

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas merupakan desain penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kemungkinan adanya hubungan sebab akibat yang ada antara variabel. Dalam desain ini, pada umumnya ada atau tidaknya hubungan sudah diketahui oleh penulis hingga penulis mampu memberikan pernyataan serta klasifikasi variabel terikat (tergantung), variabel penyebab, serta variabel antara (Sanusi, 2017:14).

3.2. Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan dimensi perilaku, segi, atau properti yang menunjukkan dari obyek atau kegiatan tertentu kemudian diwujudkan ke dalam elemen yang dapat diamati dan diukur untuk mengembangkan indeks pengukuran. Hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya telah dipredikasi dahulu apakah berupa hubungan korelasional atau hubungan kausalitas. Dalam penelitian ini ditinjau dari bagian aspek hubungan antar variabel peneliti memakai 2 jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen (Sekaran & Bougie, 2016:195).

3.2.1. Variabel Independen

Variabel Independen disebut juga variable bebas, yang merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain (Sanusi, 2017:50). Dalam penelitian ini variabel independen (X) adalah sebagai berikut.

3.2.1.1. Fasilitas (X1)

Indikator fasilitas adalah (Munawir, 2018:208):

1. Perencanaan ruang
2. Perlengkapan/perabotan
3. Tata cahaya dan warna
4. Pesan–pesan yang disampaikan secara grafis
5. Unsur pendukung

3.2.1.2. Kualitas Pelayanan (X2)

Indikator kualitas pelayanan adalah (Munawir, 2018:208):

1. Keandalan (*rehability*)
2. Daya tangkap (*responsivenees*)
3. Empati (*emphaty*)
4. Bukti langsung

3.2.2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain disebut sebagai variabel dependen (Sanusi, 2017:50). Dalam penelitian ini variabel dependen (Y) adalah sebagai berikut.

3.2.2.1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Beberapa indikator dalam kepuasan pelanggan :

1. Terpenuhinya harapan pelanggan
2. Selalu menggunakan produk
3. Merekomendasi ke orang lain

4. Loyalitas
5. Reputasi yang baik

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	Segala hal yang dapat menunjang lahirnya kenyamanan pelanggan karena pihak perusahaan menyediakan segala peralatan fisik yang di butuhkan pelanggan.(Siahaan & Raymond, 2020:4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan ruang 2. Perlengkapan/perabotan 3. Tata cahaya dan warna 4. Pesan–pesan yang disampaikan secara grafis 5. Unsur pendukung 	Rating
Kualitas Layanan (X2)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.(Purbasari & Purnamasari, 2018: 47)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan (<i>rehability</i>) 2. Daya tangkap (<i>responsivenees</i>) 3. Empati (<i>emphaty</i>) 4. Bukti Langsung 	Rating
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. (Syarfan, 2018: 62)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhinya harapan pelanggan 2. Selalu menggunakan produk 3. Merekomendasi ke orang lain 4. Loyalitas 5. Reputasi yang baik 	Rating

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah kelompok individu, objek, atau hal-hal yang menarik peneliti ingin membuat kesimpulan. Populasi mengacu pada seluruh kelompok

orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti.(Sekaran & Bougie, 2016:236). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah 179 pelanggan yang melakukan transaksi pada bulan Desember 2020 yang ada di PT Teno Sukses Abadi.

3.3.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari sekelompok individu atau objek yang diambil dari populasi.

Rumus 3.1 Taro Yamane

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

Sumber : (Husda, 2018:8)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = level signifikan yang diinginkan

$$n = \frac{179}{179 \cdot 0,5^2 + 1}$$

$$n = 123,66$$

$$n = 124$$

Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang bertransaksi di PT Teno Sukses Abadi dengan jumlah sebanyak 124 orang pelanggan aktif. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *Non probability sampling*. Teknik *Non probability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik purposive sampling. Teknik ini pengambilannya dikumpulkan dalam suatu proses dan tidak memberikan

kesempatan yang sama atas semua individu dalam populasi yang sudah dipilih. Sampling purposive merupakan teknik penentuan sampel terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena hanya mereka yang memilikinya, atau sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Kriteria yang di tentukan dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang bersedia mengisi kuesioner yang diberikan peneliti dan yang pernah berkunjung lebih dari 1 (satu) kali (Sekaran & Bougie, 2016:248).

