

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ialah pedoman ataupun langkah dan teknik di penyusunan studi yang bermaksud guna menciptakan strategi yang menciptakan model studi. Menurut (Moleong, 2014:71).

Desain studi yang dipakai dalam studi ini yakni desain penelitian kuantitatif kausalitas. Desain penelitian kuantitatif kausalitas, desain studi yang dirancang guna meneliti kemungkinan terdapatnya korelasi sebab akibat antara variabel menurut (Sanusi, 2011:14). Prosedur penelitian di penelitian kausalitas antara lain :

- 1) Menentukan persoalan studi.
- 2) Merancang maksud studi secara spesifik
- 3) Merancang hipotesis studi
- 4) Mengklasifikasi serta mendefinisikan (secara konseptual serta operasional) variabel studi
- 5) Merancang alat studi bersama berpedomani variabel yang telah dimaknai sekaligus melaksanakan uji validitas serta reabilitas instrument
- 6) Menetapkan metode penghimpunan data
- 7) Melaksanakan uji hipotesis

- 8) Menarik konklusi sesuai capaian analisis atas pengujian hipotesis, sekaligus melaksanakan verifikasi atas teori yang melatarbelakangi studi yang dimaksud.

Desain studi ini didesain untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan konsumen pada Motor Honda Capella Batam Centre.

## **3.2 Operasional Variabel**

### **3.2.1 Variabel Terikat (Dependent Variable)**

Variabel terikat (*Dependent Variable*) ialah variabel yang dipengaruhi ataupun yang jadi akibat sebab terdapatnya *independent variable* (Sugiyono, 2012:59). Pada studi ini *dependent variable* ialah kepuasan konsumen (Y). Kepuasan konsumen (Y) ialah capaian kerja secara kualitas pelayanan serta fasilitas yang digapaiperusahaan guna melakukan kewajibannyaselaras tanggung jawab yang diberi. Parameter kepuasan konsumen adalah kinerja, harga dan ekspektasi.

### **3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variable)**

Variabel bebas (*Independent Variable*) ialah variabel yang mempengaruhi ataupun yang jadi alasan transformasinya ataupun muncul *dependent variable* (Sugiyono, 2012:59). Kualitas pelayanan (X1) adalah cara penyampaian jasa yang akan melebihi harapan dari pelanggan. Parameter kualitas pelayanan yakni bukti langsung, keandalan, kemampuan tangkap dan jaminan serta empati. Fasilitas (X2) yakni segalanya yang sengaja disiapkan penyedia jasa guna digunakan dan dinikmati oleh konsumen yang bermaksud memberitaraf kepuasan yang maksimal.

Indikator fasilitas yaitu perencanaan ruang, perencanaan spesial, perlengkapan serta tata cahaya dan warna.

Berpedoman dipersoalkan yang diteliti serta maksud dari penelitian ini, hingga data yang diperluas ialah data mengenai faktor yang mempengaruhi, di studi ini yang termasuk dalam *independent variable* adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah kewajiban bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan mendapatkan kepercayaan konsumen untuk memenuhi harapan konsumen (Jumawan 2018: 389-390).	Bukti langsung Keandalan Daya tanggap Jaminan Empati	Likert
2	Fasilitas (X2)	Fasilitas ialah segala yang sengaja disediakan penyedia jasa guna digunakan dinikmati oleh konsumen yang bermaksud guna taraf kepuasan yang maksimal (Iskandarsyah and Utami 2017 : 132)	Perencanaan ruangan Perencanaan spesial Perlengkapan Tata cahaya dan Warna	Likert
3	Kepuasan Konsumen (Y)	kepuasan konsumen ialah taraf perasaan yakni individu yang menggapai pencapaian perbandingan performa produk jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan (Marliana 2017 : 50)	Kinerja Harga Ekspektasi	Likert

**Sumber:** (Jumawan 2018: 389-390), (Iskandarsyah and Utami 2017 : 132), (Marliana 2017 : 50).

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi ialah daerah generalisasi yang mencakup objek & subyek penelitian yang memiliki bobot serta ciri tertentu yang ditentukan peneliti guna didalami serta dilakukan konklusinya (Sugiyono, 2012). Populasi di studi ini adalah konsumen pada Capella Honda Batam Centre. Sesuai data yang didapat dari manajemen jumlah konsumen pada Capella Honda Batam Centre adalah 349 orang. Data populasi ini diambil pada bulan Januari 2020 - Juni tahun 2020.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel ialah bagian dari total serta ciri yang dimiliki populasi itu (Sugiyono, 2012). Teknik pengambilan sampel pada studi ini ialah *Probability Sampling*.

