

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Deskriptif menurut (Sugiyono, 2019:64) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai “penelitian yang dilakukan untuk menetapkan adanya variabel bebas, baik pada satu variabel atau lebih tanpa melakukan perbandingan atau mengaitkan dengan variabel lain”. Menurut (Sugiyono, 2019:17) metode kuantitatif adalah metode yang didasarkan pada filosofi positivism, yang dipergunakan meneliti populasi dan sampelnya, pengumpulan data dengan instrumen penelitian dan analisis kuantitatif menguji hipotesis yang telah ditentukan pada penelitian.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian menggunakan replikasi dan pengembangan, yaitu merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya tetapi dengan sampel, variabel, dan periode waktu yang baru. Penelitian replikasi digunakan untuk menguji masalah ide dan penelitian sebelumnya dengan membahas topik penelitian yang sama di bawah berbagai pengaturan dan dengan objek penelitian yang berbeda.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini berada di PT Vizta Alpha Prakarsa yang beralamat di Komplek Nagoya Hill Superblok Blok R3H No. 12A-16B, Jl. Teuku Umar, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian berkembangan selama lima bulan, dari Maret 2022 sampai Juli 2022, dan akan selesai secara total. Tabel periode penelitian dapat dilihat selengkapnya di bagian bawah ini.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	2022				2022				2022				2022				2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Menentukan Judul	■	■	■																	
Studi Kepustakaan		■	■	■																
Pembuatan Bab 1 – Bab 3				■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Penyebaran Kuesioner									■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengolahan Data													■	■	■	■				
Pembuatan Bab 4 – Bab 5																	■	■	■	■
Pengumpulan Skripsi																	■	■	■	■

Sumber : Data Penelitian 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019:126) populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang biasanya memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dapat diteliti dan diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini ialah semua *customer* yang menggunakan jasa karaoke di PT Vizta Alpha Prakarsa Batam, sehingga populasinya diambil rentang Maret 2021 s/d Maret 2022 berjumlah 8.945 pelanggan.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019:126) sampel merupakan bagian dari sebuah wilayah yang ditetapkan atau dimaksud populasi. Jika populasi yang diambil termasuk wilayah yang luas maka agar dapat menghemat waktu penelitian dan biaya maka sebuah penelitian akan mempersempitnya dengan penentuan sampel.

Pada penelitian ini menggunakan rumus Jacob cohen (Hikmah, 2020), guna menghitung jumlah yang tidak menentu jumlahnya populasinya setiap hari maka peneliti menggunakan rumus Jacob cohen untuk membatasi wilayah responden yang diambil, sebagai berikut:

$$N = \frac{L}{F^2} + u + 1$$

Rumus 3. 1 Jacob Cohen

Sumber : (Hikmah, 2020)

Keterangan:

N = Banyak sampel

F^2 = Efek ukuran (0,1)

u = Jumlah perubahan yang terkait dalam penelitian

L = Fungsi power(u), hasil tabel power = 0,95

Dari rumus dapat diambil sampel dengan harga L tabel ($t.s=1\%$)= 0,95 , serta $u= 19,76$. Berdasarkan rumus maka sampelnya ialah:

$$N = \frac{L}{F^2} + u + 1$$

$$N = \frac{19,76}{0,1} + 5 + 1$$

$$N = 203,6 = 204$$

$$N = 204 \text{ responden}$$

Hasil dari rumus Jacob cohen maka ditentukan sampel yang ditentukan sebanyak 204 responden.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik sampling merupakan sebuah cara untuk pengambilan sampel. Dalam teknik sampel terbagi menjadi dua kelompok yakni *probability sampling* dan *non-probability sampling* (Sugiyono, 2019:128).

Teknik sampel yang dipakai dalam penelitian ialah simple random sampling untuk pengambilan secara acak dan homogen. Menurut (Sugiyono, 2019:129) teknik yang digunakan memberikan setiap peluang responden secara acak dengan kata lain siapa saja dapat dijadikan sampel dalam penelitian tanpa terbatas untuk dipilih dijadikan sampel.

3.5 Sumber Data

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka jenis data penelitian yang digunakan adalah jenis data primer dan data sekunder.

1. Primer

Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini diperoleh data primer yang diamati secara langsung pada PT Vizta Alpha Prakarsa Batam dengan mengambil hasil data melalui kuesioner serta wawancara kepada informan yang meliputi Konsumen PT Vizta Alpha Prakarsa Batam serta Karyawan PT Vizta Alpha Prakarsa Batam.