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dapat dilakukan dengan beberapa cara : kuesioner, observasi, wawancara, dan survei. Untuk keperluan penelitian ini dengan cara sebagai berikut (Sanusi, 2017:105).

1. Data Primer

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber lain misalnya lewat orang lain.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data harus menentukan teknik apa yang akan digunakan dalam mengumpulkan data. Teknik penyebaran kuesioner digunakan untuk memperoleh data untuk pengujian ini.

Teknik menyebarkan kuesioner diterapkan yaitu dengan cara menyebarkan pernyataan atau pertanyaan melalui *google form* yang di bentukin dalam barcode kepada responden untuk diisi.

Tabel 3.2 Skala Rating

Skala Rating	Peringkat
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber : (Noor, 2015:126)

Penggunaan Skala *rating* dalam penelitian ini dikarenakan dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mencari tahu keadaan perusahaan sesuai dengan variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan). Dengan menggunakan Skala *rating* peneliti dapat mengetahui penilaian nyata dari masing-masing responden. Penilaian diberikan dalam bentuk skor dari 1-5 yang menunjukkan pendapat dari setiap responden. Dalam hal ini peneliti bisa mendapatkan data yang lebih akurat mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya karena pendapat dari setiap responden tentu berbeda. Skala *rating* merupakan alat pengumpul data yang biasa dipakai dalam kegiatan observasi dalam menilai seseorang atau keadaan. Skala *rating* merupakan alat pengumpul data yang berbentuk daftar dan berisi ciri-ciri dari suatu perilaku/sifat yang kemudian dicatat secara bertingkat. Skala *rating* adalah daftar yang menggambarkan sejumlah sikap atau perilaku sebagai point. Berdasarkan beberapa pendapat diatas diambil kesimpulan bahwa skala *rating* adalah alat yang dipergunakan dalam memperoleh data yang berbentuk suatu

daftar dan berisi tentang ciri dari suatu perilaku/sifat yang akan diteliti dan dicata secara bertingkat.

3.5. Metode Analisis Data

Hasil yang didapatkan penguji ini dibantu dengan aplikasi untuk analisa pengaruh diantara variabel menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 25.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Statistik ditetapkan sebagai teknik analisis dalam penelitian kuantitaif. Terbagi 2 jenis stastistik yang dapat digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian, yaitu *stastistik deskriptif* dan *stastistik inferensial*. Statistik deskriptif ialah statistik yang digunakan dalam analisis data dengan teknik pendeskripsian atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan tanpa adanya maksud untuk membuat suatu kesimpulan (Sugiyono, 2016: 147).

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkatan keakuratan yang peneliti jabarkan dengan membandingkan nilai yang terjadi pada objek penelitian dengan nilai aslinya. Fungsi Uji validitas ialah sarana mengukur kevalidtan apakah diakui atau tidaknya (Siahaan & Raymond, 2020:6).

Rumus 3.2 Uji Validitas

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

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
 X = Skor butir
 Y = Skor total butir
 N = Jumlah sampel

Setelah uji selesai dilakukan, selanjutnya dilakukan langkah perbandingan terhadap nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dengan derajat bebas ($n - 2$). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan ini pernyataan atau pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah kuisisioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau tidak. Kriteria untuk mengevaluasi uji reliabilitas yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2013: 269) :

