

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu metode mana yang akan digunakan, karena merupakan langkah yang harus ditempuh dalam penelitian yang akan mengarahkan peneliti pada kesimpulan penelitian yang menjawab permasalahan yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2018) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun pada penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2018) metode kuantitatif adalah metode yang berdasar filsafat *positivisme* bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

Jenis penelitiannya yang di gunakan ialah deskriptif, yakni penelitiannya yang di lakukan dengan mengelompokkan sampel populasi karyawan PT Lautan Abadi Pratama dengan memakai teknik kuesioner.

3.2. Sifat Penelitian

Sifatnya dari penelitiannya ialah replikasi dari penelitiannya yang telah ada sebelumnya, yaitu penelitiannya yang membuat ulang dari penelitiannya yang

telah ada sebelumnya secara online tetapi dengan waktunya, variabelnya, dan subjeknya yang berbeda. Perbedaannya terletak pada periode penelitian serta fokus penelitiannya.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitiannya ini dilakukan pada PT Lautan Abadi Pratama berlokasi di Komplek Pantai Permata, Blok E No 11, Baloi, Kota Batam, Kepri.

Seluruh datanya yang diperlukan ialah datanya yang di berikan secara langsung dari pelanggan PT Lautan Abadi Pratama agar datanya akurat dan akurat.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitiannya ini dimulai dari bulan Maret - Agustus 2022. Jadwal penelitiannya di sajikan berikut :

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Mar 2022	Apr 2022				Mei 2022				Jun 2022				Jul 2022				Agus 2022	
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
Mencari fenomena masalah	■	■	■	■															
Menentukan Judul			■	■															
Studi Pustaka					■	■	■	■	■	■									
Menyebarkan dan menganalisa Kuesioner											■	■	■	■					
Menyusun Hasil Penelitian														■					
Menyimpulkan dan membuat saran																■	■	■	■

Sumber : Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi penelitiannya ini yang merupakan pelanggan yang memakai jasa transportasi PT Lautan Abadi Pratama periode November 2021 sampai April 2022 berjumlah 260 pelanggan.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik random sampling yang dikatakan sederhana karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang ada dalam populasi.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* yang dipergunakan ialah *simple random sampling*, setelah ditentukan jumlah sampel tersebut maka peneliti dapat menentukan siapa saja yang akan dijadikan responden. Pada penelitiannya ini, banyaknya sampel yang hendak di ambil di dasarkan oleh rumus berikut :

Rumus 3.1 Rumus Slovin

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

Sumber: (Sanusi, 2018)

Keterangan :

n = Banyak sampelnya

N = Banyak populasinya

α = Eror 5%

$$n = \frac{260}{1 + 260 (0,0025)}$$

$$n = \frac{260}{1 + (0,65)}$$

$$n = \frac{260}{1,65}$$

$n = 157,5$ dibulatkan jadi 158

3.5 Sumber Data

1. Data Primer

Datanya yang di dapatkan dari kuesioner, observasi, wawancara yang di berikan pada respondennya berdasar sasarannya, dan targetnya (Sugiyono, 2018). Sumber data primernya yang di pergunakan ialah observasi, dokumentasi, wawancara, serta kuesioner.

2. Data Sekunder

Datanya yang di peroleh tidak langsung dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitiannya yang di laksanakan. Data sekundernya yang di pergunakan berasal dari jurnal, studi kepustakaan, dan sumber lainnya.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Datanya yang dikumpulkan berperan penting didalam penelitian agar didapatinya informasi yang di perlukan. Sejumlah metodenya ialah :

1. Kuesioner

Teknik mengumpulkan datanya yang memerikan serangkaian pertanyaannya ataupun pernyataannya pada respondennya untuk di jawab. Metode ini dilakukan dengan memberikan responden serangkaian tanggapan tertulis. Pertanyaan pada kuesioner berpedoman pada berbagai indikator, dan setiap responden diminta untuk memberikan komentar atas pertanyaan atau pernyataan tersebut. Dengan memilih pelanggan dengan salah satu alternatif jawaban yang diberikan kepada responden PT Lautan Abadi Pratama, skala penilaian dari 1 sampai 5. Peneliti menggunakan serangkaian pernyataan lima skala untuk menunjukkan bahwa dia setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Pertanyaan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2018)

