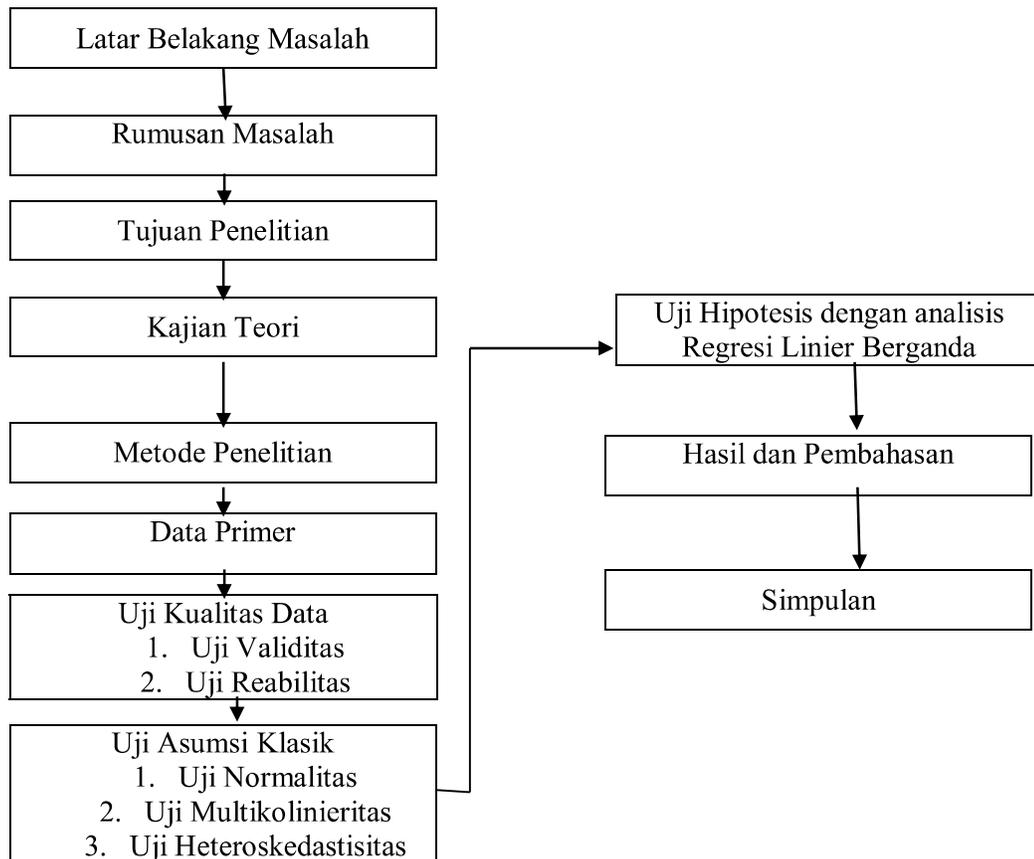


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Adapun pengertian metode deskriptif menurut (Sugiyono, 2012: 29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.



Gambar3.1Desain Penelitian

Sumber : Peneliti, 2019

3.2. Variabel Penelitian

1. Variabel Indenden

Variabel ini mempunyai pengaruh atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain. Sehingga bisa dikatakan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel ini diasumsikan akan mengakibatkan terjadinya perubahan variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Indenden adalah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketersediaan Produk.

2. Variabel Denden

Variabel terkait atau dependent adalah variabel yang keberadaannya menjadi suatu akibat dikarenakan adanya variabel bebas. Disebut variabel terkait karena kondisi atau variasinya terkait dan dipengaruhi oleh variasi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Denden adalah Kepuasan Pelanggan PT.Frengky Jaya Valasindo.

3.3. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Untuk gambaran jelasnya disajikan dalam tabel berikut

Table 3.1Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X ₁)	(Tjiptono, 2012: 157) " Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan".	a. Tangible (berwujud) b. Reliability (kehandalan) c. Responsiviness (ketanggapan) d. Assurance (jaminan) e. Emphaty (Empati).	Menggunakan skala Likert 1 – 5 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup 4 = setuju 5 = sangat setuju
Fasilitas (X ₂)	(Winarno <i>et al.</i> , 2018) "sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi".	a. Pertimbangan/ Perencanaan Spasial b. Perencanaan Ruangan c. Perlengkapan dan bagi pengguna jasa. d. Unsur pendukung lainnya.	Menggunakan skala Likert 1 – 5 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup 4 = setuju 5 = sangat setuju
Ketersediaan Produk (X ₃)	(Bulele, 2016) Ketersediaan produk adalah kumpulan barang dagangan yang dimiliki pengecer atau supermarket.	a. Layout Penjualan b. Persediaan produk selalu ada c. Kelengkapan Produk	Menggunakan skala Likert 1 – 5 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup 4 = setuju 5 = sangat setuju
Kepuasan Pelanggan(Y)	Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen setelah membandingkan hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya, yang dirasakan setelah pemakaiannya, (Harfika & Abdullah, 2017)	a. Kesesuaian Harapan b. Minat Berkunjung Kembali c. Kesediaan Merekomendasi	Menggunakan skala Likert 1 – 5 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup 4 = setuju 5 = sangat setuju

