

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu Sugiyono (2012: 2). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif menggunakan data yang berupa angka dan memakai statistik sebagai alat analisis data. Teknik penelitian yang digunakan pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan menggunakan studi pustaka.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Krida Perkasa di kota Batam.

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012: 38), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Kuesioner	Skala
<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Menurut Usmara (2008:160) CRM memberi kesempatan perusahaan untuk mengumpulkan data secara cepat, mengidentifikasi pelanggan yang paling berharga, dan meningkatkan kesetiaan pelanggan dengan memberikan produk dan jasa yang disesuaikan. Program itu mengurangi biaya pelayanan pada pelanggan ini dan memudahkan mendapatkan pelanggan yang sama.	1. Memahami harapan konsumen	X1.1	Likert
		2. Membangun kemitraan layanan	X1.2	
		3. Total manajemen kualitas	X1.3	
		4. Memberdaya karyawan	X1.4	
		5. Membangun layanan dan kepuasan yang berharga bagu konsumen	X1.5	
Kualitas Pelayanan	Menurut Tjiptono (2008:16) Kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>) tergantung pada kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembelian. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa.	1. <i>Reliability</i>	X2.1	Likert
		2. <i>Responsiveness</i>	X2.2	
		3. <i>Assurance</i>	X2.3	
		4. <i>Empathy</i>	X2.4	
		5. <i>Tangibles</i>	X2.5	
Kepuasan Konsumen	Menurut Tjiptono (2014:353) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli.	1. Puas dengan layanan	Y.1	Likert
		2. Puas dengan produk	Y.2	
		3. Puas dengan kinerja karyawan	Y.3	
		4. Puas secara keseluruhan	Y.4	

3.2.1. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen atau sering disebut variabel terikat (variabel dependen). Variabel terikat (variabel dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas atau disetarakan sebagai variabel independen Sugiyono (2012: 39). Variabel terikat (variabel dependen) yang dinotasikan dengan simbol (Y) dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.

3.2.2. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen (X1) dalam penelitian ini adalah *Customer relationship management*, dan (X2) adalah Kualitas pelayanan.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 80) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.

Menurut Soeratio (2008: 101) populasi merupakan jumlah keseluruhan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua konsumen yang sudah pernah membeli sepeda motor Honda pada PT Mitra Krida Perkasa Batam. Penjualan dari bulan Jan s/d Juni 2017 ada 134 populasi.

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 di ambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probabilitas sampling*. Teknik probabilitas adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel Sugiyono (2012: 82). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan salah satu teknik *probabilitas sampling* yaitu *random sampling*. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Rumus 3.1. Slovin

Sumber: Sanusi (2012: 101)

Keterangan rumus:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah sebanyak 134 orang. Namun dalam penelitian ini diambil tingkat kesalahan pengambilan sebanyak 5% untuk menjaga representatif dari sampel penelitian, maka diperoleh:

$$n = \frac{134}{1 + 134(0.05)^2} = 100,7$$

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100,7 orang atau dibulatkan menjadi 101 orang atau responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data salah satu aspek yang berperan penting dalam kelancaran dan keberhasilan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2012: 137), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini peneliti data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono (2012: 137). Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada respondennya, yaitu konsumen di PT Mitra Krida Perkasa Batam.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono (2012: 137). Peneliti menggunakan studi pustaka untuk memperoleh data sekunder.

Adapun alata pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Peneliti menggunakan skala Likert dalam menyusun kuesioner ini. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social Sugiyono (2012: 199). Peneliti ini menggunakan sejumlah *statement* dengan 5 skala yang menunjukkan setuju terhadap *statement* tersebut.

Tabel 3.2. 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: Sugiyono (2012: 94)

3.5. Metode Analisis Data

Selanjutnya setelah pengumpulan data mentah yang dikumpulkan dari lapangan maka tahapan analisis data. Pada tahapan ini data yang diolah sedemikian rupa sehingga berhasil disimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Analisis data pada penelitian ini adalah analisa kualitatif dan analisa kuantitatif.

