

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Sujarweni, 2015: 71) desain penelitian merupakan pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian untuk menyusun sebuah riset metodologi.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif menurut (Sujarweni, 2015: 39) penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian yang melibatkan *numerical* atau angka yang didapatkan dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian atau dalam riset.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut (Sujarweni, 2015: 75) variabel adalah segala sesuatu yang menjadi fokus perhatian yang memberikan pengaruh dan mempunyai nilai dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai hal tersebut, dan kemudian membuat kesimpulannya.

##### **3.2.1 Variabel Independen**

Menurut (Sujarweni, 2015: 75) variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

##### **3.2.1.1 Variabel Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat ditempati dan dinikmati oleh karyawan disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh

pelanggan, dan untuk penggunaannya. Menurut (Isnana et al., 2019: 4) ada beberapa indikator fasilitas sebagai berikut :

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian
2. Kondisi dan fungsi fasilitas
3. Kemudahan menggunakan fasilitas

### **3.2.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri. Menurut (Setyowati & Wiyadi, 2017: 104) ada beberapa indikator kualitas pelayanan :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Menurut (Sujarweni, 2015: 75) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas.

#### **3.2.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah Respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhannya menjadi penilaian mengenai ciri atau kelebihan atau kekurangan sebuah produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuh konsumsi

pelanggan. Menurut (Setyowati & Wiyadi, 2017) ada beberapa indikator kepuasan pelanggan :

1. Perasaan puas
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

**Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Defnisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Fasilitas ( X1 )	Segala sesuatu yang dapat ditempati dan dinikmati oleh karyawan disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh pelanggan, dan untuk penggunaannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian</li> <li>2. Kondisi dan fungsi fasilitas</li> <li>3. Kemudahan menggunakan fasilitas</li> </ol>	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan ( X2 )	Segala bentuk usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i></li> <li>2. <i>Reliability</i></li> <li>3. <i>Responsiveness</i></li> <li>4. <i>Assurance</i></li> <li>5. <i>Emphaty</i></li> </ol>	<i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan ( Y )	Respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhannya menjadi penilaian mengenai ciri atau kelebihan atau kekurangan sebuah produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan puas</li> <li>2. Selalu membeli produk</li> <li>3. Akan merekomendasikan kepada orang lain</li> <li>4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk</li> </ol>	<i>Likert</i>

Sumber : Peneliti, 2019

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sujarweni, 2015: 80) populasi merupakan seluruh data yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**Tabel 3.2 Jumlah Populasi**

Tahun	Periode											
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
2018	153	72	120	136	108	64	89	100	64	96	84	94
2019	56	44	56	53	113	49	26	47	37	45	71	9
Total	209	116	176	189	221	113	115	147	101	141	155	103
Mean	148.83											

**Sumber** : PT Anugerah Avava cemerlang, 2019

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah rata-rata pelanggan yang berkunjung atau membeli di PT Anugerah Avava Cemerlang dalam 2 tahun sebanyak 148,83 yang akan dibulatkan ke atas menjadi 149 pelanggan yang diambil pada periode Januari 2018 – Desember 2019.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sujarweni, 2015: 81) sampel merupakan sebagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel yang disebut adalah jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh atau *nonprobability sampling*

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh atau *nonprobability sampling* dengan metode Sampling jenuh. Menurut (Sugiyono, 2017: 85) sampel jenuh merupakan teknik pengambilan sampel jika semua anggota populasi digunakan. Pada penelitian ini jumlah

populasi yang ada di PT Anugerah Avava Cemerlang sebanyak 149 orang, sehingga menggunakan metode sampel jenuh, dalam seluruh pelanggan yang membeli di PT Anugerah Avava Cemerlang.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (S. Sugiyono, 2014: 137) teknik pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### **3.4.1 Alat Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data ini hal-hal yang berkaitan untuk dijelaskan meliputi: jenis data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebelum di *tools* SPSS.

Teknik yang di gunakan unruk mengumpulkan data sekunder adalah studi pustaka dengan demikian dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (S. Sugiyono, 2014: 142). Peneliti menggunakan skala *Likert* dalam menyusun kuesioner ini. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (S.

Sugiyono, 2014: 93). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti:

**Tabel 3.3 Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber :** (S. Sugiyono, 2014: 94)

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka ini didapatkan dari data dan informasi yang berhubungan materi penelitian seperti mempelajari buku-buku, jurnal, dan referensi lainnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan kuesioner dan studi pustaka. Untuk data primer peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan PT Anugerah Avava Cemerlang. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan rumusan masalah penulis. Dari 149 responden. Untuk data sekunder penulis mengumpulkan data dari internet, buku-buku yang menjadi referensi peneliti, data internal perusahaan dan data/dokumen lain yang mendukung penulis dalam melakukan penelitian

### 3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan jawab dari para responden. Peneliti akan mendistribusikan kuesioner kepada pelanggan PT Anugerah Avava Cemerlang.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Peneliti harus memilih metode statistik yang relevan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan agar diperoleh kesimpulan yang logis.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Menurut (P. D. Sugiyono, 2014) statistik deskriptif merupakan bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan data dengan mendeskripsikan data dan penyajian data. Dalam penyajian melalui tabel, grafik, diagram, modus, mean, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi serta perhitungan persentase.

