasil yang diperoleh menjelaskan secara terperinci tindakan seluruh variabel .

### 3.3.Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1.Lokasi Penelitian

Tahapan penelitian ini meneliti di PT Capella Dinamik Nusantara yang berlokasi dia Komplek Mahkota Niaga, Blok. C No. 1, RW.3, Baloi Permai, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.

#### 3.3.2.Periode Penelitian

Pengujian yang diteliti, terhitung dari awal bulan Maret hingga bulan Agustus 2021 dengan process pengajuan judul hingga pada tahap menyerahkan klimaks pada penelitian.

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

Keterangan	Bulan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Pengajuan Judul	■					
BAB I		■				
BAB II		■				
BAB III		■				
Kuesioner			■			
Mengolah Data				■		
BAB IV				■		
BAB V				■		
Penyerahan Hasil					■	

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.4.Populasi dan Sampel

#### 3.4.1.Populasi

Pemaknaan suatu populas yaang dianggap suatu area pemerataan terdiri dari: terdapat kualitas dan karakteristik suatu objek atau subjek yang ditentukan oleh peneliti guna memahami dan memperoleh kesimpulan, (Sugiyono, 2018 : 80).

Populasi yang diteliti ini ialah konsumen yang berbelanja sepeda motor dari PT Capella Dinamik Nusantara.

### **3.4.2.Sampel**

Komponen dari total karakteristik yang dipunyai mengenai populasi, (Sugiyono, 2018 : 81). Digunakan sebanyak 130 responden sebagai sampel.

### **3.4.2.Teknik Sampling**

Riset ini menggunakan teknik random *sampling* yang artinya sampel di ambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sujarweni, 2019: 88). Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 responden yang merupakan pembeli sepeda motor di PT Capella Dinamik Nusantara Batam.

### **3.5.Sumber Data**

Penyumberan yang dipakai untuk meneliti ialah sumber data primer dan sekunder (Sujarweni, 2019: 89).

#### **1. Data Primer.**

Pendapatan data berasal dari perusahaan disebut data primer, yakni perolehan yang menggunakan metode kuisisioner.

#### **2. Data Sekunder**

Penyumberan data yang di peroleh atas jurnal - jurnal, intrnet, buku dan sumber lain yang terkait tentang penelitian ini sehinggga memperoleh data sekunder.

### 3.6. Metode Pengumpulan Data

(Sugiyono, 2018 : 137 ) teknik pengumpulan data bisa diperoleh dengan berbagai macam cara yang dipertemukan dengan banyak jenis settingan, ataupun sumber. Jika secara saksama memperhatikan settingan, perolehan data di atur secara alami (*natural setting*), jika di sebuah laboratorium maka akan menggunakan metode eksperimen, dan jikalau berada di rumah, maka akan menggunakan metode kuisisioner, dan juga berbagai macam tempat lainnya. Jika diperhatikan asal mula datanya, oleh karena itu dapat digunakan perolehan data dengan memakai sumber primer, dan sumber sekunder.

Perolehan data pada sekunder diperoleh dari kutipan buku-buku serta juga banyaknya jurnal yang memiliki hubungan terkait persamaan judul yang diteliti dipenelitian ini. Data yang dimaksud berasal dari bagian dalam instansi yang tahapannya diteliti. Begitu juga pada data primer yang diteliti yakni kuisisioner. Kuisisioner memiliki model yang terdiri atas pertanyaan dengan dua jenis yakni yang terbuka atau tertutup, dan tahapan penyerahannya bisa berbagai macam cara yang terdiri atas secara langsung ataupun layanan jasa ekspedisi, serta internet.

#### 1. Observasi

Proses dalam pengoleksian data yang terdiri atas perilaku dari pihak subjek, objek serta kegiatan yang memiliki aturan adanya interaksi terhadap individu yang diteliti.

#### 2. Wawancara

Proses pengolkesian data yang menggunakan pihak pemberi pertanyaan memberikan pertanyaan dengan sumber isi. Untuk tahapan penelitian ini dilakukan wawancara dengan subjek yang berasal dari masyarakat kota Batam.

### 3. Kuisisioner

Kuisisioner akan diberikan kepada responden dengan usia melebihi 17 tahun yaitu pemberi jawaban yang siap menanggung beban tanggung jawab. Levele kuisisioner ditakar memakai skala Likert, bentuk penakaran dipergunakan sebagai alat ukur sikap tanggapan dan opini setiap orang mengenai fenomena sosial. Instrumen yang digunakan adalah skala likert dari level positif hingga negative.

**Tabel 3. 2** Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

**Sumber :** (Sugiyono, 2018 : 93)

### 3.7. Definisi Operasional Variabel

Pemahaman akan sifat atau karakter setiap individu, objek atau aktivitas yang mempunyai varian penentu yang diteliti guna untuk dipahami dan kemudian diambil kesimpulan, merupakan pengertian dari variabel penelitian (Sugiyono, 2018 : 39).

#### 3.7.1. Variabel Dependen

Pemahaman (Sugiyono, 2018 : 39) mengemukakan jika variabel dependen bisa disamakan dengan variabel output , ciri-ciri atau konsekuen dan untuk

pengertiannya yakni variabel terikat. Variabel yang dikendalikan atau menjadi bagian dari akibat yang disebabkan oleh variabel bebas dikatakan yakni variabel terikat. Variabel dependen pada yang diteliti yakni keputusan pembelian.

### 3.7.2. Variabel Independen

Pemahaman (Sugiyono, 2018 : 39 ) variabel *stimulus, predictor, antecedent* merupakan sebutan untuk variabel independen. Pemahaman lain bisa dikatakan sebagai variabel bebas. sebuah variabel yang merupakan awal dari hadirnya sebuah variabel terikat karena memberikan pengaruh terhadap perubahan variabel yang dikatakan yakni variabel bebas. Variabel independen yang diteliti ini yakni kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

**Tabel 3. 3** Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<b>Keputusa Pembelian (Y)</b>	Keputusan pembelian konsumen ialah tindakan membeli merk yang paling disukai dari berbagai <i>alternative</i> , Sari dan Jontro, (2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membeli Produk karena membutuhkannya</li> <li>2. Keinginan atas kepemilikan produk tersebut.</li> <li>3. Perolehan informasi dari informan terpercaya diruang lingkup ataupun media terhadap barang yang diiklankan.</li> <li>4. Melakukan evaluasi terhadap barang terlebih dahulu dengan berbagai cara</li> <li>5. Memutuskan untuk membeli produk.</li> </ol>	Skala Likert
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	Kualitas Pelayanan merupakan kemampuan suatu jasa untuk melakuukan fungsi-fungsiinya yang meliputi keandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan seta atribut lainnya, Arwin et al., (2020).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realibilitas</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. EmpatiBukti fisik:</li> </ol>	Skala Likert

<b>Kepuasan Konsumen (X2)</b>	Semakin tingginya rasa akan puas terhadap suatu hal akan menimbulkan sifatr emosional tertentu, agar memberikan sikap loyal atas konsumen tersebut( <i>customer loyalty</i> ). Melejitnya jika suatu kepuasan akan loyalitas tertentu, yakni dengan semakin aktif dalam penggunaan produk yang dihasilkan, Sista dan Muiszudin, (2015).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keahlian menyerahkan barang lain</li> <li>2. Keahlian dalam menyerahkan jasa pelayanan yeng sesuai</li> <li>3. Keahlian dalam melayani pelanggan dalam memberi produk</li> <li>4. Kemsmpuan pemenuhan konsumen</li> <li>5. Keahlian costumer service dalam menindak lanjutin keinginan konsumen</li> </ol>	Skala Likert
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

**Sumber :** Peneliti, 2021

### **3.8.Metode analisis data**

#### **3.8.1.Analisis Deskriptif**

(Sugiyono, 2018 : 147) penganalisisan statistik yang menggunakan cara merangkum atau menggambar seluruh data yang telah diperoleh, dengan maksud tidak ada keniatan dalam membentuk sebuah kesimpulan yang berlaku untuk luas atau pemerataan disebut sebagai analisis deskriptif.