2. Observasi

Hal yang mendasar secara menyeluruh terkait wawasannya, dimana hanyalah dapat bekerja berdasar datanya yang fakta (Nasution dalam Sugiyono, 2018). Observasinya yang di laksanakan dengan menelusuri dan memahami langsung seluruh hal yang terkait fokus penelitian pada PT Lautan Abadi Pratama.

3. Studi Pustaka

Metodenya ini dengan meneliti serta menyusun hasilnya pada buku dan tulisan sastra, termasuk teori kualitas layanan mengenai periklanan dan kepuasan pelanggan, untuk dijadikan dasar pemikiran pembahasan selanjutnya (Sugiyono, 2018).

Peneliti menggunakan skala *likert* dalam menyusun kuesioner. Instrumen penelitian angket ini menggunakan skala pengukuran *likert*. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2018).

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Umumnya segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

1. Variabel Independen

Variabelnya yang memengaruhi perubahannya variabel terikat (dependen), yang disimbolkan dengan simbol (X). Variabel bebasnya ialah kualitas pelayanan (X1) dan promosi (X2). Menurut Tjiptono dalam (Aswad et al., 2018) indikator kualitas pelayanan ialah realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.

Adapun indikator promosi menurut Kotler & Keller dalam (Agustina et al., 2018) yakni promosi penjualan, periklanan, tenaga penjualan, hubungan masyarakat, pemasaran langsung.

2. Variabel Dependen

Variabelnya yang di pengaruhi oleh variabel bebas, yang disimbolkan dengan simbol (Y). Variabel dependennya ialah kepuasan pelanggan. Menurut Setyo dalam (Purba et al., 2020) indikator kepuasan pelanggan yaitu terpenuhinya harapan pelanggan, selalu menggunakan produk/jasa, merekomendasikan ke orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik, lokasi.

3.8 Metode Analisis Data

Analisa datanya sebagai proses menelusuri serta menyusun datanya yang di peroleh dari hasil penelitiannya hingga nantinya akan di hasilkan kesimpulan hingga membuat pihaknya yang lain mudah memahami. Metode penelitiannya menerapkan analisa kuantitatif yang akan di olah dengan bantuan aplikasi SPSS.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisa datanya yang di gunakan didalam mendeskripsikan hasil kuisisionernya yang sudah di bagikan pada pelanggan PT Lautan Abadi Pratama, hasilnya hendak di olah dengan bantuan statistika deskriptif. Rumus didalam menghitung rentang skalanya ialah:

Rumus 3.2 Rentang Skala

$$RS = \frac{n (m - 1)}{m}$$

Sumber: (Nasrullah, 2017)

Keterangan :

n = jumlah sampel

$$RS = \frac{260(5 - 1)}{5}$$

m = jumlah alternatif jawaban tiap

item

$$RS = \frac{260(4)}{5}$$

RS = rentang skala

$$RS = 200$$

Hal pertama yang harus dilakukan untuk menemukan rentang skalanya dengan menetapkan skornya yang terendah dan yang tertinggi. Sampel respondennya sebanyak 158 serta banyaknya pilihan jawabannya ialah lima.

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Pertanyaan	Skor Positif
1	200-450	Sangat tidak setuju
2	451-650	Tidak setuju
3	651-850	Ragu-ragu
4	851-1050	Setuju
5	1051-1250	Sangat setuju

Sumber : (Peneliti, 2022)

3.8.2 Uji Kualitas Data

Datanya yang di peroleh dengan prosedural mengumpulkan datanya lalu di analisa dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Penelitiannya ini memakai kuesionernya sebagai alat pengukuran penelitiannya.

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Prasyarat yang sudah ditetapkan didalam hasil penelitiannya yang valid serta kredibel ialah efektifnya instrumen memiliki validitasnya yang tinggi. Kuesionernya di anggap valid jika pertanyaannya bisa mengatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018).