3.5.1. Analisis Deskriptif

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

Menurut Sugiyono (2012: 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. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu *Customer relationship management* dan kualitas pelayanan serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini, analisis deskriptif dimaksudkan untuk menganalisa serta mendeskripsikan data hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti dan juga untuk memberikan jawaban terhadap hipotesis-hipotesis deskriptif yang telah diajukan sebelumnya dengan menyusun tabel distribusi sehingga diketahui tingkat perolehan nilai (skor) yang didasarkan pada nilai rentang skala yang dapat ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3.2. Rentang Skala

Sumber: Sugiyono (2012: 148)

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah Alternatif item jawaban

RK = Rentang Skala

Rentang Skala dalam penelitian diperoleh :

$$(RK) = \frac{101(5-1)}{5} = 80,8$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya didistribusikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.3. Kriteria Analisis Deskriptif

No	Jumlah Skor		Kriteria
1	101	- 181,8	Sangat Tidak Baik
2	181,9	- 262,7	Tidak Baik
3	262,8	- 343,6	Cukup
4	343,7	- 424,5	Baik
5	424,6	- 505	Sangat Baik

3.5.2. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel, karena kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut.

3.5.2.1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah uji yang dimaksudkan untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang atau tidak valid memiliki validitas yang rendah. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

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 Sugiyono (2012: 168). Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Berikut tabel yang menggambarkan range validitas.

Tabel 3.4. Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80- 1,000	Sangat Kuat
0,60- 0,799	Kuat
0,40- 0,599	Cukup Kuat
0,20- 0,399	Rendah
0,00- 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Wibowo (2012: 36)

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan Korelasi *Bivariate Pearson (Pearson Product Moment)*. Analisis ini dilakukan untuk mengorelasi skor masing-masing item dengan skor totalnya. Jumlah nilai dari keseluruhan item merupakan skor total dari item tersebut. Suatu item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki arti mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diteliti oleh peneliti Wibowo (2012: 36).

Besarnya nilai koefisien korelasi *product moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini:

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

Rumus 3.3. Korelasi *Product Moment*

Sumber: Wibowo (2012: 36)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Jumlah skor item

y = Jumlah skor total instrumen

n = Jumlah sampel

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0.05. kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan Sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan Sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Wibowo (2012: 52) reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi 2 kali atau lebih.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk menguji realibilitas alat ukur misalnya: metode *Anova Hoyt*, *Formula Flanagan*, *Formula Bela Dua Spearman-Brown*, dan *metode Test Ulang*. Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji *instrument* pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alph*.

Metode ini sangat populer dan *commonly* digunakan pada skala uji yang berbentuk skala likert (*scoring scale*), misalnya pengukuran dengan skala 1-5, 1-7. Uji ini dengan menghitung koefisien alpha. Data dikatakan reliabel apabila r alpha positif dan r alpha r tabel $df = (\alpha, n-2)$.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *conbrach alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut Wibowo (2012: 52)

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Cronbrach's Alpha}$$

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

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

σ_1^2 = Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data Reliabel atau tidak jika: nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0.6. nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang.

Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini

Tabel 3.5. Indeks Koefisien 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: 53)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, Diagram normal P-P plot *regression standardized*, Berdasarkan *histogram regression residual*, disimpulkan model memiliki distribusi normal jika bentuk kurva menyerupai lonceng, *bell shaped* sedangkan Diagram normal P-P plot *regression standardized*, keberadaan titik-titik berada pada sekitar garis dan pada *scatter plot* Nampak menyebar, hal ini menunjukkan model berdistribusi normal Wibowo (2012 : 62).

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012: 87) di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi. 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 mendekati 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 multikolinieritas. Artinya tidak terdapat hubungan antar variabel bebas. Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan mengorelasikan antar variabel bebasnya, bila nilai koefisien korelasi antar variabel bebasnya tidak lebih besar dari 0,5 maka dapat ditarik kesimpulan model persamaan tersebut tidak mengandung multikolinearitas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wibowo (2012: 93) Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji

heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Barlet dan *Rank Spearman* atau Uji *Spearman's rho*, metode grafik *Park Gleysler* dan melihat pola grafik regresi (*Scatterplot*).

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas akan dilakukan dengan cara melihat grafik *Scatterplot*. jika dalam grafik terlihat ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear berganda

Menurut Priyatno (2012: 127) Analisis uji regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel *predictor* (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Menurut Wibowo (2012: 126) penggunaan model regresi sebagai alat uji akan memberikan hasil yang baik jika dalam model tersebut, data memiliki syarat-syarat tertentu atau dianggap memiliki syarat-syarat tersebut. diantara syarat

tersebut adalah: data yang digunakan memiliki tipe data berskala interval atau rasio, data memiliki distribusi normal, memenuhi uji asumsi klasik. Regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.5. Regresi Linier Berganda

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

- Y = Variabel Dependen
- a = Nilai Konstanta
- b1 = Nilai Koefisien regresi
- x1 = Variabel independen pertama
- x2 = Variabel independen kedua
- xn = Variabel independen ke - n

3.5.4.2. Analisis Determinasi (R^2)

Menurut Wibowo (2012: 135) analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase beragaman variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas.