2. Sekunder

Data sekunder adalah hasil data yang dikumpulkan dari data lain yang diperoleh orang atau dari sumber yang telah ada. Data sekunder yang didapat dalam penelitian ini didapat dari hasil laporan jumlah pengunjung pada PT Vizta Alpha Prakarsa. Maka peneliti menggunakan data sekunder ini guna memperoleh informasi yang akurat untuk memperkuat penemuan yang telah dilakukan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data data yang diperlukan dalam penelitian yang akan disusun secara sistematis dan sesuai prosedurnya. Berikut metode pengumpulan datanya:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi di lapangan dengan mengetahui kualitas pelayanan dan promosi yang dilakukan PT Vizta Alpha Prakarsa dalam kepuasan pelanggan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam teknik wawancara ini, peneliti melakukan tanya jawab kepada perwakilan PT Vizta Alpha Prakarsa secara tatap muka. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden. Teknik ini digunakan untuk pengambilan data mengenai Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Vizta Alpha Prakarsa Batam. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian yaitu skala *likert*.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Kode	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, 2019:147)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019:68), variabel penelitian adalah sifat atau nilai orang, benda, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Berikut adalah variabel pada penelitian yang akan diteliti oleh peneliti berdasarkan pembagiannya:

3.7.1 Variabel Independen (X)

Menurut (Sugiyono, 2019:69), variabel independen antara lain disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, dan *antecedent*. Ini sering disebut sebagai variabel bebas dalam bahasa Indonesia. Ini adalah variabel bebas yang berdampak pada atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel terikat (terikat), sebagai lawan dari variabel terikat itu sendiri. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi (X2) digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

3.7.2 Variabel Dependen (Y)

Menurut (Sugiyono, 2019:69) mengemukakan bahwa istilah "variabel dependen" banyak digunakan untuk menyebut variabel keluaran, kriteria, dan

konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia lebih sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau yang merupakan hasil dari tindakan variabel bebas. Penelitian ini mengandalkan variabel dependen Kepuasan Pelanggan sebagai fokus utamanya (Y).

Tabel 3. 3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah berupa upaya yang hendak dilakukan untuk merealisasikan harapan pelanggan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan . (Winda Evyanto, 2021)	1. Jaminan, 2. Keandalan, 3. Daya Tanggap 4. Bukti Langsung 5. Empati	Likert
2	Promosi (X2)	Promosi adalah kegiatan memberitahukan dan menawarkan sebuah produk dengan aspek aspek tambahan yang menarik konsumen untuk mencoba dan membeli produk yang diberikan dengan tujuan meningkatkan penjualan produsen (Sulaeman & Krisnawati, 2020)	1. Periklanan 2. <i>Personal Selling</i> . 3. Publisitas 4. Promosi Penjualan 5. Pemasaran Langsung	Likert
3	Kepuasan Pelanggan (X3)	kepuasan pelanggan merupakan sebuah evaluasi terhadap jasa atau produk yang memberikan penilaian terhadap jasa atau produk . kepuasan itu sendiri merupakan tanggapan atas hasil yang diberikan pelanggan atas pembelian barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. (Noor, 2020)	1. Harapan 2. Kinerja 3. Perbandingan 4. <i>Confirmation</i> atau <i>disconfirmation</i> 5. Ketidaksesuaian	Likert

Sumber : Data Penelitian 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2019:206) statistik deskriptif adalah sebuah cara untuk menganalisis sebuah data dengan statistic yang menggambarkan data yang akan disimpulkan dan menarik kesimpulan dari hasil uji. Analisis statistic deskriptif berfungsi dalam menguraikan hasil uji seperti mean, nilai tengah, standar deviasi sehingga analisis ini dapat menjabarkan dan menguraikan dari hasil penelitian.

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Menurut (Sinta, 2021:417) dalam pengujian validitas maka kuesioner akan diuji kevalidan nya, valid atau tidaknya sebuah instrument yang berisikan pernyataan – pernyataan yang dapat dibuktikan pada uji validitas .

Menurut (Sinta, 2021:358) yang dimaksud validitas ialah suatu item yang didapat dengan dukungan skor total . Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas ialah:

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

Rumus 3. 2 Validitas

Sumber : (Sinta, 2021:358)

Keterangan :

R_{xy} = Koefesiensi korelasi X dan Y

N = Jumlah responden

X = Skor tiap item

Y = Skor total

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sinta, 2021:359) uji yang menitik beratkan pada kenyataan kuesioner itu reliabel atau tidaknya. Pengujian ini juga digunakan untuk meyakinkan apakah kuesioner dapat dilakukan berulang dengan hasil yang sama untuk penelitian selanjutnya. Pengujian reliabilitas ini sesungguhnya untuk mengukur seberapa besar sebuah item dapat konsisten atau tidak.