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan peralatan yang digunakan dalam penelitian. Anda dapat mengetahui apakah suatu perangkat valid dengan menggunakan program SPSS untuk mencari nilai dalam tabel r dan hasilnya dalam r . Jika hasil r positif dan r hitung $>$ r tabel, maka valid, dan begitu sebaliknya. Uji validitasnya di hitung dengan perhitungan.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Digunakan didalam mengukur kuisisionernya, dari variabel konstruknya. Jika jawabannya atas pernyataannya mendapati nilai konstan sepanjang periode tertentu, maka kuesionernya dinyatakan bisa di andalkan. Uji statistik Cronbach Alpha dipakai didalam menyimpulkan reliabel atau tidaknya datanya. Didalam menelusuri variabelnya yang dianalisa dengan Alpha Cronbach ialah reliabelnya yang bisa di lihat dari kesimpulannya. Penelitinya juga bisa mengamati perolehan determinannya yakni apabila $>$ 0.6 maka disimpulkan reliabel (Sanusi, F. V., & Khel, 2018).

3.8.2.3 Uji Normalitas

Penetapan pengujiannya bisa memakai grafik histogram dan normal P-P Plot yang diamati dari penyebaran datanya yang ada disekitaran garis diagonalnya (Ghozali, 2018). Analisa statitstika selanjutnya yakni Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pengujian K-S merumuskan:

1. Jika signifikasinya $>$ 0,05 menyatakan datanya terdistribusi normal.
2. Jika signifikasinya $<$ 0,05 menyatakan datanya terdistribusi tidak normal.

3.8.2.4 Uji Multikolinieritas

Digunakan didalam menelusuri adanya kolerasi diantara variabel bebasnya didalam modelnya (Ghozali, 2018: 107). Adapun kriteria pengujiannya ialah:

1. *Tolerance* < 0,10 atau VIF > 10 bahwa bergejala multikolonieritas.
2. *Tolerance* > 0,10 atau VIF < 10 bahwa tidak bergejala multikolonieritas.

3.8.2.5 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas ialah untuk menguji apakah ada varians yang tidak sama dalam residual dari dalam model regresi. Modelnya dikatakan normal jika tidak bergejala heteroskedastisitas. Uji yang dipakai didala mengujikan heteroskedastisitas ialah Park Gleyser ataupun Scatterplott (Ghozali, 2018).

3.8.3 Uji Pengaruh

3.8.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa linear bergandanya sendiri menyatakan bahwa sebuah hubungan linearnya diantara dua ataupun lebih variabel independennya dengan variabel dependennya. Adapun persamaan regresinya bisa menggunakan rumus berikut:

Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda

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

Sumber: (Heryati, 2018)

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

- a = konstanta
- b1, b2 = koefisien Regresi
- X1 = kualitas pelayanan
- X2 = promosi

3.8.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisa ini dipergunakan didalam kaitannya didalam menelusuri besaran persentasenya dari pengaruh variabel bebasnya didalam model regresinya yang secara bersamaan memerikan pengaruhnya terhadap variabel terikatnya. Dinyatakan koefisiennya di tunjukan menampilkan jauhnya model yang ada bisa menjabarkan keadaan yang sesungguhnya (Ghozali, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilangsungkan didalam uji hipotesisnya secara parsial, didalam menelusuri berpengaruh tidaknya variabel independennya secara individual terhadap variabel dependennya. Pengambilan keputusannya yakni:

1. Sig > 0,05 atau t hitungnya < t tabelnya maka Ho diterima.
2. Sig < 0,05 atau t hitungnya > t tabelnya maka Ho ditolak.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F membuktikan keseluruhan variabel independennya didalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya atau tidak.

Penentuan keputusannya (Ghozali, 2018), jika :

1. Sig > 0,05 atau F hitungnya < F tabelnya maka Ho diterima.
2. Sig < 0,05 atau F hitungnya > F tabelnya maka Ho ditolak.