

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

menurut Sugiyono (2017 : 2) Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Sedangkan menurut Sanusi (2011 : 13) desain penelitian adalah arahan sistematis atau arahan kepada penyelidik mengenai aktivitas yang mesti dilakukan, apabila ia akan dilakukan, dan bagaimana untuk melakukannya.

Dilihat dari tujuan penelitian, penelitian ini termasuk dalam penelitian dasar di mana peneliti mengembangkan dan mengevaluasi konsep-konsep teoritis yang dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Dilihat dari masalah, penelitian ini termasuk komparatif kausal, yaitu melakukan penelitian tentang konsekuensi yang mungkin timbul mengenai hubungan antar variabel.

3.2. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pemahaman variabel (yang terungkap dalam definisi konsep), secara operasional, praktis, secara signifikan dalam

lingkup objek penelitian / objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (independen) dan variabel terikat (Dependen).

3.2.1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2012 : 39) Definisi operasional variabel adalah variabel pemahaman (terungkap dalam resolusi konsep), operasional, praktis, bermakna dalam perencanaan objek penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan yang digunakan.

Tabel 3.1. operasional variable X (Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan)

Variabel X	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Fitur 3. keandalan 4. Kesesuaian 5. Daya Tahan 6. Layanan 7. Sesuai dan menyelesaikan 	Likert
Promosi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Advertising (Iklan) 2. Personal Selling (Penjualan Pribadi) 3. Promosi penjualan 4. Publisitas 	Likert
Kualitas Pelayanan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>) 	Likert

Sumber : Peneliti (2018)

3.2.2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2012 : 39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil, karena ada variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

Operasi variabelnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2. operasional Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Variabel Y	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan cukup baik 2. Jasa yang didapatkan melebihi harapan pelanggan 3. Tidak ada complain atau keluhan 4. Pelanggan merasa bahwa perusahaan memiliki reputasi baik. 	Likert

Sumber : Penelitian (2018)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari: objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang perlu diteliti oleh peneliti dan kemudian menarik kesimpulan. Jadi manusia bukan hanya manusia tetapi juga benda dan benda alam lainnya. Populasi tidak hanya jumlah dalam objek / subjek yang diselidiki, tetapi termasuk semua properti / properti yang dimiliki subjek

atau objek Sugiyono, (2012 : 80). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah 187 konsumen yang diambil dari bulan April 2018 hingga Agustus 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT Graha Auto Perkasa di kota batam.

Tabel 3.3. Populasi

**Data penjualan motor Yamaha PT Graha Auto Perkasa di kota
Batam bulan mei s.d September 2018**

BULAN	JUMLAH KONSUMEN
Mei	48 Konsumen
Juni	46 Konsumen
Juli	34 Konsumen
Agustus	32 Konsumen
September	27 Konsumen
TOTAL KONSUMEN	187 Konsumen

Sumber : data perusahaan 2018

3.3.2. Sampel

Sampel adalah pengaturan jumlah dan karakteristik populasi. Jika populasinya besar dan para ilmuwan tidak mungkin mempelajari segala sesuatu yang ada dalam populasi, misalnya karena sumber daya, energi, dan waktu yang terbatas, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari tes ini, kesimpulannya bisa diterapkan pada populasi. Agar sampel yang diambil dari populasi benar-benar representative Sugiyono, (2012 : 81). Metode penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan rumus slovin

yaitu :

$$n = \frac{187}{1 + \frac{187}{(5\%)^2}}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$$n = \frac{187}{1 + \frac{187}{(0,05)^2}}$$

N= Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan = 5%

$$n = \frac{187}{1 + \frac{187}{(0,0025)}}$$

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

$$n = \frac{187}{1 + 0,4675}$$

$$n = \frac{187}{1,4675}$$

$$n = 127,43$$

Rumus 3.1. Slovin

Berdasarkan perhitungan rumus slovin diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 127 konsumen.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah suatu cara mengambil sampel dari populasi yang harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar – benar dapat mewakili dan menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. menurut Ridwan, ada dua macam teknik pengambilan sampel dalam penelitian umum yaitu :

