

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Deskriptif kuantitatif merupakan ulasan induk dari berbagai keadaan untuk mengetahui posisi dari suatu masalah, skala masalah, dan luas masalah dengan menggunakan data angka, Penelitian dilakukan dengan mencari hasil jawaban dari hipotesis melalui pemrosesan data dari sampel-sampel yang diambil dari suatu populasi di lapangan. Metode survey dipilih untuk melanjutkan penelitian ini. Metode survey digunakan untuk memperoleh sejumlah data alamiah (dari lapangan langsung) dengan menyebarkan alat pengambilan data, misalnya dengan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2013: 11).

Penyebaran kuesioner kepada responden dengan cara membuat seperangkat pertanyaan tertulis sehingga mampu diisi oleh responden dengan skala angka sebagai indikator penilaian. Kuesioner dalam penelitian ini berisi pernyataan mengenai data penelitian kualitas pelayanan dan promosi produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam, kemudian kuesioner diolah untuk dianalisis hipotesisnya, berlanjut dengan kaidah analisis regresi linier berganda dengan maksud memprediksi data berskala interval yang melibatkan lebih dari 1 variabel bebas atau prediktor dengan cara menaikkan turunkan nilai dari variabel bebas (Sugiyono, 2013: 277). Dan pengolahan datanya dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 21.

3.2. Operasional Variabel

Menurut (Sanusi, 2014: 68) Operasional variabel yakni proses penentuan ukuran suatu variabel. Terdapat 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang menyebabkan terjadinya perubahan yang nantinya dimanipulasi nilainya oleh peneliti untuk menghubungkan fenomena sosial yang ada sehingga mempengaruhi variabel dependen (terikat). Variabel terikat merupakan variabel tergantung yang membuat suatu peneliti mengetahui fakto apa yang muncul dan tidak muncul dikarenakan adanya pengaruh dari variabel bebas (Sugiyono, 2013: 59).

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan dan promosi produk sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Berikut operasional variabel penelitian ini:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	Likert
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Likert
	<i>Responsivness</i> (Daya tangkap)	Likert
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Likert
	<i>Empathy</i> (Empati)	Likert
Promosi Produk (X2)	<i>Personal Selling</i>	Likert
	Periklanan	Likert
	Promosi Penjualan	Likert
	Hubungan Masyarakat	Likert
	Pemasaran Langsung	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Sistem Keluhan dan Saran	Likert
	<i>Ghost Shopping (Mystery Shopping)</i>	Likert
	<i>Lost Customer Analysis</i>	Likert
	Survei Kepuasan Pelanggan	Likert

Sumber: Peneliti, 2018

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Tabel 3.2 memperlihatkan populasi yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari pelanggan dengan keluhan:

Tabel 3.2 Data Pelanggan PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam
(Maret – September 2018)

No.	Bulan	Pelanggan dengan Keluhan
1	Maret	65
2	April	18
3	Mei	23
4	Juni	11
5	Juli	31
6	Agustus	19
7	September	36
Jumlah Pelanggan		203

Sumber: *Service Leader*, 2018

Jadi dari tabel tersebut, diketahui bahwa jumlah pelanggan dengan keluhan merupakan populasi dalam penelitian ini sebanyak 203 pelanggan.

3.3.2. Sampel

Teknik pengumpulan sampel yang diambil oleh peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu salah satu pengambilan sampel secara sengaja dengan pertimbangan tertentu dari peneliti. Metode penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan Slovin dengan tingkat kesalahan 5% (Noor, 2011: 158):

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber: (Noor, 2011: 158)

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kesalahan yang ditetapkan

Dengan menggunakan rumus perhitungan diatas dan ditetapkan kesalahan yang ditolerir sebesar 5% maka didapat jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{203}{1 + 203 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{203}{1 + 0,5075}$$

$$n = \frac{203}{1,5075}$$

$$n = 134,66 \text{ (135 Responden)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 134,66 orang dan dibulatkan menjadi 135 orang. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 135 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013: 193) sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung tanpa perantara, dan sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh tidak langsung sehingga diperoleh dari berbagai macam media perantara seperti dokumen atau pihak lain.

Dalam penelitian ini dikumpulkan pada latar alamiah, dari buku-buku, jurnal yang ada, dan dokumen-dokumen sebagai sumber pengumpulan data,

kemudian pengumpulan data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2013: 199) kuesioner merupakan teknik memperoleh data dengan cara membuat seperangkat pertanyaan tertulis sehingga mampu diisi oleh responden dengan skala angka sebagai indikator penilaian. *SPSS Version 21* adalah alat aplikasi yang digunakan untuk pengolahan datanya.