#### **3.8.2.Uji Kualitas Data**

##### **3.8.2.1.Uji Validitas**

Pembahasan (Sugiyono, 2018 : 267) Uji validitas yakni setaraan keakuratan dikedua data yang muncul dalam objek yang diteliti dan kekuatan yang akan di utarakan oleh peneliti. Oleh karena itu, data yang valid yakni “tidak ada perbedaan” dari kedua data yakni data yang akan diutarakan beserta dengan data yang benar-benar terjadi dalam objek penelitian.

(Priyastama, 2017 : 168) menyampaikan tolak ukur memberikan nilai berdasarkan kuisioner berdasarkan yang diteliti yakni :

1. Bilamana perolehan  $r$  hitung atas pengolahan data  $\geq$  signifikan  $r$  tabel 0.05 kesimpulan dari pernyataan kuesioner menyatakan interelasi dan  $r$  hitung terbukti valid.
2. Bila mana perolehan  $r$  hitung atas pengolahan data  $<$  signifikan  $r$  tabel 0,05 oleh karena itu  $r$  hitung pernyataan kuesioner disimpulkan tidak interelasi hingga  $r$  hitung dinyatakan tidak valid.

### **3.8.2.2.Uji Realibilitas**

Pandangan (Sugiyono, 2018 : 268) uji reliabilitas dalam proyeksi positivis (kuantitatif), data disimpulkan reliabel jika pelaksanaan penelitian dengan objek yang serupa dan memperoleh hasil yang serupa atau sekumpulan data bila dibagi menjadi dua tidak menampilkan adanya perbedaan .

(Priyastama, 2017 : 170) *output reliability statistics* ialah jawaban atas analisis realibilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Penentuan nilai reliable tidak dapat menggunakan nilai alpha 0,6. Reabilitas kecil 0,6 kurang baik, untuk 0,7 dapat dimaklumin dan melebihi 0,8 ialah baik.

### **3.8.3.Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1.Uji Normalitas**

(Priyastama, 2017 : 117) Menyampaikan uji normalitas dipergunakan memahami poin residual yang berasal dari regresi berdistribusi secara normal atau sebaliknya. Uji normalitas bisa diukur dengan cara, yakni :

1. Grafik normal P-P plot

Jika terjadi penyebaran titik didaerah garis mengikuti diagonal, nilai sisa normal, (Priyastama, 2017 : 117).

## 2. Kolmogorov Smirnov

Pendistribusian data (tersebar) normal saat nilai signifikansi (paling bawah) sebesar 0.05 sehingga nilai residual tersebut dikatakan normal, (Priyastama, 2017 : 117).

## 3. Histogram

Pendistribusian dengan hasil yang normal dapat dinyatakan apa bila dalam pembentukan corak atau gambar yang berbentuk lonceng dengan titik penyebaran yang tidak ada batasan dari sisi kanan hingga sisi kiri juga (Priyastama, 2017 : 117).

### **3.8.3.2.Uji Multikolinieritas**

Pandangan (Priyastama, 2017 : 122) uji multikolinieritas yakni ditemukan terdapat kolerasi yang sangat baik antarvariabel independen terhadap model regresi.

Selain itu syarat yang terjadi ialah ada nilai tolerance dimana harus melebihi 0,1 dan poin invlation factor (VIF) diwajibkan rendah poin 10. Jika nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  maka penyimpulan yang diperoleh ialah tidak terbentuknya multikolinearitas pada model regresi (priyastama romie, 2017 : 122).

### **3.8.3.3.Uji Heteroskedastisitas**

Penyampaian (Priyastama, 2017 : 125) uji heteroskedastisitas merupakan suatu kondisi dimana suatu model regresi memiliki ketidakmiripan varians dari residual dalam keseluruhan pengamatan.