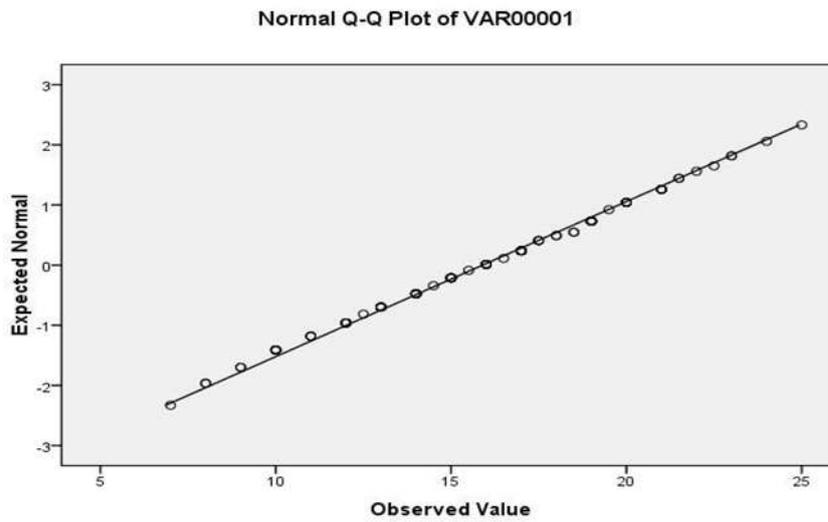
1. Jika koefisien Alpha memberikan tingkat signifikansi $> 0,6$, kuisisioner dinyatakan *reliable*.
2. Jika koefisien Alpha memberikan tingkat signifikansi $< 0,6$, kuisisioner tidak *reliable*.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menyampaikan suatu anggapan bahwa didalam persamaan regresi yang didapatkan mempunyai ketepatan dalam sebuah perkiraan dan itu tidak konsisten.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan menetapkan apakah suatu data yang telah dikumpulkan dan diperoleh oleh peneliti tersebut berdistribusi normal atau tidak normal.



Gambar 3.1. Grafik Uji Normalitas

Sebuah data dapat dideteksi dengan melihat persebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari residualnya, distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal seperti gambar 3.1, dan sebaliknya data tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal.

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas mempunyai tujuan menyelidiki apakah didalam analisis regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi dengan variabel bebas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain (Andani Putri Aprilia, 2016)

3.5.4. Uji Pengaruh

Uji pengaruh mempunyai tujuan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dan hubungan dengan variabel yang akan diteliti.

3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengukur pengaruh ada atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus 3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Sumber : (Sanusi, 2017:135)

Keterangan :

Y : Variabel dependen

a : Nilai konstanta

b : Nilai koefisien regresi

X₁ : Variabel independen pertama

X₂ : Variabel independen kedua

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi biasanya dilambangkan dengan R² atau R Square. Koefisien determinasi dihitung untuk mengetahui sampai sejauh mana kemampuan sejumlah variabel bebas yang ada didalam persamaan model regresi linear yang secara bersamaan dapat menjelaskan variabel tidak bebasnya (Sanusi, 2017).

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial ditunjukkan untuk diketahui apakah suatu variabel bebas secara umum mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu berkesinambungan. Bila (*P Value*) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima itu artinya bahwa variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Bila (*P Value*) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen (Priyatno, 2011:52).

3.5.5.2. Uji F

Uji F ini memiliki tujuan untuk menunjukkan mengenai variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (Irmaya & Sirait, 2017).

Dalam uji ini memiliki kriteria keputusan sebagai berikut

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak

Apabila nilai F_{tabel} lebih kecil dari F_{hitung} maka menolak H_0 dan apabila nilai dari F_{tabel} melebihi nilai F_{hitung} maka menerima H_0 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau signifikansi sebesar 5% atau $0,05$ dan dijadikan sebagai standar ukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini (Priyatno, 2010:67).

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang akan diteliti berlokasi di Fanindo Sanctuary Garden Lot No.02-J, Jalan Ahmad Yani, Batam Centre kota Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai bulan oktober 2020 sampai dengan bulan februari 2021.

Tabel 3.3 Jadwal penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan															
	Okt 2020				Nov 2020				Des 2020				Jan 2021			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■														
Penyusunan Bab I			■	■	■											
Penyusunan Bab II						■	■									
Penyusunan Bab III								■	■							
Sebar kuesioner										■	■	■				
Pengolahan data												■	■	■		
Penyusunan Bab IV&V															■	■
Pengumpulan Skripsi																■