Uji R^2 (koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai range antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan di program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *adjusted* R^2 pada tampilan *model summary*.

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, Maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.6 Koefisien Determinasi

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = korelasi variabel x_1 dengan y

ryx_2 = korelasi variabel x_2 dengan y

rx_1x_2 = korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya Wibowo (2012: 123). Hipotesis ini dapat dimunculkan untuk menduga suatu kejadian tertentu dalam suatu bentuk persoalan yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Jadi dalam konsep penelitian sebuah hipotesis sangat mengarahkan penelitian kepada rumus masalah yang penelitian tersebut akan dicarikan jawabannya. Berikut merupakan alur dari proses penguangan ide dan penyelesaian masalah penelitian hingga munculnya hipotesis

penelitian yang mendasarkan pada metode ilmiah, metode ilmiah tersebut berupa kegiatan:

1. Mengidentifikasi masalah yang ada
2. Merumuskan masalah yang ada
3. Merumuskan hipotesis
4. Menguji hipotesis
5. Membuat kesimpulan

Uji hipotesis dapat menggunakan dua cara menurut Wibowo (2012: 124) yaitu dengan menggunakan tingkat signifikan atau probabilitas dan tingkat kepercayaan. Jika dilakukan dengan tingkat signifikan kebanyakan penelitian menggunakan 0,05.

Dalam melakukan sesuatu penelitian, biasanya terdapat dua uji hipotesis yaitu hipotesis nul atau hipotesis H_0 dan hipotesis alternative atau H_a . Hipotesis penelitian biasanya dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Hipotesis *directional one tailed test hypothesis*, merupakan hipotesis yang memberikan atau menunjukkan arah jawaban dari hipotesis penelitiannya (hipotesis *alternative*), apakah lebih kecil dari ($<$) atau lebih besar dari ($>$).
2. Hipotesis *non directional* disebutkan juga *two tailed test hypothesis* merupakan arah dari jawaban atas hipotesis penelitiannya (H_a).

Sedangkan hipotesis nul adalah pernyataan yang menunjukkan tidak adanya perubahan atau perbedaan, penelitian harus selalu mengingat apa yang menjadi masalah dan telah dirumuskan dalam rumusan masalahnya. Pengujian hipotesis yg dilakukan akan memperlihatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji hipotesis merupakan uji dengan data sampel.
2. Uji akan menghasilkan keputusan menolak hipotesis atau sebaliknya menerima hipotesis.
3. Nilai uji dilihat dengan menggunakan nilai f dan nilai t.
4. Pengambilan kesimpulan dilakukan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah suatu hipotesis nul.

Rancangan hipotesis dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. *Customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Krida Perkasa di kota Batam.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Krida Perkasa di kota Batam.
3. *Customer relationship management* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Krida Perkasa di kota Batam.

3.5.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 68). Rumusnya adalah:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Rumus 3.7. t hitung

Sumber: Priyatno (2010: 68)

Keterangan:

B = Koefisien variabel i

Std. error = Standart error i

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y Priyatno (2010: 67). Dalam penelitian ini, f hitung dicari dengan rumus berikut:

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

Rumus 3.8. F hitung

Sumber: Priyatno (2010: 67)

Keterangan :

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data atau kasus

k : jumlah variabel independen

Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis: Apabila $f_{\text{tabel}} > f_{\text{hitung}}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila $f_{\text{tabel}} < f_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$). Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.6. Lokasi dan jadwal penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Mitra Krida Perkasa yang beralamat di Komplek Mitra Raya Blok A1 No. 1-4 Batu Aji, Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Kurun waktu yang ditempuh dalam proses penelitian ini sekitar lima bulan. Proses dan tahapan penelitian dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6. Rangkaian Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																
		Sept			Oct			Nov			Des			Jan				
1	Pengajuan Judul	■	■															
2	Pencarian data awal			■	■													
3	Penyusunan penelitian				■	■	■											
4	Pembuatan kuesioner							■	■									
5	Penyebaran kuesioner								■	■								
6	Pengumpulan kuesioner									■	■							
7	Pengolahan data											■	■	■	■			
8	Penyelesaian skripsi															■	■	■