Analisis ini berdasarkan bantuan program statistik yaitu program SPSS (Statistic Package for the Social Sciences) versi 21. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran hubungan pengaruh atau peranan antar variabel-variabel independen dan dependen didalam penelitian ini.

#### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

##### **3.5.2.1 Uji Validitas Data**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu (Sujarweni, 2015: 108). Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya.

Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid. Uji validitas menggunakan teknik korelasi product moment dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode Rumus *pearson's Product Moment Correlation*. Besaran nilai koefisien korelasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3.1 Uji Validitas  
Korelasi Product Moment**

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

X = Variabel Kualitas Pelayanan

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan

$\sum Y$  = Jumlah Variabel Kepuasan Pelanggan

$\sum X$  = Jumlah Variabel Kualitas Pelayanan

n = Banyaknya Sampel/ data

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi minimal 0,60 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

**Tabel 3.4 Range Validitas**

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber :(Wibowo, 2012: 36)

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2015: 110) Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-onstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. (Sujarweni, 2015: 108)

$$r_{11} = \left( \frac{k}{1-k} \right) \left( 1 - \frac{\sum at^2}{at^2} \right)$$

### Rumus 3.2 Uji Reliabilitas Cronbach Alpha

Keterangan :

r = reliabilitas instrument

k = banyaknya butiran pertanyaan

$\sum \alpha \frac{2}{b}$  = jumlah varian butir pertanyaan

$\alpha \frac{2}{t}$  = jumlah varian

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment, atau nilai  $r_{tabel}$ . Berikut adalah tabel kriteria indeks koefisien reliailitas sebagai berikut :

**Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas**

<b>Interval Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

**Sumber :** (Wibowo, 2012: 53)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2015: 120) data yang berdistribusi normal adalah data yang mempunyai sebaran yang normal, dengan profil yang dapat dikatakan bisa mewakili populasi. Sedangkan uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametrik. Dalam penelitian ini menggunakan grafik *histogram*, grafil *normal P-Plot regression* dan uji *Kolmogorov smirnov*.

#### 3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Dilakukan dengan cara menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen. Jika variabel - variabel independen saling berkorelasi (diatas 0,9) dan nilai R2 yang dihasilkan oleh estimasi model regresi empiris sangat tinggi, dan nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 maka mengindikasikan adanya multikolinieritas. (Wibowo, 2012: 87)

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang digunakan, dalam penelitian yang digunakan adalah uji metode grafik *Gleyser*. (Wibowo, 2012: 93)

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hubungan antara variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independent digunakan analisis linier berganda. Analisis ini untuk membuktikan bentuk dan arah hubungan antara variabel independen dan dependen, dan untuk menentukan nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Wibowo, 2012: 126).

Adapun persamaan regresi berganda dapat disusun sebagai berikut :

$$y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

**Rumus 3.3 Analisis Regresi Berganda**

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

A = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien arah regresi fasilitas

$\beta_2$  = Koefisien arah regresi kualitas pelayanan

X1 = Fasilitas

X2 = Kualitas Pelayanan

$\varepsilon = \text{Error disturbance}$

### 3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Wibowo, 2012:135). Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan hubungan antara fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

**Rumus 3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Dimana :

KD = koefisien Determinasi

$r$  = Koefisien Korelasi

### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji T

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah: (Pantilu et al., 2018, p. 3727)

Rumus  $T_{hitung}$  sebagai berikut :

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

**Rumus 3.5  $t_{hitung}$**

Dimana :

$t_{hitung}$  = Skor signifikan koefisien korelasi

$r$  = Koefisien korelasi product momen

$n$  = Banyaknya sampel/data

$H_0 : \beta_1 = 0$  Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.

$H_a : \beta_1 > 0$  Artinya, ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.

### 3.5.5.2 Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Sanusi, 2012: 244). Rumus untuk mencari Uji F sebagai berikut:

$f_{hitung} = \frac{SSR/k}{SSE/[N - (K + 1)]}$	<b>Rumus 3.6 <math>F_{hitung}</math></b>
--	--

Keterangan:

SSR = Rata-rata kuadrat regresi

SSE = Rata-rata kuadror

Hipotesis statistik dinyatakan dengan:

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  [5%; df= k; n-(k+1)] maka  $H_0$  diterima.

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  [5%; df= k; n-(k+1)] maka  $H_0$  ditolak.

## 3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah pada PT Anugerah Avava Cemerlang di Komplek Jodoh Marina Avava Mall Lantai Dasar No. 11A Jodoh-Batam

### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dilakukan lebih kurang selama enam bulan dari september 2019 awal perkuliahan semester 7 sampai bulan Februari 2020 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian dapat dilihat menggunakan tabel 3.6 sebagai berikut:

**Tabel 3.6 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Tahun, Bulan, dan Pertemuan													
	2019										2020			
	Sep		Okt			Nov		Des			Jan		Feb	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan judul	■	■	■	■	■									
Studi Pustaka			■	■	■	■	■	■						
Metodologi Penelitian							■	■	■					
Penyusunan Kuesioner									■					
Penyerahan Kuesioner										■	■			
Pengolahan Data											■	■	■	
Kesimpulan													■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

**Sumber** : Peneliti, 2019