Sesuai yang diteliti ini, pengujian heteroskedastisitas yang dipergunakan ialah uji Gleyser, dengan mengasosiasikan nilai absolut residual disetiap variabel bebas. apabila perolehan hasil probabilitas terdapat nilai signifikan yang melebihi dari poin alphanya 0,05 (nilai probabilitas > nilai alpha 0,05), oleh karena itu tdak adanya heteroskedastisitas (priyastama romie, 2017 : 122)

### 3.8.4. Uji pengaruh

#### 3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

(Sanusi, 2017 : 135) secara umum regresi linear beganda dimaksud sebagai ekspansi dari regresi linear sederhana, yakni memperbanyak total variabel bebas dari yang sebelumnya melebihi 1. Maka dari itu ditarik sebuah rumus pada regresi linear berganda yakni.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad \text{Rumus 3. 1 Regresi Linear Berganda}$$

**Sumber :** (Sanusi, 2017: 135)

Keterangan :

$Y$  = Variabel dependen Y (Kinerja karyawan)

$X_1$  = Variabel Independen X1 (Lingkungan kerja)

$X_2$  = Variabel Independen X2 (Disiplin kerja)

$X_3$  = Variabel Independen X3 (Kompensasi)

$a$  = Konstanta

$b_1b_2b_3$  = Koefisien Regresi

$e$  = Variabel Pengganggu

### 3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengalisan koefisien determinasi dipergunakan menunjukkan terpengaruhnya antar variabel bebas dan variabel terikat dengan penghasilan hitungan tertentu. Berdasarkan yang diteliti ini bisa dikatakan berapa besar pengaruhnya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap penentuan pembelian pada PT Capella Dinamik Nusantara secara parsial maupun simultan. cara mencari koefisiennya dengan penggunaan rumus yakni:

$$R^2 = \frac{\text{Sum Of Square regression}}{\text{Sum Of Square Total}}$$

**Rumus 3. 2** Koefisien determinasi

**Sumber :** (Sanusi, 2017 : 136)

## 3.9. Uji Hipotesis

Tujuan dalam melaksanakan pengujian hipotesis yakni mengerjakan pengujian sesaat terhadap pernyataan statistik dan menjadikannya suatu rangkuman untuk diterima atau tertolak kebenaran yang diolah pada suatu hipotesis yang didasarkan atas data empiris. Hal yang diteliti memakai dua macam pengujian hipotesis yakni Uji T (Uji Parsial) dan Uji F (Uji Simultan).

### 3.9.1. Uji T (Uji Parsial)

Peggunaan dalam pengujian uji t memiliki kegunaan yakni akanakah suatu variabel indepennden terhadap parsial terpengaruhi signifikan dengan variabel dependen. Persamaan uji-t yakni :

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

**Rumus 3. 3 Uji T**

**Sumber :** (Sugiyono, 2018 : 187)

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi

$R^2$  = Koefisien determinasi

N = Banyaknya sample

Patokan pada pemberian nilai uji t yakni:

1. Jika t hitung > t tabel mendapatkan poin lebih rendah 0,05 maka Ho tidak layak dan Ha layak, maka penyimpulan terpengaruhnya antara independen dengan depeenden.
2. Jika t hitung < t tabel mendapatkan poin lebih tinggi dari 0,05 maka Ho layak dan Ha tidak layak dan jawabannya adalah diantara kedua variabel tidak terpengaruhi.

### 3.9.2.Uji F (Uji Simultan)

Penggunaan pada uji F ini berfungsi memahami suatu variabel independen dan variabel dependen terpengaruhi simultan. Tahapan pengujian hipotesis secara bersama-sama didapati pada persamaan uji f ialah:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3. 4 Uji F}$$

**Sumber :** (Sugiyono, 2018 : 192)

Untuk membuktikan suatu variabel independen secara simultan terpengaruhi oleh variabel dependen, dipakai probabilitas ( $\alpha = 0,05$ ). Tolak ukur dalam pembuktian hasil nilai uji F adalah kelak memahami apakah  $H_0$  dan  $H_1$  layak atau tidak, jika:

1. Seumpama  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , memakai poin yang rendah dari 0,05 maka dari itu  $H_0$  tidak layak dan  $H_a$  layak, dengan maksud adanya pengaruh terhadap variabel terikat dengan penyebabnya variabel bebas secara simultan.
2. Seumpama  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , memakai poin melebihi 0,05 maka  $H_0$  layak dan  $H_a$  tidak layak, bermakna tidak adanya terpengaruhi variabel terikat yang penyebabnya variabel bebas secara bersama-sama