

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada dasarnya, penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014:12). Segala prosedur aktifitas pada penelitian yang dilakukan dalam menyusun penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan untuk menjawab masalah-masalah yang ada (Sugiono, 2014:16). Metode kuantitatif ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang telah terjadi di masa lalu dan masa saat ini, yaitu tentang pendapat, perilaku, karakteristik, keyakinan, hubungan dari variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dari sample yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (kuesioner ataupun wawancara) yang tidak mendalam dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan (Sugiyono, 2018:47).

3.2 Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek maupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, hal ini diungkapkan oleh (Sugiyono, 2014:38). Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel yang diantaranya terdiri dari tiga variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel independen (bebas) disini adalah Kualitas Pelayanan dan Promosi, variabel dependennya (terikat) adalah Kepuasan Konsumen.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang telah menjadi sebab dari berubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiono, 2014:39).

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Moha & Loindong, 2016: 577). Berikut terdapat indikator dari kualitas pelayanan (Sulastiyono, 2011:33) :

1. Keandalan (*Reability*)
2. Responsif (*Responsive*)
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Nyata (*Tangibels*)

3.2.1.2 Promosi

Tindakan yang dilakukan perusahaan agar dapat mempengaruhi konsumen membeli suatu produk ataupun jasa yang diinginkannya maka perusahaan memberikan informasi atas produk atau jasa yang dijual (Lupiyoadi, 2013:92). Terdapat lima bauran promosi (Kotler , 2012:432), yaitu :

1. Periklanan (*advertising*)
2. Promosi Penjualan (*sales promotion*)
3. Penjualan Perseorangan (*personal selling*)
4. Hubungan Masyarakat (*public relations*)

5. Penjualan Langsung (*direct marketing*)

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen ataupun variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiono, 2014:39).

3.2.2.1 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen (Moha dan Loindong, 2016:577). Terdapat indikator yang digunakan guna untuk mengukur kepuasan konsumen (Sopiah, 2013:181), yaitu :

1. Kesesuaian harapan
2. Minat untuk berkunjung kembali
3. Ketersediaan untuk merekomendasikan

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan intinya (Sugiyono, 2018:63). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke Telkomsel Batam Centre pada bulan Agustus 2019 sebanyak 1.442 konsumen.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, hal ini dikatakan oleh (Sugiyono, 2018:63). Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data yang dimana hanya sebagian populasi yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat dan ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar, 2015:56). Jika populasi yang terdapat dalam penelitian ini besar, maka penelitian ini tidak memungkinkan mempelajari semua yang terdapat pada populasi tersebut. Jadi, pengambilan sampel dalam penelitian ini harus mewakili keseluruhan dari populasi.

Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dan teknik *Sampling Incidental*. Dalam non probability sampling maksudnya adalah teknik sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih dan dijadikan sampel (Sugiono, 2018:120). Teknik *sampling incidental* didalam penelitian ini merupakan untuk penentuan sampel secara kebetulan, dalam artian siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sampel yang cocok dan sesuai untuk dijadikan sumber data (Sugiono, 2018:122), dengan minimal pernah satu kali berkunjung ke Grapari Telkomsel Batam Centre.

Dikarenakan kondisi populasi yang terdapat pada penelitian ini sangatlah besar, maka dalam penelitian ini menggunakan Rumus Yamane guna untuk menghitung jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui.

Rumus yang digunakannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Rumus 3. 1 Rumus Yamane

Sumber: (Sugiono, 2018:126)

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat presentasi kelonggaran ketidakpastian 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{1442}{1+1442(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1442}{1+1442(0,0025)}$$

$$n = \frac{1442}{1+3,605}$$

$$n = \frac{1442}{4,605} = 313,137$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dari itu pada penelitian ini jumlah sampel yang dijadikan sebagai responden sejumlah 313,137, namun untuk menyesuaikan dengan kriteria yang dibutuhkan maka jumlah sampel yang akan digunakan paa penelitian ini menjai 313 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Tahap terpenting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data karena berdasarkan data yang terkumpul akan dilakukan analisis sebelum pada akhirnya akan ditarik kesimpulan. Data yang diambil harus valid dan bersifat reliabel karena akan dipergunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka melakukan metode ini dengan mempelajari dan mengumpulkan hasil pengutipan *literature* buku-buku serta data tertulis yang berhubungan dengan penulisan meliputi teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen untuk dijadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Dalam studi pustaka ini penulis melakukan pengumpulan data dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) ini merupakan teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, karakteristik dan perilaku beberapa orang utama dalam suatu organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diberikan atau sistem yang sudah ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden, selain itu kuesioner juga cocok untuk digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah

yang luas (Sugiyono, 2015:230). Target dan cara penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yaitu dengan cara memberikan selebaran kuesioner kepada para konsumen yang datang dengan melakukan transaksi apapun dan mendapatkan pelayanan dari petugas.

Skala ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang tertentu mengenai fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka dari itu variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2017:159)

Jawaban setiap item dari instrument yang merupakan skala *likert* mempunyai jawaban dari positif sampai sangat negatif. Skala *likert* pada umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2014:94) :

Tabel 3. 1 Skala *Liker*

Pernyataan	Skor/Bobot Penelitian
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiono, 2012:94)

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk

menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2014:147). Dalam segi pendapat yang berbeda, analisis data juga merupakan metode dari bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, dikarenakan dengan menganalisis data dapat diberikan arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah dalam penelitian yang dilakukan, hal ini disampaikan menurut (Nazir, 2011:346).

