

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian deskriptif. Menurut (Sanusi, 2017:13) desain penelitian deskriptif adalah sebuah desain penelitian dirancang untuk memberikan gambaran terstruktur tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian. Peneliti ingin mengetahui pengaruh persepsi konsumen dan perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan PT Brani Lintas Samudera. Peneliti juga ingin mengetahui apa yang terjadi dengan masing-masing dari variabel penelitian. Penelitian ini berusaha untuk menyediakan kuesioner yang akurat dan sah untuk membuat penjelasan, penjelasan sistem, dan bukti tentang subjek yang diteliti dengan menyelesaikan proses pencarian bukti.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian yang diterapkan pada subjek yang diteliti ini bersifat replikasi atau pengembangan. Menurut (Sugiyono, 2012:4) Penelitian pengembangan adalah penelitian yang bertujuan untuk menemukan dan mengembangkan variabel baru. Dengan melakukan penyelidikan sebelumnya dengan variabel, objek, dan indikator yang sebanding tetapi dengan objek, variabel, dan interval waktu yang berbeda. Penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya karena perusahaan yang diperiksa dan waktu penyelidikan adalah yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah persepsi

konsumen dan perilaku konsumen dapat menentukan kepuasan pelanggan dikemudian hari nanti.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan pada PT Brani Lintas Samudera yang berlokasi di Jl. Diponegoro, Komp Ruko Permata Hijau Blok C No. 01, Kelurahan Bukit Tempayan, Kecamatan Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau (29438) Indonesia.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan rentang waktu bulan Maret 2023 hingga bulan Juli 2023 yang dirincikan dengan tabel dibawah ini yaitu :

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	Mar	Apr				Mei		Juni			Juli			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	■													
Penulisan Bab I		■	■	■	■	■	■							
Penulisan Bab II								■	■					
Penulisan Bab III								■	■					
Penyebaran Kuesioner										■	■	■		
Pengumpulan Kuesioner										■	■	■		
Pengolahan Data												■	■	■
Pengulisan Bab IV dan Bab V												■	■	■
Menyerahkan Penelitian														■

Sumber : Peneliti, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2022) populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari: subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diperiksa dan kemudian diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi penelitian sebanyak 102 pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2022) merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.

3.4.2.1 Teknik Penentuan Besar Sampel

Teknik untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan memilih seluruh populasi yang akan dijadikan sebagai sumber data. Sehingga jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 102 pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non probability sampling*. Menurut (Jasmalinda, 2021) teknik *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu teknik *sampling* jenuh. Menurut (Sari, 2019) teknik *sampling* jenuh adalah menggunakan semua anggota populasi

sebagai sampel. Maka sampel pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera sebanyak 102 responden.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Sumber Data Primer

Menurut (Student *et al.*, 2021) data primer adalah yang dapat data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informal) yang berkenan dengan variable yang diteliti. Dalam penelitian ini akan menggunakan data primer yang didapatkan dari tempat penelitian yaitu PT Brani Lintas Samudera dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.

3.5.2 Sumber Data Sekunder

Menurut (Student *et al.*, 2021) menyatakan bahwa data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data penelitian untuk penelitian ini berasal dari jurnal, buku-buku dan penelitian teori oleh peneliti sebelumnya untuk memperkuat informasi yang diperoleh.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2012:142) kuesioner adalah metode pengumpulan data yang memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada orang yang disurvei untuk dijawab. Teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner akan dibuat dalam bentuk google form dan akan dibagikan ke dalam link kuesioner tersebut kepada

seluruh pelanggan PT Brani Lintas Samudera. Dalam penelitian ini, skala likert digunakan, dan variabel yang diukur dan dijelaskan digunakan sebagai variabel indikator. Selanjutnya, indikator digunakan untuk membuat pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Simbol	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2012:38) variabel adalah sifat nilai atau aktivitas seseorang yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Peneliti akan menggunakan dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independel dan variabel dependen.

3.7.1 Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2012:39) variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan disebut sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Variabel independen atau variabel bebas yang digunakan peneliti didalam penelitian ini yaitu Persepsi Konsumen (X1) dan Perilaku Konsumen (X2).

3.7.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2012:142) variabel yang dipengaruhi atau yang disebabkan oleh variabel bebas disebut sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Adapun variabel dependen atau variabel terikat yang digunakan peneliti didalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Ukur
1	Persepsi Konsumen (X1)	Persepsi konsumen merupakan sebuah proses yang dilakukan konsumen untuk pemilihan dan melakukan seleksi tentang informasi agar menciptakan gambaran mengenai produk (Sihombing et al., 2019).	1. Keterbukaan 2. Perhatian 3. Interpretasi (Anhar and Haryati 2020)	<i>Likert</i>
2	Perilaku Konsumen (X2)	Perilaku konsumen didefinisikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi sehubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam memperoleh dan memanfaatkan barang atau jasa ekonomi yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan Raykania Maharani et al (2023)	1. Komponen Mental 2. Unsur emosional 3. Komponen Kognitif (Lumintang et al., 2022)	<i>Likert</i>
3	Kepuasan	Kepuasan	1. Kualitas Produk	<i>Likert</i>

	Pelanggan (Y)	pelanggan adalah hasil besar dari pemasaran karena kepuasan pelanggan akan mempengaruhi bisnis (Iswati & Rustam, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kualitas Layanan 3. Harga 4. Jendela Pengiriman 5. Keamanan 	(Ayu <i>et al.</i> , 2023)
--	---------------	---	---	----------------------------