Menurut (Sinta, 2021:359) uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan melihat koefisien cronbach alpha pada program, jika pada program nilai *cronbach alpha* terdapat lebih besar dari 0,6 maka kuesioner akan dinyatakan *reliable*. Pengukuran reliabilitas instrument terdapat rumus *Alpha*, yaitu:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Rumus 3. 3 Cronbach Alpha
Sumber : (Sinta, 2021:359)

Keterangan :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

K = Jumlah kuesioner

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

3.8.3 Uji Asusmsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Sudirman *et al.*, 2022) uji normalitas sangat berguna untuk pengujian selanjutnya dengan katalain uji normalitas digunakan untuk pengujian hipotesis uji t dan F. uji ini membutuhkan dua cara untuk mengetahui apakah ia terdistribusi normal atau tidak yakni dari hasil analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji pengujian selanjutnya dimana menguji regresi berganda apakah ditemukannya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahuinya maka kita dapat melihat dari nilai VIF masing-masing responden(Sudirman *et al.*, 2022:207).

Menurut (Sinta, 2021:359) ji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar varibel variabel bebas yang diajukan dalam model regresi. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflating Factor*) karena cara tersebut praktis dan paling mudah. Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

1. Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel independen.
2. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel independen.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apabila model dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varian berbeada disebut heteroskedastisitas. Model regresi akan tepat bila tidak terjadi heteroskedastisitas. (Sinta, 2021:359). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di *stadentized*. (Devina & Rokhyadi, 2019:60)

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Devina & Rokhyadi, 2019:60) menggunakan analisis regresi linier berganda yang didalamnya terdapat uji F dan uji T sebelum ke analisis jalur (path). Analisis regresi digunakan terutama untuk tujuan peramalan, dimana dalam model penelitian ini ada sebuah variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas).

Rumus linear berganda yang digunakan sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$	Rumus 3. 4 Analisis Regresi Linier Berganda
-------------------------------	--

Sumber : (Sinta, 2021:360)

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

- a = Konstanta
 X_1 = Kualitas Pelayanan
 X_2 = Promosi
 b_1 b_2 = Koefisien regresi

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Taupik Ismail, 2021:418) untuk memperkirakan seberapa tinggi kapabilitas model dalam menegaskan variasi variabel terikat digunakanlah uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi yaitu 0 sampai dengan 1. apabila angka koefisien determinasi variabel hampir sama dengan 1 berarti kapabilitas variabel bebas dalam menghasilkan keberadaan variabel terikat semakin kuat. sedangkan Jika nilai koefisien determinasi yang hampir sama dengan angka 0 berarti kapabilitas model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas.

Menurut (Sinta, 2021:360) koefisien penentu bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Maka rumus koefisien penentunya ialah sebagai berikut:

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

Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi

Sumber : (Sinta, 2021:360)

Keterangan:

KP = Koefisien penentu

R = Nilai Koefisien Korelasi

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah sebuah variabel ada pengaruh atau tidak terhadap variabel lainnya. Pada uji t dilaksanakan berdasarkan perbandingan uji t hitung dengan uji t tabelnya. Bila nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_0 ditolak. Namun sebaliknya, bila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima.

(Sinta, 2021:361)

$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$	Rumus 3. 6 Uji t (Sinta, 2021:361)
$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$	

Keterangan :

t = Pengujian hipotesis

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah responden

Dengan perumusan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : P = 0$ (tidak ada hubungan antara x dan y)

$H_a : P > 0$ (ada hubungan positif antara x dan y)

$H_a : P < 0$ (ada hubungan negatif antara x dan y)

$H_a : P \neq 0$ (ada hubungan antara x dan y)

Dalam pengujian menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, sedangkan α sebesar 5% tingkat kesalahan dan $dk = n-2$. Untuk menguji hipotesis nol (H_0) kriterianya ialah sebagai berikut :

- a. Bila nilai thitung $>$ nilai ttabel, maka H_0 dan H_a diterima.
- b. Bila nilai thitung $<$ nilai ttabel, maka H_0 dan H_a ditolak.

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

menurut (Sinta, 2021:361) uji F dipergunakan dengan tujuan mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama sama di antara variabel yang bersangkutan. Hipotesis alternatif diterima dan variabel dependen dipengaruhi secara signifikan oleh semua variabel dependen apabila F hitung lebih besar dari F tabel. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka hipotesis tidak dapat diterima atau ditolak dan tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/K}{1-R^2 (n-k-1)}$$

Rumus 3. 7 Uji f

Sumber : (Sinta, 2021:361)

Keterangan :

R^2 = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

menurut (Sinta, 2021:361) Ketentuan dari penerimaan atau penolakan hipotesis, yaitu :

1. Jika nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai $F_{hitung} <$ dari nilai F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a di tolak. Artinya variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai F_{tabel} digunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (*degree of freedom/df*) = $(K-1), (n-k)$, dimana n jumlah observasi/sampel dan k ialah jumlah variabel termasuk intersep