

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian dibagi menjadi 2 bagian besar, yaitu secara menyeluruh dan parsial. Secara menyeluruh desain penelitian adalah semua struktur yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian secara parsial merupakan penggambaran tentang hubungan antarvariabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan adanya desain yang baik peneliti maupun pihak yang berkepentingan mempunyai gambaran yang jelas tentang keterkaitan antara variabel yang ada dalam konteks penelitian dan apa yang hendak dilakukan oleh seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitian (Noor, 2011:109).

Desain Penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bermaksud memberikan penjelasan hubungan kausalitas antar variabel melalui pengujian hipotesis. Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel (Sanusi, 2011:14).

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:38).

Satuan pengamatan dikatakan sebagai variabel apabila memiliki karakteristik yang berbeda, jika karakteristiknya semua sama, maka satuan pengamatan tersebut bukan variabel (Ali Muhidin, 2009:13). Satu variabel dari subset adalah variabel bebas dan variabel lainnya dari subset adalah variabel terikat (Ghozali, 2009:6).

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dibagi menjadi dua yaitu variabel eksogen dan variabel endogen.

1. Variabel eksogen adalah variabel yang memengaruhi variabel lain dalam penelitian (Sanusi, 2011:52). Dalam Penelitian ini, variabel eksogen diwakili oleh konstruk Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan (X_2).
2. Variabel endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu penelitian (Sanusi, 2011:52). Dalam penelitian ini, variabel endogen diwakili oleh konstruk Loyalitas Pelanggan (Y).

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Konstruk / Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Penilaian kualitas pelayanan merupakan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (<i>superiority</i>) dari suatu pelayanan (Hardiansyah, 2011:42).	1. <i>Tangible</i> (Berwujud) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Respon / Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati) Sumber : (Lupiyoadi, 2013:216)	Likert

2. Kepuasan (X_2)

Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan (X_2)

Konstruk / Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan (X_2)	Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing (Kotler, 2012:139).	1. Kualitas Produk 2. Harga 3. Kualitas Pelayanan 4. Terpenuhinya harapan pelanggan 5. Sikap/keinginan untuk menggunakan kembali produk. Sumber : (Kotler, 2012:138)	Likert

3. Loyalitas Pelanggan (Y)

Tabel 3.3 Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Konstruk / Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Tjiptono, 2014:393).	1.Melakukan pembelian secara teratur (<i>make regular repeat purchases</i>). 2.Membeli diluar lini produk atau jasa. 3.Mereferensikan kepada orang lain (<i>refers other</i>). 4.Menunjukkan kekebalan dari produk sejenis yang ditawarkan pesaing (<i>demonstates immunity to the full of the competition</i>). Sumber: (Semuel, 2012:35)	Likert

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian (Arikunto, 2013:173). Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011:87).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan TV Kabel MCN yang ada di Kota Batam yang telah berlangganan diatas 3 tahun dengan jumlah 226 pelanggan.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah pengukuran yang dilakukan pada elemen-elemen populasi yang terpilih. Seleksi yang dilakukan terhadap bagian elemen-elemen populasi dengan harapan hasil seleksi tersebut dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada (Abdullah, 2015:227). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:118). Dalam penelitian sampel yang digunakan adalah sebagian dari populasi pelanggan Tv Kabel MCN di Kota Batam yang kemudian ukuran sampel ditentukan dengan ukuran rumus Slovin. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan rumus :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

α = Tingkat Kesalahan

Dengan menggunakan rumus Slovin diatas, dengan tingkat kesalahan 5% maka dapat diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{226}{1 + (284 \times 0,05 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{226}{1 + 0,565}$$

$$n = \frac{226}{1,565}$$

$$n = 144$$

Untuk keperluan penelitian, maka sampel yang akan digunakan adalah 144 responden.

3.3.2.1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara acak tidak memperhatikan unsur peluang (*non-probability sampling*) dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sanusi, 2011:95). Adapun pertimbangan-pertimbangan yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan TV Kabel MCN.
2. Telah menjadi pelanggan TV Kabel MCN diatas 3 tahun.

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Noor, 2011:138). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan data dengan dua cara yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari kuesioner atau daftar pertanyaan yang sudah disiapkan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari studi pustaka, internet, *literature* dan laporan perusahaan.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sanusi, 2011:109).

Penyusunan skala pengukuran pada kuesioner menggunakan metode Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan

diukur dijabarkan menjadi subvariabel. Kemudian subvariabel dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur. Komponen-komponen yang terukur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2013:73).

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang selanjutnya dilakukan setelah semua data riset dikumpulkan kemudian disortir untuk memilih data riset yang sesuai dengan kriteria atau persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya (Sunyoto, 2014:102). Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software* SPSS 20.0 yang dijalankan dengan media komputer.

3.5.1. Uji Instrumen Penelitian

Seperangkat alat ukur haruslah dapat dipercaya dan diandalkan dalam menghasilkan besaran nilai terhadap apa yang mesti diukur. Ketepatan terhadap hasil penilaian dan pengukuran akan membawa kepada kesimpulan yang seksama terhadap masalah yang dihadapi dalam penelitian. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrumen penelitian berupa Uji Validitas dan Uji Relibilitas (Wibowo, 2012:34).

3.5.1.1.Uji Validitas

Uji validitas dilakukan 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 (Sanusi, 2011:76). Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid sebuah kuesioner dengan melakukan pengambilan sampel sebesar 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Selanjutnya ditetapkan r-tabel sebesar 0,361 maka instrument tersebut adalah valid.