Sumber: Data Penelitian, 2023

3.8 Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2012:243) analisis data kuantitatif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab seluruh rumusan masalah. Dalam penelitian ini alat analisis statistik yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sanusi, 2017:13) statistik deskriptif adalah analisis penelitian yang digunakan untuk memberikan gambaran terstruktur tentang informasi ilmiah yang berasal dari objek dan subjek penelitian. Dalam penelitian ini analisis yang akan digunakan berdasarkan deskripsi jawaban dan penyebaran kuesioner pada seluruh karyawan PT Brani Lintas Samudera sebagai responden. Hasil dari kuesioner tersebut akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menguraikan hasil data tersebut. Sebelum melaksanakan analisis deskriptif, terlebih dahulu harus dibuat rentang skala yang bisa dijadikan pedoman pada analisis deskriptif. Adapun perhitungan dari rentang skala yaitu sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(M - 1)}{M}$$

Rumus 3.1 Rentang Skala

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah sampel

M = Jumlah alternatif jawaban per sampel

$$RS = \frac{102(5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{102(4)}{5}$$

$$= 81,6$$

No	Rentang Skala	Kategori
1	102-183,6	Sangat Tidak Setuju
2	183,6-265,2	Tidak Setuju
3	265,2-346,8	Netral
4	346,8-428,4	Setuju
5	428,4-510	Sangat Setuju

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Bawono *et al.*, 2019) uji validitas data adalah mengetahui apakah variabel dalam kusioner dapat digunakan untuk mengukur peubah yang ditemukan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini kriteria uji validitas yang digunakan yaitu apabila nilai r hitung > r tabel.

$$R_{XY} = \frac{n (\sum x_i y_i) - (\sum x_i) (\sum y_i)}{(n (\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2) (n (\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Keterangan :

$r_{\chi\gamma}$ = Koefisien

Korelasi n = Nominal

Responden

χ_i = Nilai pada Setiap Data di Instrumen

γ_i = Nilai pada Setiap Data di Kriteria

3.8.2.2 Uji Realibilitas Data

Menurut (Linda & AnneDharasta, 2022) uji realibilitas adalah untuk menentukan kredibilitas hasil kuesioner. Apabila nilai cronbach alpha $> 0,6$ maka mempunyai relibilitas yang baik. Adapun rumus dari uji reliabilitas yaitu sebagai berikut:

$$k = \frac{k}{(k - 1)} \frac{\{1 - \sum S_i^2\}}{S_t^2}$$

Rumus 3.3 Uji Reliabilitas

Keterangan :

r_i = Koefisien realibitas Alfa Cronbach

k = Nominal unit per soal

$\sum S_i^2$ = Nominal varians nilai dalam setiap unit soal

S_t^2 = Varians total

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Bawono *et al.*, 2019) uji normalitas adalah untuk menentukan apakah masing-masing variabel memiliki distribusi normal . Kriteria uji normalitas yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ artinya data sudah terdistribusi

normal. Lalu sebaliknya apabila nilai signifikan $< 0,05$ artinya data tidak terdistribusi normal.

$$X^2 = \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

Rumus 3.4 Uji Normalitas

Keterangan :

X^2 = Nilai dari X^2

O_i = Nilai dari observasi

E_i = Nilai harapan

3.8.3.2 Uji Multikolonieritas

Menurut (Adnan, 2020) uji multikolonieritas adalah untuk menentukan apakah ada atau tidaknya hubungan linear yang sempurna antara salah satu atau semua variabel bebas. Nilai toleransi atau lawan *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat digunakan untuk menguji multikolonieritas. VIF mengukur variabilitas variabel bebas tertentu yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Oleh karena itu, nilai VIF yang rendah sebanding dengan nilai toleransi yang tinggi, yang menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai toleransi 0,10 atau nilai VIF di bawah 10 adalah nilai cut off yang biasa digunakan.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut (Adnan, 2020) heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah varians dan residual dari model regresi berbeda dari yang lain. Untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas, peneliti dapat menggunakan atau melihat grafik Scatter Plot antara prediksi variabel dependent (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Pada Scatter Plot ini, sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan

sumbu X adalah residual (Y yang diprediksi - Y sebenarnya), pola tertentu dapat ditemukan pada grafik dan pada scatterplot antara SRESID atau ZPRED.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sanusi, 2017:134) analisis regresi linier berganda adalah analisis digunakan jika ada dua atau lebih variabel bebas setelah sebelumnya hanya ada satu variabel.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Rumus 3.5 Analisis Regresi Linier
Berganda

Keterangan :

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

X1 dan X2 = Variabel Independen

b = Nilai koefisien regresi

3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Bawono *et al.*, 2019) uji koefisien determinasi digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik model dapat menjelaskan variabel dependennya.

$$Kd = r \times 100\%$$

Rumus 3.6 Uji Koefisien Determinasi

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Menurut (Situmorang, 2021) uji t atau uji parsial untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat sigfikan 0,05. Pada uji f pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel sesuai dengan persyaratan berikut.

1. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak atau H_a bisa diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh.
2. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 bisa diterima atau H_a ditolak artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh

3.9.2 Uji F (Uji Simultan)

Menurut (Raykania Maharani *et al.*, 2023) uji f atau uji simultan adalah pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji f, yaitu menguji seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis pada uji f dilaksanakan dengan perbandingan diantara f hitung dan f tabel dengan kriteria yaitu:

1. Apabila $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a bisa diterima artinya secara simultan terdapat pengaruh.

2. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 bisa diterima dan H_a ditolak artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh.