

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitiannya ini bersifat kuantitatif dengan mencari pengaruhnya diantara variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya. Didalam penelitiannya ini memakai metode survei dengan teknik analisa regresi yang di gunakan didalam memperoleh informasi terkait kaitannya yang terjadi diantara variabel independennya dan dependennya (Rusiadi, Ade Novalina, 2016). Didalam hasil penganalisaan datanya, yang menjadi teknik analisa kuantitatifnya yang akan diujikan yaitu validitasnya, reliabilitasnya, normalitasnya, koefisien determinasinya, uji-t parsial dan uji-f simultannya. Penentuan sampelnya didalam penelitiannya ini memakai teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling* yakni cara penentuan sampelnya yang di dasarkan pada pertimbangannya. Adapun pertimbangannya dan syaratnya didalam penentuan sampelnya yakni:

1. Jumlah pengguna Indihome
2. Telah berlangganan dan menggunakan periode yang lama

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu

dengan variabel yang lain. Menurut Whitney bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah – masalah dalam masyarakat dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi – situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses – proses yang sedang berlangsung dan pengaruh – pengaruh dari suatu fenomena.( Rusiadi, Ade Novalina, 2016)

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

Lokasi dan periode penelitian terletak sesuai anjuran wilayah dan waktu dari masing-masing Indihome.

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Indihome Sagulung Batu Aji Batam.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Dalam periode penelitian ini digunakan melalui pengambilan data dalam kurun waktu 6 bulan.

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

<b>Kegiatan</b>	<b>Mar 2022</b>	<b>Apr 2022</b>	<b>Mei 2022</b>	<b>Jun 2022</b>	<b>Jul 2022</b>	<b>Agt 2022</b>
Latar Belakang						
Perumusan Masalah						
Studi Kepustakaan						
Metodologi Penelitian						
Kuesioner dan Olah Data						
Penyelesaian Masalah						

**Sumber:** Peneliti, 2022

### **3.4 Populasi Dan Sampel**

Dalam penelitian ini populasi dan sampel sangat diperlukan untuk menunjukkan subjek dan objek terhadap proses pengerjaan sampel.

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah merata yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Indihome yang sedang memakai indihome maupun yang pernah memakai indihome dikota batam dengan jumlah 200 pelanggan.

#### **3.4.2 Sampel**

Sebagaimana di kemukan sampel adalah bagian dari jumlah karastistik yang dimiiki oleh populasi tersebut. Dengan jumlah 200 sampel makanya didalam meraih tingkatan kesalahannya lebih kecil, teknik samplingnya yang digunakan ialah *non probability sampling* dengan sampling jenuh dengan keseluruhan populasinya.

Menurut (Sugiyono, 2016:120) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah konsumen Indihome dengan beragam profil pekerjaan dan latar belakang yang berbeda. Jumlah sampel untuk responden akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana tingkat kesalahan yang ditolerir adalah sebesar 10%.

Rumus Slovin : 
$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Rumus Slovin : 
$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0,1)^2} = 66,6 \text{ dibulatkan jadi } 67$$

Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Populasi

$e^2$  = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir)

Maka jika dihitung sesuai rumus didapatkan jumlah sampel sebanyak 67 sampel.

### **3.5 Definisi Operasional**

#### **3.5.1 Variabel Dependen**

Variabel dependen terpengaruhi serta di jelaskan dari variabel independennya. Penjabaran dari sebuah permasalahan tertentu yang secara sistematika tergambarkan oleh variabel dependennya yaitu (Y) Kepuasan pelanggan (Parahyangan et al., 2018).

#### **3.5.2 Variabel Independen**

Variabel independen yang diperankan perubahannya ataupun muncul nya variabel independennya. Variabel independennya didalam penelitiannya ini yakni Persepsi harga (X1), Kualitas produk (X2), dan Kualitas pelayanan (X3).

