BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam pengertian sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data saja. (Nazir, 2013: 70)

Di dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah klien Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan. Adapun variabel dari penelitian tersebut dari segi kualitas pelayanan dan hubungan klien sebagai variabel bebas (*independent variabel*) terhadap kepuasan klien yang dijadikan sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

3.2 Operasional Variabel

Variabel Independen adalah sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono, 2016: 96)

Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2016: 97)

Yang termasuk variabel dependen dan variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)

Skala pengukuran yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan adalah skala Likert. Indikator yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Reliabilitas, memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap, membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
- c. Jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- d. Empati, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti Fisik, fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Hubungan Klien (Variabel Independen)

Skala pengukuran yang digunakan dalam variabel hubungan klien adalah skala Likert. Indikator yang digunakan dalam variabel hubungan klien sebagai berikut:

- a. Kepercayaan (*trust*), memiliki rasa percaya antara satu pihak ke pihak lain.
- b. Komitmen (*commitment*), mempercayai hubungan yang sedang berlangsung antara satu pihak dengan pihak lain.

3. Kepuasan Klien (Variabel Dependen)

Skala pengukuran yang digunakan dalam variabel kepuasan klien adalah skala Likert. Indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan klien sebagai berikut:

- a. Niat beli ulang, melakukan pembelian ulang produk/jasa yang sama.
- b. Loyalitas pelanggan, Bilamana konsumen puas, maka ia tidak gampang dibujuk oleh pesaing untuk beralih pemasok.
- c. Perilaku komplain, Pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain.
- d. Gethok tular positif, Pelanggan yang puas akan merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2016: 148)

Populasi pada penelitian ini adalah klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan berjumlah 117.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 149) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi yang diteliti.

Sampel di dalam penelitian ini adalah Klien pada Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2016: 156), sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 117.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Creswell (2012) dalam Sugiyono (2016: 235), observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi berperan serta yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2016: 230), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Wibowo (2012: 24) uji statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek- aspek penting berkaitan dengan data tersebut.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut Anzwar (1999) dalam Wibowo (2012: 35) uji validitas merupakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas suatu data menggunakan uji koefisien korelasi. Nilai uji koefisien korelasi yang menunjukkan suatu pertanyaan pada kuesioner dianggap valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut. (Wibowo, 2012: 37)

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur apakah suatu data yang telah dikumpulkan dapat dipercaya atau tidak. Untuk menguji reliabilitas, penelitian ini menggunakan metode *Conbrach* Alpha. Nilai *Conbrach* Alpha yang menunjukkan pertanyaan pada kuesioner dianggap *reliable* adalah minimal lebih besar sama dengan 0,6 sehingga nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik. (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari:

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Wibowo (2012: 61) uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Nilai Kolmogrov-Smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai kolmogrov-smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$ atau menggunakan nilai probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012: 87) gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas yang artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak untuk suatu pengamatan. Untuk melakukan uji

heteroskedastisitas ada beberapa metode yang dapat digunakan salah satunya adalah metode *Park Gleysler*. Uji *Park Gleysler* dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas. (Wibowo, 2012: 93)

3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah. Variabel penjelas yang lebih dari satu buah inilah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel yang memiliki hubungan, pengaruh, dengan, dan terhadap, variabel yang dijelaskan atau variabel dependen. (Wibowo, 2012: 126)

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Rumus 3.1 Analisis Regresi Berganda

Keterangan :

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Hubungan Klien

Y = Kepuasan Klien
 β = Koefisien Regesi
 ε = Error

3.5.5 Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui jumlah atau persentase kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Variabel penjelas yaitu variabel independen yang lebih dari satu buah inilah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel yang memiliki hubungan, pengaruh, dengan, dan terhadap, variabel yang dijelaskan atau variabel dependen. (Wibowo, 2012: 136)

3.5.6 Uji Hipotesis

3.5.6.1 Uji T (Parsial)

Menurut Priyatno (2010: 68) uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Kriteria dalam pengujian ini adalah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
Jadi, variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$; maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi, variabel independen (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.1.3.1 Uji F (Simultan)

Menurut Priyatno (2010: 67) uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Hipotesis dalam pengujian uji F adalah sebagai berikut:

H_0 = Variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

H_a = Variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria dalam pengujian uji F adalah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi, variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$; maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi, variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini bertempat di Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan di Kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dalam penelitian ini yaitu dari bulan September 2017 sampai bulan Februari 2018.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Nama Kegiatan	Sept 2017				Okt 2017				Nov 2017				Des 2017				Jan 2018				Feb 2018
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Penentuan Topik	■	■																			
Penentuan Judul			■																		
Penentuan Objek				■	■	■															
Penelitian Lapangan				■	■	■															
Pemrosesan Bab 1 – Bab 3						■	■	■	■	■	■										
Penyebaran kuesioner dan pengolahan data												■	■	■	■						
Pemrosesan Bab 4 – Bab 5																■	■	■	■		
Review hasil penelitian																				■	■

Sumber: Peneliti (2017)