

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Sanusi (2014: 13) desain atau rancangan penelitian merupakan cetak biru bagi peneliti. Penelitian ini menggambarkan tentang hubungan antarvariabel serta besaran populasi dan sampel, teknik sampling yang dipilih, cara mengumpulkan data, analisis data yang digunakan, dan lain- lain. Di dalam penelitian kuantitatif ini digunakan dua jenis variabel, yaitu variabel independennya (bebas) adalah kepercayaan ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) dan variabel dependennya (terikat) adalah kepuasan konsumen ( $Y$ ). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kedua variable independen terhadap variabel dependen.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2012: 59) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

### 3.2.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel independen adalah variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1. Kepercayaan ( $X_1$ )

Menurut Mayer, *et al.* dalam Rofiq dan Mula (2010: 2) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu :

- a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual atau organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

- b. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

c. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk/jasa yang di jual apakah dapat dipercaya atau tidak.

2. Kualitas layanan ( $X_2$ )

Menurut Tjiptono (2014: 282) Variabel kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan.

Adapun indikator reliabilitas :

- a. Tingkat melakukan kesalahan (misalnya alamat, nama penerima)
- b. Ketepatan waktu memenuhi janji

- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

Adapun indikator daya tanggap :

- a. Kesiediaan karyawan mendengarkan keluhan pelanggan
- b. Kesiediaan karyawan membantu pelanggan

- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Adapun indikator jaminan :

- a. Keramahan karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan
- b. Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan
- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Adapun indikator empati :

- a. Menjalinkan hubungan dengan pelanggan
- b. Keramahan karyawan saat berkomunikasi
- c. Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan
- e. Bukti Fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Adapun indikator bukti fisik :

- 1. Kelengkapan fasilitas kantor atau ruangan (misalnya komputer, ac, timbangan)
- 2. Kerapian karyawan
- 3. Kenyamanan kantor atau ruangan

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel

terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan Konsumen

Menurut Irawan (2008: 9) indikator kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan jasa secara menyeluruh.
- b. Merekomendasikan kepada pihak lain.
- c. menggunakan jasa kembali.

### **3.3 Populasi Dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sanusi (2012: 87) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa keagenan di PT. Pelayaran Teguh Abadi Nusantara yang berjumlah 158 orang konsumen.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan Slovin dengan tingkat kesalahan 5% (Noor, 2011: 158) sebagai berikut:

#### Rumus 3.1 Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Sumber: Sanusi (2012: 101)

Keterangan: n = Jumlah Sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

a = *Margin Error*

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

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

$$n = \frac{158}{1 + 158 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{158}{1 + 158 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{158}{1 + 0.395}$$

$$n = \frac{158}{1,395}$$

$$n = 113,26$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh 113,26 dibulatkan menjadi 113 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 113 responden atau (n= 113).

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2012: 224) Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Menurut sugiyono (2012: 137) Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi obyek-obyek alam yang lain. Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara membagikan kuesioner atau angket yang berisi mengenai pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

### 3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan/pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2011 : 59).

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Bobot	Skala Likert
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

**Sumber :** Sanusi (2011)

### 3.5 Metode Analisis Data

Data penelitian ini menggunakan program dalam menganalisis pengaruh antar variabel yaitu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 21. SPSS adalah suatu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis Windows dalam Ghazali (2013: 15). Bentuk pengujian yang

dilakukan dalam penelitian ini, yaitu: uji analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis.

### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2013: 147) analisis 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. Yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

### **3.5.2 Uji Kualitas data**

#### **3.5.2.1 Uji Validitas**

Menurut Cooper dalam Narimawati (2010: 42) menjelaskan definisi validitas adalah sebagai berikut: “*Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*”. Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik

dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut:

**Rumus 3.2** Koefisiensi Korelasi Pearson *Product Moment*

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

**Sumber:** Sanusi (2012: 77)

Keterangan: r = Koefisien korelasi Pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2013: 47) Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dalam variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sedangkan menurut Arikunto (2010: 221) Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas menggunakan teknik dari *Alpha Cronbach*. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data *reliabel* atau *moment*, atau nilai *r* tabel dapat dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Dalam Wibowo (2012: 53) menyatakan bahwa nilai yang kurang dari 0,6 dianggap reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai di atas 0,8 dianggap baik.

**Tabel 3.2** Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wibowo (2012: 52)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji normalitas Data

Menurut Ghozali (2013: 160) : ”uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”.

Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Menurut Ghozali (2013: 160) ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan :

1. Analisis grafik

Menurut Ghozali (2013: 163) pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan analisis grafik adalah :

- A. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal yaitu mengikuti atau mendekati bentuk lonceng, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- B. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal yaitu tidak mengikuti atau mendekati bentuk lonceng, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Analisis statistik

Menurut Ghozali (2013: 163) "uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati, secara visual kelihatan normal padahal secara statistik bisa sebaliknya". Oleh sebab itu untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi, maka uji normalitas dalam penelitian ini juga akan dilakukan dengan analisis statistik.

Menurut Ghozali (2013: 32) untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Caranya adalah menentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian yaitu:

$H_0$  : Data residual terdistribusi normal, apabila  $\text{sig. 2-tailed} > \alpha = 0.05$

$H_a$  : Data residual tidak terdistribusi normal, apabila  $\text{sig. 2-tailed} < \alpha = 0.05$

### 3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2013: 105): "uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)". Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Ada beberapa cara yang digunakan untuk mendeteksi multikolonieritas, akan tetapi untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dalam penelitian ini dilihat dari tolerance value atau *variance inflation factor* (VIF). Adapun pemilihan tolerance value atau *variance inflation factor* (VIF) dalam penelitian ini karena cara ini merupakan cara umum yang dilakukan dan dianggap lebih handal dalam mendeteksi ada-tidaknya multikolonieritas dalam model regresi serta pengujian dengan *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) lebih lengkap dalam menganalisis data.

Dasar pengambilan keputusan dengan *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jika nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai tolerance  $< 0,1$  dan nilai VIF  $> 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### **3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2013: 139) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan menurut Wibowo (2012: 93) pengujian heteroskedastisitas ini menggunakan uji Park Gleysler yang mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan variabel-variabel independennya. Jika nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.5.4 Uji Pengaruh**

#### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Sugiyono (2010: 277) Analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)".

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menerangkan besarnya pengaruh Net Interest Margin (NIM) dan Loan to Deposit Ratio (LDR) terhadap Return On Assets (ROA). Persamaan analisis regresi linier secara umum untuk menguji hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Rumus 3.3 Analisis Regresi Linear Berganda**

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Sumber** : Sugiyono (2010: 277)

Keterangan:

- Y = *Return On Assets (ROA)*
- X<sub>1</sub> = *Net Interest Margin (NIM)*
- X<sub>2</sub> = *Loan to Deposit Ratio (LDR)*
- b<sub>1</sub> = Koefisien regresi berganda antara variabel bebas X<sub>1</sub> terhadap variabel terikat Y, apabila variabel bebas X<sub>2</sub> dianggap konstan
- b<sub>2</sub> = Koefisien regresi berganda antara variabel bebas X<sub>2</sub> terhadap variabel terikat Y, apabila variabel bebas X<sub>1</sub> dianggap konstan.
- a = Konstanta, merupakan nilai terikat yang dalam hal ini adalah Y pada saat variabel bebasnya adalah 0 (X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = 0)
- e = Faktor pengganggu diluar model

### **3.5.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghozali (2011: 97)

### **3.5.5 Hipotesis**

Menurut Sanusi (2012: 9) Pengujian hipotesis mutlak dilakukan karena kebenaran yang terkandung dalam pernyataan hipotesis masih bersifat sementara. Penelitian ini membagi uji hipotesis menjadi 2 jenis, yaitu: uji signifikan parameter individual (uji t), dan uji signifikan simultan (uji F).

#### **3.5.5.1 Uji t (Regresi Parsial)**

Menurut Ghozali (2013: 98) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *level of significant* 0.05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikan  $> 0.05$  maka hipotesis ditolak. Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan  $\leq 0.05$  maka hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.5.5.2 Uji-F (Regresi Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Ghozali (2013: 98). Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan *level* 0.05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria berdasarkan signifikan *level* 0.05:

1. Jika nilai signifikan  $> 0.05$  maka hipotesis ditolak. Ini berarti secara simultan variabel-variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan  $\leq 0.05$  maka hipotesis diterima. Ini berarti secara simultan variabel-variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Pelayaran Teguh Abadi Nusantara yang berlokasi di Komplek Raja Ali Haji Jodoh, Kota Batam, Kepri – Indonesia.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan september 2016 hingga Februari 2017.

Jadwal untuk pelaksanaan kegiatan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.2** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	September 2016 Minggu				Oktober 2016 Minggu				November 2016 Minggu				Desember 2016 Minggu				Januari 2017 Minggu				Februari 2017 Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■	■																						
2	Pengajuan surat penelitian			■																					
3	Pengambilan surat balasan					■																			
4	Penyebaran kuesioner									■	■	■	■	■											
5	Pengumpulan Data													■	■	■									
6	Pengolahan Data																	■	■	■	■				
7	Saran dan Kesimpulan																					■	■		

Sumber: Peneliti (2016)