

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain pada penelitian merupakan rencana untuk dilakukan peneliti ketika merumuskan masalah, pengumpulan, pengukuran, pengolahan dan analisis data untuk menjawab tujuan dari penelitian (Indrawati, 2015:113). Sedangkan desain penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian menggunakan penelitian kausal, merupakan mengukur bagaimana hubungan suatu variabel mempengaruhi variabel lain (Umar, 2017:9), yaitu dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Promosi terhadap kepuasan kosumen traveloka Kota Batam. Data yang dikumpulkan termasuk ke data primer, dimana pengumpulan pertama dilakukan dengan observasi yang selanjutnya menggunakan kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden. Teknik sampling yang di ambil menggunakan *non probability sampling* dan menggunakan metode *sampling aksidental*, dengan menggunakan teknik analisis data berupa analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multtikolinearitas, uji heterokedasititas, uji analisis linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji T.

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi

tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

3.2.1. Variabel Independen

Variabel independen atau sering disebut variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan yang terjadi pada variabel dependen (Sugiyono, 2015:39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan promosi.

1. Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah kelengkapan serta bentuk dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada keahlian untuk memuaskan apa yang sedang dibutuhkan dari konsumen (Kotler & Armstrong, 2012:49). Dengan menggunakan indikator, wujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati (Lovelock et al., 2010: 154)

2 Promosi (X2).

Promosi ialah kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan dan menginformasikan kegunaan dari sebuah produk dan jasa untuk mendorong atau membujuk konsumen membeli produk dan jasa tersebut (Tajudin & Mulazid, 2017 : 22). Dengan menggunakan indikator, frekuensi promosi, kualitas promosi, kuantitas promosi, waktu promosi, kesesuaian promosi (Sanjaya. 2015: 117).

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau sering disebut dengan variabel terikat merupakan variabel dipengaruhi yang terjadi karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2015:39). Variabel dependen ini sifatnya dipengaruhi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

Kepuasan konsumen ialah perasaan yang dimiliki oleh seorang konsumen yaitu perasaan gembira atau bahkan kecewa atas yang didapat sekarang sesuai atau tidaknya dengan harapan yang dipikirkan konsumen (Priansa, 2017:197). Dengan menggunakan indikator, kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian, kesediaan untuk merekomendasi Menurut (Tjiptono, 2011: 453-454).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya itu disebut studi populasi atau studi sensus disenut dengan populasi (Arikunto, 2013: 173). Ada dua jenis ukuran populasi yaitu:

1. Populasi Tak Hingga, dimana Populasi didalamnya terdapat banyak tak terhingga pada objek.
2. Populasi Terhingga, dimana semua terdapat populasi yang terhingga.

Populasi bukan hanya jumlah yang ada tetapi meliputi objek. Objek penelitian adalah pengguna aplikasi Kota Batam. Populasi penelitian ini yang menggunakan aplikasi Traveloka di Kota Batam.

3.3.2 Sampel

Sampel atau contoh merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi (Arikunto, 2013: 174). Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili. Teknik pengambilan sampel apabila populasi tidak diketahui secara pasti, dengan menggunakan metode rumus Cochran.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Rumus 3.1 Cochran

Penjelasan :

n = jumlah sampel yang diperlukan

z = harga dalam kurva normal untunk simpangan 5% dengan nilai 1.96

p = peluang benar 50%= 0,5

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error) biasanya 5%

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% atau z=1,96 dan e =5 persen (0,05)

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)}{(0,5)^2} = 385$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan menggunakan rumus Cochran, penelitian menggunakan sampel minimum sebesar 385.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner dalam proses pengumpulan data. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang menggunakan aplikasi traveloka untuk mengetahui data mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan alat bantu berupa draft atau isian pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang diukur untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi skor (Sanusi, 2012: 59).

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2013: 168)

3.5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang akan dicari pengaruh dari variabel independen terhadap

variabel dependen. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data 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.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012: 147). Penyajian data dalam statistik deskriptif adalah melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean, persentase dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur (Sanusi, 2012: 77). Uji validitas dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas dari indikatornya adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012: 37)

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.

2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.2 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
1,60 - 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

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Penelitian ini menggunakan dan menentukan kuesioner reliabel jika alpha cronbach $> 0,60$ dan tidak reliabel jika sama dengan atau di bawah $0,60$. Reliabilitas juga dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsisten alat ukur (Wibowo, 2012: 52).

Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas

Skor Total Item Pernyataan	Kriteria
$< 0,20$	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Tinggi
0,80 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Priyatno, 2012: 144).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan hisogram regression residual yang sudah di standarkan, analisis chi square dan juga menggunakan nilai kolmogorov smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika (Wibowo, 2012: 62)

1. Jika nilai kolmogorov-smirnov $Z < Z$ tabel atau
2. Nilai probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; Sig $> 0,05$

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau

mendekati sempurna di antara variabel bebas, korelasinya 1 atau mendekati 1 (Priyatno, 2012: 151).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012: 87).

1. Jika $VIF > 10$, maka menunjukkan terdapat gejala multikolinieritas
2. Jika $VIF < 10$, maka menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinieritas

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Berbagai macam uji heterokedastisitas yaitu dengan uji Glejser, dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas (Priyatno, 2012: 158).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu nilai residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas,

tidak adanya heterokedastisitas dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi (Priyatno, 2012: 127).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.2 Persamaan Regresi Linier

Berganda

Sumber: (Priyatno, 2012 : 136)

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X₁ dan X₂ = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X₁, X₂.....X_n = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika koefisien determinasi = 1, artinya variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk emprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan variasi-variasi variabel dependen (Wibowo, 2012: 135).

3.5.5 Uji Hipotesis

Dalam uji ini metode pengambilan keputusan didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini menggunakan dua uji berikut, yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

3.5.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil dari uji T dapat dilihat dari hasil output SPSS. Apabila T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} serta tingkat signifikannya ($p = value$) lebih kecil dari 5%, maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak, hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial (Sanusi, 2017: 133).

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji f dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel Y dan juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Menurut (Sanusi, 2017: 126) untuk menentukan apakah koefisien berganda tersebut signifikan atau tidak dikonsultasikan dengan F_{tabel} sehingga perlu ditentukan nilai F_{hitung} berdasarkan nilai koefisien korelasi berganda.

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independent secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, adapun lokasi dan jadwal penelitian yang telah ditentukan sebagai berikut:

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan menjadi objek penelitian adalah Kota Batam.

3.6.2 Jadwal penelitian

Jadwal untuk melaksanakan penelitian ini dapat dilihat pada table di bawah ini: penelitian merupakan waktu yang digunakan peneliti dari awal ini dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (2019-2020)					
	September 2019	Oktober 2019	November 2019	Desember 2019	Januari 2020	Februari 2020
Menentukan Judul						
Bimbingan Skripsi						
Perumusan Penelitian						
Studi Kasus						
Metodeologi Penelitian						
Rancangan Kuesioner						
Penyebaran Kuesioner						
Pengumpulan data						
Penyusunan laporan akhir						

Sumber:Peneliti,2020