

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2019) yaitu metode riset kuantitatif bisa dimaknai merupakan metode riset yang berlandaskan kepada filsafat *positivisme*, dipakai agar meneliti kepada populasi ataupun suatu sampel. Teknik mengambil sampel biasanya dilaksanakan dengan acak, penghimpunan data yang mempergunakan instrumen riset, dan menganalisis data yang sifatnya statistik atau kuantitatif bertujuan agar mengujikan hipotesis yang sudah ditentukan.

Apabila dicermati dari metode penelitian yang diambil, penelitian ini masuk ke dalam kategori survey. Penelitian survey merupakan penelitian yang dilakukan kepada populasi kecil maupun besar dengan menggunakan alat bantu kuesioner untuk mengumpulkan data pokok. Menurut (Bungin, 2018) penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok disebut penelitian survei. Pada umumnya penelitian survei ini dapat digunakan untuk penelitian eksploratif, deskriptif, *explonatory*, evaluasi, prediksi, dan operasional.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk memahami pengaruhnya diantara kualitas pelayanan dan loyalitas kepada kepuasan pengguna jasa.

### 3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini yaitu replikasi dan pengembangan, yakni riset pengulangan dari riset terdahulu yang sama tapi memiliki variabel, objek, serta periodenya yang tidak sama. Disparitas riset ini dengan yang sebelumnya ada dalam industri yang diteliti serta periode waktu saat menganalisis.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan riset diselenggarakan di Kantor Notaris Devi Ananji SH.,M.Kn, Komplek Ruko Raflesia Business Centre Blok F Nomor 7, Batam Cetre, Kota Batam.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret – Agustus 2022. Periode dan jadwal riset diberi penjelasan pada tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Identifikasi Masalah	■													
Studi Pustaka		■	■	■										
Metodologi Penelitian					■	■								
Pengambilan Data							■	■	■	■	■			
Pengolahan Data										■	■			
Penyusunan Laporan											■	■		
Kesimpulan													■	■

Sumber : Data Penelitian 2022

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi atau population/universe dalam dunia statistika mengacu pada sekumpulan individu yang memiliki karakteristik yang khas antara satu dengan lainnya yang biasa menjadi perhatian dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian kali ini adalah seluruh klien yang berjumlah 100 orang dari Kantor Notaris Devi Ananji.

#### **3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel**

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ((Nofianti, 2017). Strategi penentuan sampel dalam penelitian ini ialah teknik non-probabilitas (*non probability sampling*) yaitu semacam pengujian yang tidak meninjau peluang (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini teknik penentuan besar sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik sampling jenuh yang artinya dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

#### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk semua anggota populasi untuk menjadi sampel.

Teknik Probability Sampling dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Proportionate Random Sampling menurut (Sugiyono, 2019). Cara ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Cara pengambilan sampel ini pun dapat dilakukan secara sistematis.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data yang dirangkai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer ini didapat peneliti dari hasil pembagian kuesioner kepada klien atau pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji SH.,M.Kn, Komplek Ruko Raflesia Business Centre Blok F Nomor 7, Batam Centre, Kota Batam.

2. Data sekunder

Data sekunder yang didapatkan oleh peneliti adalah dari observasi dokumen mengenai perusahaan dari Kantor Notaris Devi Ananji SH.,M.Kn, Komplek Ruko Raflesia Business Centre Blok F Nomor 7, Batam Centre, Kota Batam.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Demi mempermudah penulis untuk mengumpulkan data yang akan diolah dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data akan digunakan oleh peneliti. (Sugiyono, 2019) mengatakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan data menggunakan metode angket. (Bungin, 2018) memberikan penjelasan bahwa

Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Kuisisioner yang dipilih oleh peneliti berjenis kuisisioner langsung yang tertutup. Responden cukup memberikan tanda pada salah satu jawaban yang sesuai dengan keinginannya. Pada proses mengolah data dan untuk pemberian skor pada kuisisioner yang disebar, maka peneliti menganut pada skala likert menurut (Sugiyono, 2019) adalah metode pen-skalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi respon sebagai dasar penentuan nilai skalanya dengan menggunakan respon dengan pembagian sebagai berikut :

**Tabel 3. 2** Skala *Likert*

<b>Kode</b>	<b>Skala <i>Likert</i></b>	<b>Skor</b>
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

**Sumber:** (Duli, 2019)

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel adalah sebuah aspek dalam penelitian yang akan memberikan petunjuk tentang bagaimana cara pengukuran sebuah variabel. Pada penelitian yang diangkat kali ini variabel independen adalah kualitas pelayanan (X1), nilai pelanggan (X2), loyalitas (X3), dan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pemakai jasa (Y).

Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X1)	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Klien merasa jasa yang diberikan akurat dan tanpa kesalahan
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	2. Klien merasa terbantu dengan informasi mengenai jasa yang diberikan
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3. Klien selalu merasa aman ketika menggunakan jasa Notaris Devi Ananji
	Empati ( <i>Empathy</i> )	4. Kantor Notaris Devi Ananji mampu memahami permasalahan yang ada
	Bukti Fisik (Tangibles)	5. Fasilitas dan perlengkapan di Kantor Notaris Devi Ananji mendukung dalam pengerjaannya
Nilai Pelanggan (X2)	Nilai Emosional	1. Klien merasa diberikan yang terbaik dalam menggunakan jasa di Notaris Devi Ananji
	Nilai Sosial (Social Value)	2. Klien merasa memiliki kesan baik selama menggunakan jasa di Kantor Notaris Devi Ananji
	Nilai Kualitas atau Performa Jasa	3. Klien merasa diberikan manfaat jasa sesuai dengan keinginan
Loyalitas (X3)	Pembelian Berulang	1. Klien akan memberikan Referensi kepada orang-orang disekitar untuk menggunakan jasa di Kantor Notaris Devi Ananji
	Memberikan Referensi kepada Orang Lain	2. Klien tidak ingin berpindah ke notaris lain jika ada kebutuhan selanjutnya
	Penolakan terhadap Produk Pesaing	3. Klien ingin menggunakan jasa Notaris Devi Ananji jika diperlukan di lain waktu
Kepuasan Pemakai Jasa (Y)	Terpenuhinya Harapan Pelanggan	1. Klien merasa terpenuhi tentang harapan yang diinginkan
	Selalu menggunakan produk	2. Klien selalu ingin menggunakan jasa/produk yang diperlukan di kantor Notaris Devi Ananji
	Merekomendasikan ke orang lain	3. Klien ingin merekomendasikan kepada orang-orang disekitar untuk menggunakan jasa di Kantor Notaris Devi Ananji
	Kualitas Layanan	4. Klien puas dengan pelayanan yang diberikan
	Loyalitas	5. Klien tetap setia menggunakan jasa di Kantor Notaris Devi Ananji
	Reputasi yang baik	6. Klien merasa bangga dengan menggunakan jasa di Kantor Notaris Devi Ananji karna Reputasinya
	Lokasi	7. Lokasi yang strategis memberikan kemudahan kepada Klien

Sumber : Data Penelitian 2022

### **3.8 Metode Analisis Data**

#### **3.8.1 Uji Kualitas Data**

##### **3.8.1.1 Uji Validitas**

Dalam menguji tingkat validitasnya, peneliti menggunakan person correlation dengan menghitung korelasi antara nilai yang telah diperoleh dari pernyataan-pernyataan seperti pendapat (Ghozali, 2018) Untuk mengukur validitas suatu kuesioner adalah dengan menghitung korelasi antara data yang ada pada setiap pernyataan. Uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan dasar Product Moment dari Pearson untuk setiap item pertanyaan dan totalnya. Tingkat toleransi yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%. Pengambilan keputusan tersebut berdasarkan :

1. Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka variabel tersebut dinyatakan valid.
2. Jika tidak memenuhi  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

##### **3.8.1.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas ini digunakan untuk meninjau sejauh mana hasil yang telah didapatkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Untuk melakukannya dibantu dengan program SPSS. Nilai-nilai untuk pengujian reliabilitas berasal dari skor-skor item kuesioner yang valid. Item yang tidak lolos uji validitas sebelumnya tidak dilibatkan dalam uji reliabilitas. Instrumen yang dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi adalah yang nilai koefisiennya lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018)

### **3.8.2 Uji Asusmsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas, variabel terikat, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018)

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas memiliki maksud untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan 40 metode VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Ada dan tidaknya multikolinearitas apabila nilai tolerance 10 (Ghozali, 2018).

#### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik jika tidak terjadi yang namanya heterokedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidak heterokedastisitas, maka dapat menggunakan Gletjser Test.

### **3.8.3 Uji Pengaruh**

Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda yang difungsikan untuk mengetahui intensitas pengaruh antara variabel terikat (Y) dan beberapa variabel bebas (X). (Ghozali, 2018) mengatakan analisis regresi linier



berganda digunakan untuk memperkirakan hubungan lebih dari satu variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun pengujian dilaksanakan secara parsial menggunakan uji t dan secara simultan menggunakan uji f.

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda ini merupakan hal yang sama dengan regresi sederhana, namun pada item variabelnya lebih dari satu yaitu dua atau lebih dimana hasilnya di jabarkan dalam persamaan berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

**Rumus 3. 1** Persamaan Regresi Linear Berganda

**Sumber:** (Rukajat, 2018)

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

$\alpha$  = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Nilai Pelanggan

X<sub>3</sub> = Loyalitas

$\epsilon$  = Variabel pengganggu

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) serupa dengan koefisien determinasi majemuk dan setara koefisien r<sup>2</sup>. Sementara itu, r<sup>2</sup> mengukur kebaikan (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yang memberikan tingkat variasi total dalam variabel dipengaruhi (Y) yang diperjelas oleh hanya satu variabel bebas (X). selain itu, r adalah koefisien koneksi yang menjelaskan hubungan langsung terdekat antara

dua faktor, nilainya bisa negatif dan positif. Sementara itu, R adalah berbagai koefisien koneksi yang memperkirakan derajat hubungan antara variabel terikat (Y) dan semua faktor bebas yang mengklarifikasi bersama dan nilainya pasti secara positif (Trisliatanto, 2020).

### **3.9 Uji Hipotesis**

#### **3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan mempunyai pengaruh sendiri atau secara parsial terhadap variabel terikatnya. Menurut (Ghozali, 2018), uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Keputusan ini dilakukan dengan dasar perbandingan nilai yang signifikan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika thitung lebih besar dari ttabel, maka hipotesis satu (H1) diterima dan menolak hipotesis nol (H0), begitu sebaliknya. Dan juga bisa menggunakan uji signifikan. Jika nilai dari signifikan lebih kecil dari ( $\alpha = 0,05$ ), maka (H1) Hipotesis satu diterima dan akan menolak hipotesis nol (H0) dan akan berlaku sebaliknya.

#### **3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F**

Menurut (Ghozali, 2018) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Dasar dari pengambilan keputusan ini berdasar pada perbandingan nilai F dengan tingkat signifikannya, dan kemudian membandingkan dengan taraf signifikannya yang

sudah ditentukan 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan berlaku sebaliknya.