1. Pengambilan sampel secara acak (*Probability sampling*), merupakan teknik pengambilan sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel
2. Pengambilan sampel secara tidak acak (*Nonprobability Sampling*) merupakan teknik pengambilan sampling yang tidak memberikan kesempatan pada setiap anggota populasi yang menjadikan anggota sampel

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian, mengenai bagaimana cara untuk memperoleh data, siapa sumbernya, dan alat yang digunakan. Teknik dalam pengumpulan data dalam penulisan karya ilmiah ini adalah

1. Jenis data

Data yang didapatkan adalah data kuantitatif dan kualitatif yang terdiri dari :

- a. Data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat. Data yang didapatkan peneliti dari objek penelitian dan sumber – sumber lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian
- b. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk bilangan atau angka data kuantitatif ini diperoleh dari hasil angket yang dijawab responden

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu cara pengambilan data atau informasi dalam suatu penelitian. Adapun metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan terhadap objek baik secara langsung maupun tidak langsung

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden agar ia memberikan jawabannya.

3.4.3. Instrumen Penelitian

Menurut Sanusi (2011 : 67) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Instrumen Skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala berdasarkan bilangan sikap responden dalam menjawab kenyataan yang berkaitan dengan petunjuk konsep atau pemboleh ubah yang diukur. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala likert dengan kriteria sebagai berikut.

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu - Ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sanusi (2011 : 59)

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah suatu analisis data yang diperlukan untuk mengolah data yang diperoleh dari kuesioner, yang kemudian akan dianalisis menggunakan metode statistik. Untuk pengelolaan data ini digunakan analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 21.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Jika peneliti berniat untuk menggambarkan data dari variabel yang diperiksa oleh Sanusi (2011 : 116). Peneliti dapat menggunakan statistik deskriptif. Ukuran deskriptif yang sering digunakan untuk menggambarkan data investigasi adalah frekuensi rata-rata. Untuk analisis tren, analisis tren biasanya digunakan.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang dibagi menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reabilitas, sebagai berikut :

3.5.2.1. Uji validitas

Uji Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah korelasi *pearson product moment*.

Menurut Wibowo (2012 : 35) Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila alat ukur tersebut mampu mengukur data secara aktual, serta mampu mengungkapkan data suatu fenomena yang diteliti dengan tepat. Uji validitas dilakukan terhadap setiap butir pernyataan dari variabel -variabel penelitian dengan menggunakan uji korelasi Pearson. Hasil dari perhitungan tersebut akan dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan tingkat signifikansi 0.5%/ $\alpha = 0,05$. Bila signifikansi lebih rendah daripada taraf signifikansi, maka pernyataan tersebut dianggap valid.

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = korelasi antara x dengan y

x_i = nilai x ke- i

y_i = nilai y ke- i

n = banyaknya nilai

(Sugiyono, 2011: 228)

Bila r hitung $>$ r tabel, berarti pernyataan tersebut dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut dinyatakan valid.

Bila r hitung $<$ r tabel, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2. Uji Reabilitas

Menurut Wibowo (2012 : 52) uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Metode uji reliabilitas yang digunakan saat ini adalah metode *Cronbach's Alpha*, metode ini 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 reliable apabila r alpha positif dan r alpha $>$ r tabel $df = (n - 2)$.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu

kesimpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi, Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator yang baik.

3.5.3.1. Uji normalitas

Menurut Wibowo (2012 : 63) Tes normal dilakukan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi terbaik adalah model regresi yang didistribusikan secara normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan menggunakan Nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012 : 87) dalam persamaan regresi multikolinier tidak dapat terjadi, artinya tidak ada korelasi bebas yang membentuk persamaan. Jika model persamaan terjadi, fenomena multikolinieritas berarti bahwa ada korelasi antara variabel independen membentuk persamaan. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Salah satu cara mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan alat uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Variabel

bebas memiliki kolerasi dengan variabel bebas lainnya dengan melihat berdasarkan nilai VIF. Jika nilai VIF < 10 , ini menunjukkan bahwa model tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sanusi (2011 : 153) Gejala heteroscedasticity diuji oleh kaedah Glejser dengan menyusun regresi antara nilai-nilai mutlak dan pembolehubah bebas. Jika setiap pembolehubah bebas tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap sisa mutlak ($\alpha = 0.05$) maka model regresi tidak berlaku heteroskedastisitas.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Wibowo, (2012: 126) variabel penjelas yang lebih dari satu buah inilah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel-variabel yang memiliki hubungan – pengaruh, dengan , dan terhadap, variabel yang dijelaskan atau variabel dependen. Menurut analisis regresi berganda linear adalah perkembangan regresi aplikasi mudah yang merangkumi dua atau lebih pembolehubah bebas untuk menganggarkan nilai pembolehubah bergantung.