Menurut (Sugiyono, 2012:84) *Probability Sampling* ialah suatu teknik pengambilan sampel dimana semua elemen mempunyai peluang yang ditentukan jadi sampel. Metode pemilihan sampel memakai Simple random sampling yakni pengambilan anggota sampel dari populasi dilaksanakan secara acak tanpa memfokuskan strata yang terdapat di populasi studi.

Berdasarkan pedoman di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dapat dihitung memakai rumus Slovin.

Berdasarkan pedoman di atas, sampel yang dimanfaatkan pada riset dapat dihitung melalui rumus Slovin:

#### **Rumus 3.1** Slovin

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

Keterangan:

- n = jumlah element atau anggota sampel
- N = jumlah element atau anggota populasi
- e = error element (tingkat kesalahan)

Pengkalkulasiannya ialah:

$$\begin{aligned}n &= \frac{349}{1 + 349(0.05)^2} \\ &= 186,63 \text{ (di bulatkan menjadi 187)}\end{aligned}$$

Sehingga jumlah sampel pada riset sejumlah 187 responden.

### **3.4 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang peneliti perlukan sehingga dianggap relevan bersama persoalan yang peneliti teliti, hingga peneliti memakai teknik pengumpulan data angket atau kuesioner.

Angket juga di kenal sebagai kuesioner yang menjadi penunjang guna menghimpun informasi berhubunganbersama respon ataupunanggapan konsumen PT Capella Batam. Menurut (Sugiyono, 2018:142) menjabarkan kuesioner ialah teknik penghimpunan data yang dilaksanakanbersama cara memberi seperangkat pernyataan ataupun pernyataan tertulis pada responden guna di jawab.

#### **3.4.2 Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yang dipakai di studi ini ialah wujud kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan kepada responden dan langsung dikumpulkan kembali setelah responden selesai mengisi semua kuesioner, kemudian proses selanjutnya di olah menggunakan SPSS 25.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Analisis data ialah kegiatan menggolongkan data sesuai variabel dan macam responden, metode analisis yang hendak dipakai guna mendapatpenjelasan mengenai besarnya *independent variable*pada perubahan *dependent variable*ialah memakai metode regresi berganda.

Sebelum melakukan analisis data, hingga butuhdilaksanakan tahapan pengolahan data yakni :

- 1) *Editing* ialah proses memeriksa kembali data yang sudah terhimpung guna mengetahui apa data yang terhimpun cukup baik serta mampu mempermudah proses pemberian kode dalam teknik staktik.
- 2) *Coding* ialah aktiviti pemberian tanda berwujud angka di jawapan serta kuesioner guna lalu di kelompokkan di kategori yang sepadan, maksudnya ialah menyederhanakan jawapan.
- 3) *Scoring* yakni mengubah data yang sifatnya kualitatif ke wujud kuantitatif. Pada penelitian ini digunakan skala likert bersama 5 (lima) kategori penelitian, yaitu :

**Tabel 3.2** Skor Penilaian Untuk Pengukuran Jawapan Responden

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

- 4) *Tabulating* adalah proses menyajikan data yang didapat di tabel, hingga dengan harapan pembaca mampu meninjau pencapaian studi dengan jelas. Selepas proses tabulating tuntas dilaksanakan, lalu dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS 25.

### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah data statistik yang dipakai guna mengkaji data bersama menafsirkan ataupun mendeskripsikan data yang dikumpulkan, karena mereka tidak dimaksudkan untuk membuat kesimpulan umum atau umum

Menurut Sanusi (2017:125). Statistik ini mampu dipakai jika peneliti cuma mau menggambarkan data sampel serta mau menarik konklusi tentang populasi yang cocok guna mengumpulkan sampel.