Metode yang digunakan pada uji validitas yaitu metode *Corrected Item Total Correlation*. Analisis ini dilakukan untuk menghitung korelasi tiap item atau tiap butir pertanyaan terhadap skor totalnya namun dengan tidak melibatkan nilai skor item atau butir yang akan dihitung. Kriteria pada pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item dari pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Wibowo, 2012:47).

3.5.1.2.Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:348).

Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Uji ini menghitung koefisien alpha dimana data dikatakan reliabel apabila r alpha positif dan r alpha > r tabel $df = (\alpha, n-2)$. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai 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).

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah nilai residual telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak, perlu dilakukan uji normalitas. Pengujian normalitas menggunakan analisis grafik dilakukan dengan menggunakan Histogram dengan menggambarkan variabel dependen sebagai sumbu vertikal, dan nilai residual terstandarisasi digambarkan sebagai sumbu horizontal. Jika Histogram *Standardized Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal.

Cara lain untuk menguji normalitas dengan pendekatan grafik yaitu menggunakan *Normal Probability Plot*, yaitu membandingkan distribusi kumulatif dari data yang sesungguhnya yang digambarkan dengan plotting dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal yang digambarkan dengan garis diagonal lurus dari kiri bawah kekanan atas. Jika garis menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonal, maka data memenuhi asumsi normalitas (Suliyanto, 2011:69).

Uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test* dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Sunyoto, 2014:167) yaitu:

1. Jika probabilitas atau sig > 0,05 maka distribusi normal.
2. Jika probabilitas atau sig < 0,05 maka berdistribusi tidak normal.

3.5.2.2.Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas muncul ketika variabel-variabel bebasnya saling berkorelasi. Untuk menguji apakah di dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas, maka perlu dilakukan uji multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung gejala multikolinieritas di dalamnya. Dalam penelitian ini, uji multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai (*tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2011:105) sebagai berikut :

- a. Jika nilai $VIF \geq 10$ atau nilai $tolerance \leq 0,10$, maka terdapat korelasi yang terlalu besar di antara salah satu variabel bebas dengan variabel bebas yang lain (terjadi multikolinieritas)
- b. Jika nilai $VIF < 10$ atau nilai $tolerance > 0,10$, maka (tidak terjadi multikolinieritas).

3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model regresi yang diharapkan adalah yang homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas). Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *Glejser Test*, yaitu dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap variable independen, sehingga dapat diketahui ada tidaknya derajat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi variable independen > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi variable independen < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas.

3.5.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis ini menjelaskan dan menguji hubungan antara dua atau lebih variabel independen/bebas terhadap satu variabel dependen/terikat. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (Sugiyono, 2014:275). Persamaannya yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Keterangan :

Y= variabel tergantung (nilai yang diproyeksikan)

a = intercept (konstanta)

b₁, b₂ = koefisien

X_1 = variabel bebas pertama
 X_2 = variabel bebas kedua
 ε = nilai residu

3.5.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menganalisis tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.4.1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria fit atau cocok (Suliyanto, 2011:55). Rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Rumus 3.3 Uji F

Keterangan :

F = nilai F hitung

R^2 = koefisien determinasi

K = jumlah variabel

n = jumlah pengamatan (ukuran sampel)

Level of significant (α) yang digunakan sebesar 5% atau 0,05. Apabila ($F_{hitung} > F_{tabel}$), maka model regresi dikatakan sudah tepat.

3.5.4.2. Uji R^2

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 (Wibowo, 2012:135). Koefisien determinasi dapat dicari menggunakan rumus :

$$R^2 = 1 - \left\{ \frac{\sum (Y - \hat{Y})^2}{\sum (Y - \bar{Y})^2} \right\}$$

Rumus 3.5 Uji R²

Keterangan :

R² = koefisien determinasi

(Y - \hat{Y})² = kuadrat selisih nilai Y riil dengan nilai Y prediksi

(Y - \bar{Y})² = kuadrat selisih nilai Y riil dengan nilai Y rata-rata

Sementara itu, R² mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variasi total dalam variasi (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Lebih lanjut R adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan itu, R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif (Sanusi, 2011:136).

3.5.4.2. Uji t

Nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (per variabel) terhadap variabel dependennya. Uji ini digunakan untuk memverifikasi kevalidan dari hipotesis nol (H₀). Keputusan untuk menerima atau menolak H₀

didasarkan pada nilai uji statistik yang diperoleh dari data (Ghozali, 2011:98).

Untuk menghitung besarnya nilai t hitung digunakan rumus sebagai berikut :

$$t_i = \frac{bj}{Sbj}$$

Rumus 3.4 Uji t

Keterangan :

t = nilai t hitung

bj = koefisien regresi

Sbj = kesalahan baku koefisien regresi

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian di Kota Batam dan untuk pengambilan data sekunder pada PT Mackianos Network di Pertokoan Parama Residence Blok II No. 20.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan urutan proses penelitian yang telah ditetapkan. Jadwal penelitian yang dilakukan peneliti dilampirkan sebagai berikut :

Tahap Penelitian	Minggu													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	√													
Pencarian Data Awal		√	√											
Penyusunan Penelitian		√	√	√	√	√	√	√	√	√				
Kuesioner											√	√		
Bimbingan Penelitian											√	√	√	
Penyelesaian Skripsi														√