3.5. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa pengolahan data, yaitu sebagai berikut:

3.5.1. Analisis Deskriptif

Penganalisisan berdasarkan kriteria-kriteria yang ada dan gambaran secara deskripsi tentang variabel yang ada sangat diperlukan. (Sugiyono, 2014: 96) mengemukakan bahwa kriteria dalam analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif

No.	Rentang Kategori Skor/ Skala Kategori	Nilai Tafsir
1	1,00 - 1,79	Sangat tidak baik/ sangat rendah
2	1,80 - 2,59	Tidak baik/ rendah
3	2,60 - 3,39	Cukup
4	3,40 - 4,19	Baik/ tinggi
5	4,20 - 5,00	Sangat baik/ sangat tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2014: 96)

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian yang menggunakan Skala Likert dalam bentuk checklist. Skala Likert adalah skala yang digunakan pada umumnya untuk angket atau kuisisioner berupa survei

karena menggunakan angka-angka (Sugiyono, 2013: 132). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor.

Berikut gambaran skala Likert untuk keperluan analisis kuantitatif, yang jawaban itu dapat diberiskor sebagai berikut:

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| 1. Diberi skor 5 | = Sangat setuju (SS) |
| 2. Diberi skor 4 | = Setuju (ST) |
| 3. Diberi skor 3 | = Netral (N) |
| 4. Diberi skor 2 | = Tidak setuju (TS) |
| 5. Diberi skor 1 | = Sangat tidak setuju (STS) |

3.5.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengidentifikasi pantas alias sejauh mana data tersebut dapat dijadikan alat ukur atau sesuai dengan yang ingin diukur. (Ghozali, 2011: 52).

Validitas instrumen ditentukan dengan menghubungkan antara skor yang diperoleh dari setiap pertanyaan atau dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *pearson product moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sanusi, 2014: 77)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

Kriteria pengujian seterusnya adalah nilai r dibandingkan dengan nilai r tabel dengan derajat bebas ($n-2$). Jika nilai r hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada α tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid (Sanusi, 2014: 77).

3.5.3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengetahui apakah data tersebut dapat digunakan dalam jangka waktu yang cukup panjang dan dapat dipertanggungjawabkan apakah data tersebut sangat berkesinambungan untuk masa lalu dan masa depan (Ghozali, 2011: 47).

Teknik *Cronbach's Alpha* yang dimana dalam teorinya apabila koefisien kehandalan/ *Alpha* $> 0,6$ berarti instrumen tersebut dikatakan handal dan sebaliknya, apabila nilai *Alpha* $< 0,6$ maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

3.5.4. Uji Asumsi Klasik

Pendekatan kuantitatif sangat bergantung pada asumsi-asumsi sebagai dasarnya sehingga menggunakan model analisis statistik inferensial. Dalam uji asumsi, menyatakan bahwa terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai suatu analisis untuk menguji sebuah hipotesis yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono dan Susanto, 2015: 318).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data dalam sebuah kelompok berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis grafik dengan melihat grafik Histogram dan *Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual*. Uji statistik dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* (KS) dengan nilai p 2 sisi (*two tailed*). Kriteria yang digunakan adalah apabila hasil perhitungan *Asym sig. 2 tailed* lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal (Sugiyono dan Susanto, 2015: 323).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011: 105).

Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai *outoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2011: 105-106).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variandan residual satu pengamatan ke

pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut sebagai homoskedastisitas dan jika berbeda disebut sebagai heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139). Dalam penelitian ini gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual ($\alpha = 0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Sanusi, 2014: 135).

3.5.5. Uji Pengaruh

a. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah sebagai berikut:

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

Sumber: (Sugiyono, 2013: 271).

b. Koefisien Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi 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). Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas (Sanusi, 2014: 136).

3.5.6. Uji Hipotesis

Pengajuan hipotesis statistik inferensial pada prinsipnya adalah pengujian signifikansi. Signifikansi adalah taraf kesalahan (*confident interval*) yang didapatkan/ diharapkan ketika peneliti melakukan generalisasi sampel penelitian (Sugiyono dan Susanto, 2015: 12).

Cara menyimpulkan apakah menerima/ menolak hipotesis dengan berpedoman pada beberapa tingkat signifikan yang dipatok peneliti, misalnya 5% atau 1%. Setelah menetapkan taraf signifikansi yang dikehendaki peneliti hanya melihat beberapa nilai sig. yang dikeluarkan oleh SPSS (Sugiyono dan Susanto, 2015: 13).

Kaidah penerimaan hipotesis jika nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Sugiyono dan Susanto, 2015: 14).

a. Uji t

Uji t merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Priyatno, 2013: 120). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variable penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Cara melakukan uji t dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011: 98-99).

b. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011: 98).

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- 2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam yang beralamat di Jl. Raden Patah Komplek Sriwijaya No 1-4 Nagoya – Batam, dengan pertimbangan efisiensi sumber daya yang dimiliki peneliti dan memungkinkan temuan penelitian ini untuk dapat diaplikasikan secara langsung sehingga dari manfaat praktis dapat dinikmati oleh organisasi.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Waktu persiapan untuk membuat penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																					
		Sep18			Okt 18					Nov18				Des. 2018					Jan. 2019				
		2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pengajuan Judul																						
2	Pencarian Data Awal																						
3	Penyusunan Penelitian																						
4	Pembagian Kuesioner																						
5	Bimbingan Penelitian																						
6	Penyelesaian Skripsi																						

Sumber: Peneliti, 2018