Pada studi ini, analisis data dipakai sesuai deskripsi capaian jawaban kuesioner yang dibagikan padakonsumen PT Capella Batam, hasilnya akan diproses menggunakan statistik deskriptif untuk mengekstraksi data dari responden. Adapun rumus untuk menghitung rentang skala ialah:

$$R_s = \frac{N(M-1)}{M}$$

**Rumus 3.2** Rentang Skala

**Sumber:**(Umar, 2011:164)

Dimana:

n = total sampel

m = total alternatif jawaban tiap item

RS = rentang skala

Dalam mendapatkan rentang skala, sebelumnya menentukan *minimum score* dan *maximum score*. Jumlah sampel yaitu 187 responden dan berbagai *alternative* jawaban bernilai 5. Ditinjau dari formula rentang skala ini, dapat dinilai rentang skala setiap bobotyaitu:

$$RS = \frac{187(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{187(4)}{5}$$

$$RS = 149,6$$

Perolehan kalkulasi nilai rentang skala yaitu 149,6, sehingga nilai tersebut dibulatkan menjadi 150. Oleh karena itu hasil yangdidapatkankemudian dijabarkanantara lain, yaitu:

**Tabel 3.3** Rentang Skala

No	Pertanyaan	Skort Positif
1	187-296	Sangat Tidak Setuju
2	269-445	Tidak Setuju
3	445-549	Kurang Setuju
4	549-698	Setuju
5	698-847	Sangat Setuju

**Sumber:** Peneliti 2020

### 3.5.2 Uji Validitas Data

Uji validitas dimaksudkan guna melihat sejauh mana instrument pengukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur, dari pengujian tersebut mampu dilihat item pertanyaan yang diajukan di kusioner mampu dipakai guna mengukur kondisi responden yang sesungguhnya serta mampu menyempurnakan kuesioner (Wibowo, 2012: 35).

Dalam membuktikan uji valid dan tidaknya item dari kuesioner mampu dilaksanakan bersama meninjau jumlah koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Analisis ini dilaksanakan dengan menghubungkan skor dari tiap item bersama jumlah skor. Nilai total semua item memiliki skor total item. Item yang mempunyai korelasi signifikan bersama skor total mampu dimaknai item itu mempunyai makna serta memberi dukungan gunamengungkap apa yang mau diteliti peneliti (Wibowo, 2012: 35-36).

Berdasarkan angka koefisien korelasi product moment mampu didapat bersama rumus yakni:

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

### Rumus 3.3 Korelasi Product Moment

Keterangan:

Sumber: (Wibowo, 2012: 35-36)

$r_{xy}$  = Koefesien dari korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah dari banyaknya subjek

Untuk memuktikan pengujiannya bisa memakai pengujian dua sisi ditingkat signifikansi 0,05. Untuk diterima atau tidaknya sebuah data ataupun data tersebut dapat dikatakan valid atau tidak kriterianya yakni(Wibowo, 2012: 37)

Apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , hingga item pertanyaan tersebut dinyatakan mempunyai hubungan yang signifikan, maka item itu dianggap valid,

Apabila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , hingga item pertanyaan tersebut dinyatakan tak mempunyai hubungan yang signifikan, maka item itu dianggap tak valid.

### 3.5.3 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah guna memperlihatkan sejauh mana capaian pengukuran relatif konsisten jika pengukuran diulangi 2 kali ataupun lebih. Fungsi dari uji reliabilitas guna melihat dan mengukur taraf konsistensi alat ukur. Guna menemukan jumlah angka reliabilitas memakai metode *Conbrach Alpha*(Wibowo, 2012: 52) dengan rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

**Rumus 3.4** Conbrach Alpha  
Sumber: Wibowo (2012:52)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reabilitas instrumennya

$\sum \sigma b^2$  = Total variasi pada butirannya

$\sigma^2 t$  = Varian totalnya

$k$  = Jumlah butiran pertanyaan

Dalam membuktikan angka pengujian memakai pengujian dua sisi pada taraf signifikan 0.05. Diterima dan tidaknya sebuah data reliabel apabila, nilai  $\alpha \geq$  angka kritis *product moment* ataupun angka r tabel. Bisa diketahui memakai angka batas penentuan contohnya 0.6 angka yang dibawah dari 0.6 dinyatakan mempunyai reliabilitasnya kurang sedang angka 0.7 diterima serta angka diatas 0.8 dinyatakan baik (Wibowo, 2012 : 53). Adapun indeks koefisien reliabilitas memiliki kriteria yakni:

**Tabel 3.4** Kriteria Indeks Koefisien Reliabelitas

Nilai Interval	Kriteria
0,80-1,00	Sangat Tinggi
0,60-0,799	Tinggi
0,40-0,599	Cukup
0,20-0,399	Rendah
<0,20	Sangat Rendah

Sumber:(Wibowo, 2012 : 53)

### 3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam menguji regresi serta korelasi ialah data wajib mencukupi prinsip BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Suatu model regresi yang mampu memberi angka estimasi ataupun prakiraan linier yang paling baik diperoleh dari

metode kuadrat terkecil yang umum, ataupun *Ordinary Least Square*. Untuk mendapatkan BLUE persyaratan minimal yang wajib terdapat di data itu familiar bersama uji asumsi klasik, adapun ujinya (Wibowo, 2012: 87).

#### 3.5.4.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data bermaksud guna menguji apa di model regresi, *independent variable* mempunyai distribusi normal. Uji normalitas bermaksud guna melihat apa *dependent variable*, *independent* ataupun keduanya berdistribusi normal ataupun tak normal (Wibowo, 2012: 61). Sebuah data yang berdistribusi normal hendak menciptakan sebuah kurva yang jika divisualisasikan hendak berwujud lonceng (*bell shaped curve*). Sebuah data dianggap tak normal apabila mempunyai angka data yang ekstrim, ataupun lazimnya total data amat sedikit.

Uji ini mampu ditinjau di diagram Normal *P-Plot Regression Standarize* yakni keberadaan titik bersumber disekeliling garis. Tetapi guna lebih meyakinkan lagi data sungguh mempunyai distribusi normal diuji memakai uji *Kolmogorov-Smirnov*. Bersama persyaratan kurva angka residual terstandarisasi mempunyai sebaran data normal apabila: (Wibowo, 2012: 72).

Angka Kolmogorv-Smirnov  $Z < Z_{tabel}$ ;

Angka Asymp. Sig (2-tailed)  $> \alpha$

#### 3.5.4.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas digunakan guna mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Didalam persamaan regresi tak diperkenankan berlangsung multikolinieritas, artinya tak diperkenankan terdapat hubungan yang sempurna ataupun mendekati sempurna antara *independent variable* yang

menciptakan persamaan itu. Apabila di model persamaan itu berlangsung gejala multikolinearitas itu bermakna sesama *independent variable* berlangsung korelasi. Pendeteksian multikolinearitas mampu dilihat lewat angka Variance Inflation Factors (VIF). Kriteria ujinya yakni jika angka VIF < 10 hingga tak berlangsung multikolinearitas diantara *independent variable*, serta sebaliknya, apabila angka VIF > 10, hingga anggapan model itu memuat multikolinearitas. (Basuki & Prawoto, 2016).

#### **3.5.4.3 Uji Heterokedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilaksanakan guna menguji apa di suatu model regresi, berlangsung ketidaksamaan varians residul dari satu observasi ke observasi yang lainnya. Apabila varians serta residual dari satu observasi ke observasi lainnya konstan, hingga dinamai homoskedastisitas. Serta apabila varians itu berbeda, hingga berlangsung heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik ialah tak berlangsung heteroskedastisitas. Serta apabila capaian angka signifikan > angka alpha-nya (0,05), hingga model tak berlangsung heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

#### **3.5.5 Uji Hipotesis**

Hipotesis merupakan pernyataan tentang sebuah perihal yang wajib diuji kebenarannya. Hipotesis mampu ditimbulkan guna memperkirakan sebuah peristiwa tertentu di sebuah wujud permasalahan yang dikaji menggunakan analisis regresi tujuannya mengarahkan peneliti kepada rumusan masalah yang akan dicari jawabannya. Pengujian hipotesis mampu dilaksanakan memakai 2 cara, yakni memakai taraf signifikansi ataupun kesalahan tipe I, jika menggunakan

tingkat signifikansi, penelitian menggunakan 0,05 yang kekeliruan menolak hipotesis saat hipotesisnya ialah benar dan menggunakan taraf kepercayaan lazimnya ialah 95%, ini berarti nilai 95% angka sampel hendak merepresentasikan angka populasinya, yakni sampel itu dipilih (Wibowo, 2012: 123-124).

