

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian ini kuantitatif menurutnya (Sujarweni, 2020:39) penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitiannya yang melibatkan numerical atau nomor yang didaparkannya dari metod statisic yang dilakukannya dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis jenis penelitian survey, yaitu jumlah customer PT Saricotama Indonesia dengan menggunakan kuisisioner sebagaian alat pengumpulan data tersebut.

Desainnya penelitian yaitunya susunan sangat penting yang memberitahukannya sesuatu metode-metode sertakan apa yang pakai si para penelitiannya untuk memilihkan, perkumpulan, dan menganalisisnya data (Aswad et al, 2018:80) Penelitiannya ini merupakan sebuah desain penelitian yaitu kausalitas, yang arti untuk meneliti mungkin ada atau tidak ada hubungannya sebab akibatnya diantaranya bervariasi mengenai apa berkualitas produk dan kualitas pelayanan terhadapnya kepuasan pelanggan pada PT Saricotama Indonesia.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Dilihatnya dari segi bersifatnya, peneliti ini adalah peneliti deskriptifnya, diarti peneliti yang menggambarkan objek tentu dan jelaskan halhal yang terkaitkan dengan atau melukiskannya secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasinya tentu dalam bidangnya yang tertentu secara berfactual dan cermat.

Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan-kesimpulannya yang laku secara umum.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukannya di PT Saricotama Indonesia, alamat di Komp. Ruko anggrek sari no. 15 Batam Centre

#### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukannya dari bulan Maret 2022 hingga sampai 2022

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	July 2022	Agus 2022
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan Bab 1						
3	Penyusunan Bab 2						
4	Penyusunan Bab 3						
5	Penyusunan Kuesioner						
6	Penyebaran Luasan Kuesioner						
7	Pengolahan Data						
8	Penyusunan Bab IV dan Bab V						
9	Penyelesaian Skripsi						

Sumber : Penelitian, 2022

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulannya individu yang memiliki karakteristik khususnya menjadikannya perhatian dalam lingkup yang diinginkan diteliti. Populasi ini yang terdapat beberapa penelitian adalah pelanggan yang pembelian Daging Kelapa di PT Saricotama Indonesia pada bulan Maret 2022 sampai bulan September sampai February sebanyak 240 Pelanggan.

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Penelitian ukuran sampel dari populasi tentukannya untuk tingkat signifikasikan digunakan 5%. Dengan jumlah sebanyak populasi 240 Pelanggan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber: (Hamid Halin, 2018:172)

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$E$  =Error Level

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{240}{1 + 240(0.05)^2}$$

$$n = \frac{240}{1 + 0.6}$$

$$n = \frac{240}{1,6}$$

$$n = 150$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka jumlah sampel yang diperoleh adalah 150 responden.

### **3.4.3 Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini probabilitasnya sampling yaitunya teknik sampling yang memberikannya peluang yang sama bagi setiapnya unsur bepopulasi untuk dipilih menjadinya anggota sampling (Sugiyono, 2020:82)

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data merupakan data primer dan data sekunder yang didaparkannya dari sumber pertama, baik dari individu atau seorangan, sepertinya hal yang hasil wawancarakan atau hasil pengisiannya kuesioner pada pelanggan PT. Saricotama Indonesia.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan datanya yang gunakannya dalam penelitian ini adalah kuesionernya. Kuesioner yang digunakannya sifat tertutup yaitu responden hanya bisa menjawab sesuaiya pilihan jawabannya yang telah peneliti sediakannya.

Skala yang digunakannya dalam penyusunan kuesionernya adalah skala ordinalnya atau sering disebut skala LIKERT, yaitu skala yang berisian lima tingkat preferensi jawabannya dengan pilihan sebagainya berikut (Ghozali, 2019:47).

**Tabel 3.2** Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RR)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Ghozali 2019:47)

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakannya dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel independen terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan variabel dependen terdiri dari kepuasan pelanggan. Adapun yang menjadikannya variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dalamnya penelitian ini menjadikannya variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

#### 3.7.1 Variabel Independen

Menurutnya (Rosa & Yunita, 2019), Kualitas Produk adalah produk yang mendapatkan memenuhinya harapan pelanggan penggunaan jasa transportasinya kapal. Sedangkannya menurut (Rosa & Yunita, 2019), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang mempunya memenuhikan harapan pelanggan penggunaannya jasa transportasi kapal.

#### 3.7.2 Variabel Dependen

Menurut (Syah & Pratama, 2020a), kepuasan pelanggan yaituny tanggapan atau perasaan pelanggan yang timbulnya setelahnya memperoleh jasa transportasi kapal dan media sosial.

**Tabel 3.3** Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	Sebenarnya besar kemampuannya dari produknya tersebut dalam memcapaian harapan pelanggan.	. daya tahan . kesesuaian dengan spesifikasi . kesan kualitas . reliabilitas	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Sebagainya suatu kegiatan yang dilakukannya oleh perusahaan tujuan untuk memcapaian kepuasan pelanggan.	. Jaminannya . Perhatian . Bukti Fisik . Keandalan	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Sebagainya satunya perasaannya dari pelanggan hadapan produk yang menggunakan sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.	. Tercapai keinginannya dan kebutuhan pelanggan. . Kepuasan Dalam menggunakannya produk.	