3.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksudkan adalah semua Pelanggan tetap yang terus melakukan transaksi minimal 2kali sebulan yang berjumlah 102 Pelanggan. data jumlah pelanggan tersebut diambil pada perhitungan data jumlah pelanggan Juli 2019.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, menyatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Karena itu Jumlah populasi penulis adalah sama dengan jumlah sampel yaitu 102 pelanggan. Peneliti mempunyai data pelanggan yang dapat dihubungkan untuk membantu dalam penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian ini adalah:

- a Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*), Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian untuk memperoleh data dari perusahaan dengan cara observasi.
- b Kuesioner merupakan daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kuesioner ini diberikan kepada responden, yaitu pelanggan tetap PT. Frengky Jaya Valasindo.
- c Studi Pustaka
Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang dimana mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Setelah data diperoleh dari sampel yang mewakili populasi, langkah berikutnya adalah menganalisisnya untuk menguji hipotesis penelitian. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 20. Dengan program SPSS data akan dianalisis dan akan menghasilkan gambaran hubungan antar variabel independen dan dependen di dalam penelitian ini (Sugiyono, 2014: 147)

3.6.1 Analisis Deskriptif

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis deskriptif dapat menjelaskan data yang telah terkumpul pada aspek-aspek yang berkaitan dengan data tersebut (Wibowo, 2012: 24). Analisis deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian yang masuk ke dalam kategori: sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Teknik pengumpulan data dari hasil kuesioner akan menggunakan skala *Likert* dimana alternatif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. Pemberian nilai dilakukan atas jawaban dari pernyataan yang telah disediakan, baik tentang Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Ketersediaan Produk (X3) maupun Kepuasan Pelanggan (Y), dimana dari data ini akan menghasilkan nilai dari alternatif yang tersedia dan kemudian dijumlahkan untuk tiap responden.

Jawaban atas setiap pernyataan dalam kuesioner mempunyai skala dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain.

tabel 3.2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2012: 94)

Penelitian ini menggunakan 102 responden, maka untuk menghitung nilai terendah dan tertinggi maka dapat dicari dengan menggunakan rumus berikut:

Rumus 3.1 Menghitung Skor

Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel

Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel

Sumber :(Sugiyono, 2014: 99)

Maka dari rumus tersebut dapat diperoleh skor tertinggi dan skor terendah sebagai berikut :

Skor terendah = $1 \times 102 = 102$

Skor tertinggi = $5 \times 102 = 510$

Dapat diketahui dalam penelitian ini jumlah skor yang dapat dicapai adalah 510 sedangkan jumlah minimal skor yang dapat dicapai adalah 102. Untuk menentukan rentang skala dapat menggunakan rumus sebagai berikut

Rumus 3.2. Rentang Skala

$$RS = \frac{N(M-1)}{M}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

N = Jumlah Sampel

M = Total alternatif jawaban sampel

Berdasarkan rumus rentang skala di atas, dengan ukuran sampel yang berjumlah 102 responden dengan bobot jawaban 1 sampai 5 dapat diperoleh nilai :

$$RS = \frac{102(5-1)}{5} = 81,6$$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat ditentukan rentang skala dalam bentuk tabel yang berfungsi untuk dapat membandingkan hasil perolehan analisis deskriptif yang akan dibahas pada bab selanjutnya terhadap tabel rentang skala, sebagai berikut :

tabel 3.3 Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
102 - 183,6	Sangat Tidak Baik
183,7 - 265,2	Tidak Baik
265,3 - 346,8	Cukup
346,7 - 428,4	Baik
428,5 - 510	Sangat Baik

3.6.2 Uji Kualitas Data

Penelitian ini berupa jawaban atau pemecahan dari suatu masalah dalam penelitian yang didasarkan pada suatu hasil proses pengujian data melalui pemilihan, pengumpulan data dan analisis data. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu: Validitas dan Reliabilitas.