### 3.5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki pola teknis serta substansi yang sepadan bersama analisis regresi linear sederhana bedanya ada di total *independent variable* yang ialah variabel penjabar totalnya lebih dari 1 yang lalu hendak dikaji selaku variabel yang mempunyai korelasi, dampak, bersama, sertapada variabel yang dijabarkan ataupun *dependent variable*.

Pemakaian model regresi selaku instrument pengujian hendak memberi capaian yang baik apabila di model itu data mempunyai syarat tertentu. Diantara persyaratan itu data yang dipakai memakai tipe data bersekala interval ataupun rasio data mempunyai distribusi normal mencukupi uji asumsi klasik.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

**Rumus 3.5** Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Dimana:

$Y$  = *independent variable*

$a$  = angka konstanta

$b$  = angka koefisien regresi

$x_1$  = *independent variable* ke-1

$x_2$  = *independent variable* ke-2

$x_3$  = *independent variable* ke-3

$X_n$  = variabel ke  $n$

### 3.5.5.2 Uji $R^2$ (Analisis Determinasi)

Analisis Determinasi berguna guna melihat total ataupun presentase dari dampak *independent variable* di model regresi yang bersamaan memberi dampak pada *dependent variable*. Maka koefisien angka yang ditunjukkan sejauh mana model yang tercipta mampu menjabarkan keadaan yang sesungguhnya. Koefisien angka berguna untuk mengukur sumbangan dari variabel X (bebas) pada keragaman variabel Y (terikat) (Wibowo, 2012: 135).

Rumus mencari Koefisien Determinasi secara umum ialah :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

**Rumus 3.6** Koefisien Determinan

Sumber: (Wibowo, 2012 : 136)

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinasi

SSR = Sum of squares regression

SST = Sum of squares Total

### 3.5.5.3 Uji t (uji signifikansi koefisien regresi secara parsial)

Pengujian signifikansi setiap koefisien regresi dibutuhkan guna menentukan signifikansi tidaknya dampak dari *independent variable*(X) pada *dependent variable*(Y). Pengujian signifikansi secara parsial berguna menguji hipotesis di studi. Angka yang bias dipakai guna pengujian ialah angka  $t_{hitung}$ .

Apabila:

$-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  hingga  $H_0$  diterima

$t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hingga  $H_0$  ditolak

(Sanusi, 2012: 138)

#### **3.5.5.4 Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak)**

Pengujian model nama lain yang sering disebut guna menguji signifikansi semua koefisien regresi secara bersamaan. Nilai  $f_{hitung}$  yang dipakai guna melaksanakan pengujian serempak. Angka  $f_{hitung}$  berkaitan erat bersama angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) ketika melaksanakan pengujian f, sebenarnya menguji signifikansi  $R^2$ . Pengujian F memperlihatkan berapa persen *dependent variable* dijelaskan seluruh *independent variable* secara bersamaan, dijawab  $R^2$ , sedang signifikan atau tidaknya dijawab uji f sesuai pengertian diatas, angka  $R^2$  serta pengujian f untuk menetapkan baik tidaknya model yang dipakai. Makin tinggi nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) serta signifikansi hingga kian baik model tersebut.

Apabila:

$F_{hitung} \leq f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

$F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

(Sanusi, 2012: 137-138)

### **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Dealer Capella Honda Batam center yang bertempat di Jl. Raja Isa Komplek Mahkota Niaga blok C no 1 – 3 Batam Center, Kota Batam, Kepulauan Riau.

#### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal guna melaksanakan studi ini mampu ditinjau di tabel di bawah ini, studi ialah waktu yang dipakai peneliti dari awal ini dijabarkan di tabel:

**Tabel 3.5 Jadwal Penelitian**

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (2020)					
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Menentukan Judul						
Bimbingan Skripsi						
Perumusan Penelitian						
Studi Kasus						
Metodoogi Penelitian						
Rancangan Koesioner						
Penyebaran koesioner						
Pengumpulan Data						
Penyusunan Laporan Akhir						