**Table 3.2** Definisi Operasional

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Persepsi harga (X1)	Persepsi harga artinya penilaian konsumen dan bentuk emosional yang terasosiasi mengenai apakah harga yang ditawarkan oleh penjual dan harga yang dibandingkan dengan pihak lain masuk di akal dapat diterima atau dapat dijustifikasi.	1. Kesesuaian harga dengan kualitas 2. Kesesuaian harga dengan manfaat 3. Kesesuaian harga bersaing	Likert
Kualitas produk (X2)	Kualitas produk artinya kemampuan sebuah produk memperagakan fungsinya yang termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoperasian dan reparasi produk juga atribut lainnya.	1. Performance 2. Daya tahan 3. Kecepatan koneksi 4. Realibilitas 5. Fitur	Likert
Kualitas pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan artinya segala bentuk aktifitas yang digunakan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen	1. Komunikasi 2. Ketepatan waktu 3. Daya tanggap 4. Jaminan	Likert
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan artinya suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa.	1. Kualitas 2. Ketepatan waktu 3. Efektifitas 4. Pelayanan 5. Komitmen	Likert

**Sumber:** Peneliti, 2022

### 3.6 Sumber Data

Sumber data penelitian yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh secara langsung dalam pengambilan data di Indihome. Teknik didalam mengumpulkan datanya ialah studi literature yang merupakan pengupayaan yang di lakukan peneliti didalam pengumpulan informasinya yang sejalan dengan

permasalahan yang akan di periksa ataupun sedang di teliti. Informasinya ini bisa di peroleh dari buku ilmiah dan sumber tertulis dari kedua jenisnya (Rizal et al., 2018).

### **3.7 Metode Pengumpulan Data**

Cara di pakai penelitiinya didalam pengumpulan datanya merupakan definisi dari metode mengumpulkan datanya (Sudaryono, 2018: 205). Tekniknya di dalam mengumpulkan datanya memakai data sekunder yang di dapatkan dari buku serta jurnal terdahulu yang terkait dengan permasalahan didalam penelitiannya ini. Datanya berasal dari pihak internal objek penelitiannya. Sedangkan data primernya berupa kuesioner yang berbentuk pernyataan yang diberikan pada respondennya. Metode yang di gunakan ialah wawancara dan pengambilan data Indihome.

#### **3.7.1 Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun angket yang disusun sesuai dengan indikator penelitian yaitu tentang pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas (Rusiadi, Ade Novalina, 2016).

### 3.7.2 Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, saling bertatap muka dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat panduan wawancara. Melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang terkait dengan responden yang terkait dalam pengaruh persepsi harga kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome dikota Batam (Rusiadi, Ade Novalina, 2016).

### 3.8 Variabel Operasi Penelitian

Metode kuantitatif ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut (Sugiyono, 2016:94) yaitu skala digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Alternatif jawabannya dengan memakai skala *likert*, yakni dengan memerikan skor ditiap jawaban pertanyaannya seperti yang di tunjukan ditabel berikut.

**Tabel 3.3** Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang Setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

**Sumber:** Sugiyono (2016: 94)

### **3.9 Metode Analisis Data**

#### **3.9.1 Analisis Data Kuantitatif**

Dalam penelitian ini model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linear berganda. Sebelum dilakukan analisis regresi sederhana terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen penelitian dan uji asumsi klasik (Rivai & Wahyudi, n.d.2018).

#### **3.9.2 Uji Validitas Data**

Menampilkan jauhnya perbedaan yang di peroleh dengan alat pengukuran yang menjelaskan perbedaan aktualnya diantara pihak yang di wawancarai. Alat pengukurannya yang valid tidak cuma memperlihatkan keakuratan datanya, namun juga haruslah bisa mendeskripsikan keakuratan datanya. Kriteria pengujiannya (Suwitho et al., 2019) ialah:

1. Jika  $r$  hitungnya  $\geq r$  tabelnya dan signifikansinya  $> 0,05$  di simpulkan item pernyataannya berkolerasi dan valid.
2. Jika  $r$  hitungnya  $< r$  tabelnya dan signifikansinya  $< 0,05$  di simpulkan item pernyataannya tidak berkolerasi dan tidak valid.

#### **3.9.3 Uji Reliabilitas Data**

Pengujian ini di gunakan didalam mengetahui tingkatan konsistensi alat ukurnya. Agar memperoleh besaran realibilitasnya bisa di pakai metode Conbrach Alpha. Kadar pengujiannya dapat di buktikan ditingkatan signifikansinya  $0,05$  dengan uji dua sisi. Diterima ataupun tidaknya data, jika besaran Conbrach Alpha  $> 0,6$ .

### **3.9.4 Uji Multikolinearitas**

Pengujian ini di gunakan untuk mengujikan apakah model regresinya di temukan berkorelasi diantara variabel bebasnya. Model regresinya yang baik harusnya tidak berkorelasi diantara variabel bebasnya atau tidak bergejala multikolinearitas. Cara mendeteksi gejala multikolinearitas ialah dengan mengamati perolehan Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Sebuah model di katakan tidak bergejala multikolinearitas jika nilai  $VIF < 10$  dan  $Tolerance < 0,1$  (Umar, 2014: 170).

### **3.9.5 Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini menampilkan serta menilai apakah di dalam model regresinya ada ketidaksamaan varian dari residual diantara pengamatannya yang satu ke pengamatannya yang lain. Didalam penelitiannya ini uji heteroskedastisitasnya menggunakan uji Gleyser dengan mengkolerasikan nilai absolutnya dengan tiap variabel independennya. Apabila perolehan probabilitasnya  $> 0,05$  maka modelnya tidak bergejala heteroskedastisitas (Rivai & Wahyudi, n.d.2018).

### **3.9.6 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda (Rivai & Wahyudi, n.d.2018) digunakan didalam menentukan hubungan liniernya diantara dua ataupun lebih variabel independennya dengan variabel dependennya. Pengujian inila berupa naik turunnya nilai tiap variabel independennya yang di sajikan didalam model regresinya.

Rumus :  $Y = a + bX_1 + bX_2 + e$

Keterangan :

$Y'$  = Variabel dependen Y (Kepuasan pelanggan)

$X_1$  = Variabel independen  $X_1$  (persepsi harga)

$X_2$  = Variabel independen  $X_2$  (Kualitas produk)

$X_3$  = Variabel independen  $X_3$  (kualitas pelayanan)

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi

$X_n$  = Variabel independen ke- $n$

### 3.9.7 Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Sejumlah analisa bisa di gunakan didalam tiap kasus didalam keseluruhan orang di dunia dengan kontribusinya didalam variabel independennya didalam model serta perubahan simultannya disaat bersamaan dan variabel non independennya. Seluruh koefisiennya di tentukan ( $R^2$ ) paling banyak di tampilkan dibawah ini didalam informasinya selanjutnya terkait beragam dependennya. Seluruh  $R^2$  dan berbeda dengan 0-1. Makin mendekati 1 maka variabel bebasnya hamper memerikan seluruh informasinya didalam memprediksikan variabel terikatnya. Tampilannya diprogram SPSS di tunjukkan dengan mengamati besaran *Adjusted R2* ditampilan *model summary*.

### **3.10 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesisnya bedmaksuf mengujikan sementara didalam kebenarannya sebuah pernyataan statistiknya serta menyimpulkannya diterima ataupun ditolak. Didalam penelitiannya ini memakai dua metode yakni Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan).

#### **3.10.1 Uji T (parsial)**

Uji t yaitu Uji parsial digunakan untuk melihat “keberartian” variable bebas (X1) Persepsi Harga, (X2) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (X3) dengan terikat (Y) kepuasan pelanggan. Kriteria penilaian uji t adalah sebagai berikut :

1. Jika  $t$  hitungnya  $>$   $t$  tabelnya dan signifikannya  $<$  0,05 maka variabel independennya berpengaruh pada variabel dependennya.
2. Jika  $t$  hitungnya  $<$   $t$  tabelnya dan signifikannya  $>$  0,05 maka variabel independennya tidak berpengaruh pada variabel dependennya.

#### **3.10.2 Uji F (uji simultan)**

Pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas yaitu (X1) Persepsi harga, (X2) Kualitas Produk dan (X3) kualitas pelayanan variabel terikat yaitu (Y) kepuasan pelanggan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya yaitu:

1. Jika  $F$  hitungnya  $> F$  tabelnya dan signifikannya  $< 0,05$  maka di simpulkan secara simultan variabel bebasnya berpengaruh terhadap variabel terikatnya.
2. Jika  $F$  hitungnya  $< F$  tabelnya dan signifikannya  $> 0,05$  maka di simpulkan secara simultan variabel bebasnya tidak berpengaruh terhadap variabel terikatnya.