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat pengukur tersebut mampu mengukur tingkat keandalan variabel akan diteliti (Wibowo, 2012: 35). Valid menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item.

tabel 3.4 Tingkat 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)

Perhitungan ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 20 untuk pengujian instrumen pengumpulan data berupa uji validitas dengan menggunakan Korelasi *Bivariate Pearson* (*Pearson Product Moment*). Menurut (Wibowo, 2012: 37) kriteria Penilaian uji validitas diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Reliabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai tingkat pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Uji ini juga digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi dari suatu alat ukur (Wibowo, 2012: 52)

Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap subjek dengan menggunakan alat

ukur yang sama. Untuk menguji realibilitas dalam penelitian ini maka digunakan *Cronbach Alpha* (Wibowo, 2012: 52), yaitu:

Rumus 3.3 Cronbach Alpha

$$\frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Sumber :(Wibowo, 2012: 52)

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah butir pertanyaan

S^2j = jumlah varian pada butir

S^2x = varian total

Nilai dari hasil pengujian akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Suatu data dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha*-nya lebih besar daripada nilai r tabel. Nilai dapat juga dilihat dengan membandingkan nilai tabel kriteria indeks koefisien reabilitas berikut ini:

tabel 3.5 Kriteria Indeks Realibilitas

NO	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Tinggi
5	0,80 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber :(Wibowo, 2012: 53)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jika nilai yang diperoleh > 0,6 maka data dapat dinyatakan reliabel.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji untuk mengetahui nilai residu dari suatu data yang diteliti apakah memiliki nilai distribusi normal atau tidak. Nilai residu atas data yang normal akan membentuk suatu kurva yang berbentuk lonceng atau disebut sebagai *bell-shaped curve* (Wibowo, 2012: 61).

Uji normalitas dilakukan dengan beberapa cara, yaitu *Histogram Regression Residual* yang telah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga Nilai *Kolmogorov-Smirnov*.

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi penelitian.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi penelitian.

3.6.3.2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain sama maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas (Zulfikar, 2016: 224).

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas (Sanusi, 2012: 135). Uji heteroskedastisitas suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.6.3.3. Uji Multikolinearitas

Didalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut VIF yaitu *Variance Inflation Factor* (Wibowo, 2012: 87).

Gejala multikolinearitas dapat disadari melalui suatu pengujian yang dapat mendeteksi persamaan yang dibuat memiliki gejala multikolinearitas ataupun tidak. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan tool uji yang disebut sebagai Variance Inflation Factor (Wibowo, 2012: 87). Apabila nilai dari Variance Inflation Factor tidak lebih dari 10, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas atau tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.6.4. Uji Pengaruh

3.6.4.1. Uji Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Priyatno, 2013: 116). Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan suatu analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang sama dengan analisis linier sederhana, perbedaannya terdapat pada jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas yang lebih dari satu buah (Wibowo, 2012: 126).

Model analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya yaitu antara Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) , dan Ketersediaan Produk (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Selain itu analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh antar variabel terikatnya, baik secara simultan maupun parsial. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sumber :(Wibowo, 2012: 127)

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b1 = Koefisien Fasilitas

X1 = Fasilitas

b_2 = Koefisien Kualitas Pelayanan

X_2 = Kualitas Pelayanan

b_3 = Koefisien Ketersediaan Produk

X_3 = Ketersediaan Produk

e = Error

3.6.4.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui nilai atas pengaruh variabel bebas dalam model regresi dimana secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil dari pengujian menjelaskan sejauh mana model dapat menjelaskan situasi yang sesungguhnya. Koefisien diartikan sebagai besarnya nilai atas variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen (Wibowo, 2012: 135).

Koefisien determinasi menurut (Wibowo, 2012: 121) merupakan nilai yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya oleh variabel lain yang tidak diteliti.

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji Parsial (T-test)

Uji Parsial (T-Test) merupakan uji yang dipakai untuk menguji variabel-variabel yang menjelaskan hubungan antara variabel independen (variabel X) dengan variabel dependen (variabel Y) (Ghozali, 2016: 97). Hasil uji t pada output SPSS dapat dilihat pada table *Coefficiens^a*. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen

secara individu terhadap variabel dependen, dilakukan dengan membandingkan p-value pada kolom Sig. Masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikan yang digunakan 0,05. Jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sebaliknya jika p-value lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.6.5.2 Uji Simultan (F-test)

Uji simultan (*F-Test*) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh semua variabel independen yang ada secara bersamaan terhadap variabel dependen. Hasil uji F pada output SPSS dapat dilihat pada table ANOVA. Untuk mengetahui variabel-variabel secara independen simultan mempengaruhi variabel dependen, dilakukan dengan membandingkan p-value pada kolom sig. Dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak, sebaliknya jika p-value lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Frengky Jaya Valasindo. Penelitian ini akan dilakukan secara langsung dengan observasi serta menyebarkan kuisioner/angket guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. PT Frengky Jaya Valasindo adalah perusahaan yang bergerak dibidang *money changer* atau pedagang valuta asing di kota batam.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Waktu Penelitian yang penulis lakukan yaitu pada bulan September 2019 sampai dengan Januari 2020.

tabel 3.6Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian	September 2019				Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Pustaka				■																
Penyusunan Penelitian					■															
Pengumpulan Data						■	■	■	■	■	■	■								
Pengolahan Data													■	■						
Analisis data hasil															■					
Kesimpulan																■				