Uji Diterminasi (R^2)

Menurut Sanusi (2011 :136) R^2 menerangkan perkadaran variasi dalam pembolehubah bergantung (Y) yang dijelaskan oleh pembolehubah bebas bersama-sama. Sementara itu, r^2 mengukur kebaikan fit persamaan regresi,

yang memberikan peratusan pembolehubah jumlah dalam pembolehubah bergantung (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu pemboleh ubah bebas (X).

3.5.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah sama seperti menguji pekali regresi linear berganda besar yang sebahagiannya berkaitan dengan pernyataan hipotesis penyelidikan Sanusi (2011:146). Ujian hipotesis boleh dilakukan dengan menggunakan dua cara, iaitu dengan menggunakan tahap atau kebarangkalian yang signifikan, dan tahap kepercayaan.

Dalam menjalankan ujian hipotesis (kecurigaan sementara), terdapat banyak faktor penentu, seperti sama ada sampel diambil adalah besar atau kecil; sama ada penyimpangan piawai penduduk diketahui; sama ada varians populasi diketahui, apakah kaedah parametrik yang digunakan santoso (2017 : 255).

3.5.5.1. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun rumus uji T hitung yaitu :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

Rumus 3. 2 Rumus Uji T

t = Nilai t yang hitung

x = Rata-rata xi

μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan

s = Simpangan baku

n = Jumlah anggota sampel

Rumusan hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh variable kualitas produk (X_1), promosi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) secara parsial terhadap variable terikat karir di kepuasan konsumen (Y)

H_a : Terdapat pengaruh variable kualitas produk (X_1), promosi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) secara parsial terhadap variable terikat karir di kepuasan konsumen (Y)

Pengujian hipotesis juga dapat menggunakan perbandingan antara t hitung dengan t tabel dengan ketentuan:

- a. H_0 diterima, apabila t hitung $<$ t tabel, berarti secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y , dan
- b. H_0 ditolak, apabila t hitung $>$ t tabel, berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y .

Atau

Jika signifikansi $>$ 0,05, maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika signifikansi $<$ 0,05, maka H_0 ditolak, H_a diterima.

3.5.5.2. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan sama ada semua pembolehubah bebas yang termasuk dalam model itu mempunyai kesan bersama pada pembolehubah

bergantung. Dalam kajian ini, ujian hipotesis serentak bertujuan untuk mengukur kesan pembolehubah bebas pada pemboleh ubah yang bergantung. Untuk menguji uji-F dengan rumus :

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

Rumus 3. 1 Rumus Uji F

Keterangan:

F_h = besarnya F hitung

n = jumlah sampel

K = jumlah variable independen

R^2 = koefisien determinasi

Untuk mengetahui sama ada pembolehubah bebas secara serentak mempunyai hubungan yang signifikan dengan pembolehubah bebas, satu ujian penting boleh dilakukan dengan hipotesis Nugroho (2011 : 99).

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Statistik pengujian :

Jika F hitung \geq F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pengambilan keputusan berdasarkan signifikan :

jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima dan jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak..

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti tersebut akan melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi PT Graha Auto Perkasa di kota Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan menyesuaikan jadwal dari bulan Oktober 2018 sampai January 2019.

Tabel 3. 4 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
		2018	2018	2018	2018	2019	2019
1	Identifikasi Masalah						
2	Pengajuan Judul dan Tinjauan Pustaka						
3	Pengumpulan Data						
4	Pengolahan Data						
5	Analisis dan Pembahasan						
6	Simimpulan dan Saran						

Sumber: Data Penelitian (2018)