Sumber : Penelitian 2022

### 3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah menjelaskannya teknik analisis apa yang menggunakannya oleh penelitian dalam menganalisis data yang telah menggumpulkan, termasuk pengujian. Penelitian harus memilihkan metode statistic yang relevannya agar menganalisis data yang telah menggumpulkannya terdapat peroleh simpulan yang masuk berakal.

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptifnya adalah analisis yang dilakukannya dengan memaparkannya atau mendeskripsikannya data. Analisis ini menggunakannya untuk gambarkan informasi yang terdapatkan digalikan dari data secaranya komprehensif dengan cara deskripsikannya data memelalui berbagainya macam cara. Data yang digunakannya bisa berupa

data yang sifat kualitatif atau data yang diukurannya dalam skala nominal dan/atau skala ukurannya ordinal hingganaya data yang bersifat kuantitatif atau data yang mengukur dalam skala interval dan/atau skala ukuran rasio.

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

#### 3.8.2.1 Uji Validitas Data

Pengujian ini digunakannya untuk menentukan apakah sebuah item sebut layak ataupunnya tidak untuk menggunakannya, dengan cara dilakukan sebuah uji signifikasi koefisien korelasi pada sebuah tarafnya signifikasikan menurut (Widyasari, 2019).

Sesuatunya kuesioner dikatakannya valid jika tanya pada kuesioner mampu menghasilkannya sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika hasilnya menunjukkan nilai yang signifikannya maka masing-masing indikator tanya adalah valid.

#### Rumus 3.2 Pearson Product Moment

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

**Sumber:** (Sugiyono 2019 :272)

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah responden

$\sum X_i$  = Skor item

$\sum Y_i$  = Skor total

### 3.8.2.2 Uji Realibitas Data

Realibitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur sesuatu kuesioner yang merupakannya indikator dari variabelnya atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawabannya seorang hadapannya pertanyaannya adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktunya (Ghozali, 2019 :47). Sesuatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika memilikikan Cronchbach Alpha  $>0,60$  (Sugiyanto, 2020).

### 3.8.2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari atas uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, dimananya penjelasan akan jelaskan sebagainya berikut:

### 3.8.2.4 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengujikan apakah dalam model regresikan, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusikan normalnya (Ghozali, 2019:134). Untuknya mengetahui apakah data tersebut berdistribusikan normal, dapat diujikan menjadinya dengan metode kolmogorov smirnov maupun pendekatannya grafik. Pendekatan Kolmogorov Smirnov menurut (Syah & Pratama, 2020a) jika nilai probabilitas  $>0,05$ , maka hal ini berartinya bahwa data tersebut berdistribusikan normal. Pendekatan Grafik menurut (Syah & Pratama, 2020a) jika penyebarannya data di sekitaran sumbu diagonalnya dan mengikutikan arah garis diagonal, maka model regresi memenuhinya asumsi normalitasnya.

### 3.8.2.5 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengujikan apakah model regresi ditemukannya ada korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresikan yang baik seharusnya tidak menjadikan korelasi di antaranya variabel



independen (Syah & Pratama, 2020a). Jika VIF <10 dan nilai tolerance >0,10 makanya regresinya bebas dari multikolinieritas (Syah & Pratama, 2020a).

### 3.8.2.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengujikan apakah dalam model regresi menjadikan ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatannya yang lain. Modelnya regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak menjadiny heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang menjelaskan, serta titik-titik menyebar diatasnya dan bawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadinya heteroskedastisitas (Syah & Pratama, 2020a).

## 3.8.3 Uji Pengaruh

### 3.8.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda digunkannya untuk penelitian yang memilikinya lebih dari variabel independen. Menurut (Syah & Pratama, 2020a), analisis regresi linear berganda digunakannya untuk mengetahui arah dan berapa besar pengaruh variabel independen terhadapnya variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda biasanya dinyatakan dalam bentuk formula sebagainya berikut:

#### Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

$$Y = a - \beta_1 \cdot X_1 - \beta_2 \cdot X_2 - \beta_3 \cdot X_3 - \beta_4 \cdot X_4 - \varepsilon$$

Sumber : Ghozali 2019

Keterangan:

Y = CETR

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_{1-4}$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kepemilikab Institusional

X<sub>2</sub> = Profitabilitas

X<sub>3</sub> = Leverage

X<sub>4</sub> = Ukuran Perusahaan

$\varepsilon$  = Error

### 3.8.3.2 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada inti mengukur seberapa jauh kemampuannya model dalam menerangkannya variasi dependen. Nilainya koefisien determinasi adalah diantaranya nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2019).

## 3.9 Uji Hipotesis

### 3.9.1 Uji T

Pengujiannya ini pada dasar digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/ independen secara individual; dalam menerangkannya variasi variabel dependen. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak. Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen

tersebutnya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan  $<0,05$  makanya hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya (Syah & Pratama, 2020)

Rumus menghitung uji t tersebut:

#### **Rumus 3.4 Uji T**

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

**Sumber** : (Sugiyono 2019)

Keterangan :

R = Koefisien

$R^2$  = Koefisien determinasi

N = Banyak Sampel

#### **3.9.2 Uji F**

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkannya dalam model mempunyai pengaruhnya secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan  $>0,05$  maka hipotesisnya diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadapnya variabel dependen. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara simultan variabelnya independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Syah & Pratama, 2020).

Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus sebagainya berikut:

**Rumus 3.5 uji f**

$$\frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

**Sumber :** Sugiyono 2019

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Anggota Sampel