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif yang dimana akan mencari pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Setelah data dari sampel yang mewakili populasi, langkah berikutnya adalah menganalisisnya untuk menguji hipotesis penelitian. Analisis data didalam penulisan skripsi ini diolah dengan bantuan program peranti lunak berupa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Metode penelitian analisis deskriptif ini merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiono, 2014: 147). Jika hipotesis nol (H_0) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variable atau lebih, tetapi bersifat mandiri. Oleh karena itu, analisis ini berbentuk perbandingan ataupun hubungan.

Hasil dari kuisioner yang disebarkan pada penelitian ini maka dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran yang diteleiti dengan melihatkan distribusi jawaban responden dan nilai mean. Analisis deskriptif ini ditentukan rentang skala dan kriteria sebagai berikut:

Rentang skala	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: (Muhidin & Abdurahman, 2017:146)

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dari penelitian. Uji validitas merupakan derajat dari ketetapan antara dari data sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti, (Sugiyono, 2017:509).

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson (Sanusi, 2011:77), sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 2 *Pearson Product Moment*

Keterangan :

r = koefisien korelasi Pearson's product moment

N = jumlah individu

X = angka mentah untuk variabel X

Y = angka mentah untuk variabel Y

ΣXY = skor per soal dikalikan skor total

Kriteria pengujian valid tidaknya tiap-tiap butir soal yaitu dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dari Pearson pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai r_{hitung} sama atau $> r_{tabel}$, maka butir dari instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir instrument tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrument. Menurut (Sugiyono, 2014:120), mengartikan instrumen yang reliable adalah instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur derajat reliabilitas instrument penelitian. Metode ini digunakan pada skala uji yang berbentuk *likert (scoring scale)*. Uji ini menghitung koefisien alpha yang akan mengidentifikasikan seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Untuk mencari besarnya angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Conbrach Alpha* dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{II} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right]$$

Rumus 3. 3 *Cronbach's Alpha*

Sumber: (Sujarweni, 2014)

Keterangan :

r = koefisien *reability instrument (cronbach alpha)*

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$ = total varians butir

at^2 = total varians

Pengujian reliabilitas ini akan dilakukan dengan uji statistic yang dinyatakan dengan koefesiwn Cronbach Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya berbentuk uraian atau berbentuk skala 1-3, 1-5. Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha-nya lebih besar dari 0,6.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukannya pengujian hipotesis. Tujuan dilakukan uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian yang dilakukan menggunakan *Normal P-P Plot of Regresion Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal.

3.5.3.2 Uji Multikoliniearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Santoso, 2016:174). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala mutikolinieritas pada

penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai Tolerance. Gejala multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 dan nilai tolerance kurang dari 0,10.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2018:137). Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat dengan menggunakan uji *Spearman's Rho*. Jika nilai hasil probabilitas memiliki signifikan > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Sanusi, 2011:135).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier

Analisa regresi linear berganda adalah regresi linear di mana satu variabel terikat dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011: 134). Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), (Promosi (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sanusi, 2014:135) :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 +$$

Rumus 3. 4 Regresi Linier
Berganda

Sumber: (Sanusi, 2011:135)

Keterangan :

Y = variabel dependen (kepuasan konsumen)

a = konstanta

b1, b2 = koefisien garis regresi

X1, X2 = variabel independen (kualitas pelayanan, promosi)

e = error atau variabel pengganggu

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (Adjusted R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 atau ($0 < x < 1$). Nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018: 97).

Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2018: 97).

Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1

2. Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
3. Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dapat menggunakan dua cara menurut (Wibowo, 2012:124). yaitu dengan menggunakan tingkat signifikan atau probabilitas dan tingkat kepercayaan. Jika dilakukan dengan tingkat signifikan kebanyakan penelitian menggunakan 0,05. Dalam melakukan sesuatu penelitian, biasanya terdapat dua uji hipotesis yaitu hipotesis nol atau hipotesis H_0 dan hipotesis alternatif atau H_a .

3.5.5.1 Uji T (Parsial)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018: 98). Jika nilai statistik t hitung lebih tinggi dibandingkan t tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya adalah konstan. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan (α) yaitu 0,05.

Uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3. 5 Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2012:366)

Keterangan :

t = nilai uji t

r = nilai koefisien korelasi

n= jumlah sampel yang diobservasi

Pedoman yang digunakan untuk menolak ataupun menerima hipotesis sebagai berikut:

H₀: Hipotesis yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)

H_a: Hipotesis yang menyatakan bahwa adanya hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)

Jika nilai dari $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Jika nilai signifikan uji t < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara individual terhadap masing-masing variabel.

3.5.5.2 Uji Statistik F

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2018: 98).

Uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji f dengan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3. 6 Uji Statistik F

Keterangan :

F : F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

R^2 : Koefisien deerminasi

n : Jumlah dari sampel

k : Jumlah variabel bebas

Pedoman yang digunakan untuk menolak ataupun menerima hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Hipotesis yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)

H_a : Hipotesis yang menyatakan bahwa adanya hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)

Keputusan diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Membandingkan antara F hitung dengan F tabel :

- a) Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

