

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Pelaksanaan dalam melakukan penelitian ini, perhal yang wajib diketahui yaitu metode penelitian. Proses penentuan peroleh pengambilan data yang merupakan pedoman dalam penelitian yang disebut sebagai metode penelitian. Tahapan dalam melakukan proses penelitian secara benar maka diperlukan desain penelitian yang akurat. Penelitian yang tidak baik bisa disebabkan karena tidak memiliki metode yang benar sehingga dibutuhkan lah pedoman penelitian yang jelas.

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, variabel yang diteliti berupa kuantitatif yang dapat diklasifikasi menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dengan adanya variabel tersebut berada dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menguraikan berlangsungnya fokus atau pembahasan penelitian. Sedangkan, variabel terikat merupakan variabel yang terjadi karena suatu akibat atau yang terkontrol oleh variabel bebas. Dengan adanya variabel ini tersebut untuk variabel yang diterangkan dalam fokus/pembahasan penelitian. (Sugiyono, 2019:69)

Jenis penelitiannya adalah survei, yakni sebuah studi dimana sampel diperoleh dari pelanggan PT Sellindo Global Pratama dengan alat pengukuran datanya yaitu kuesioner. Peneliti merumuskan masalah yang muncul dari promosi dan pelayanan. Para peneliti kemudian mendeskripsikan teori dari berbagai sumber

sebagai ulasan literatur selama penelitian. Peneliti menentukan populasi dan sampel yang diperlukan untuk menjawab kuesioner yang disiapkan. Kuesioner akan dianalisis secara independen oleh responden. Peneliti menunggu dan mengamati responden ketika mengisi kuesioner sehingga peneliti dapat menjelaskan jika ada responden yang mengalami kesulitan mengisi kuesioner hingga data yang diterima akurat.

### **3.2 Operasional Variabel**

Operasional didefinisikan sebagai suatu definisi yang diberikan kepada variabel yang memberikan makna serta menentukan aktivitas operasi yang diperlukan untuk mengukur variabel. Skala Likert digunakan karena penelitian ini menggunakan kuesioner. (Sugiyono, 2019) penggunaan alat yang berfungsi pengukuran sikap, gagasan dan tafsiran dari setiap orang atau banyak orang mengenai fenomena sosial yaitu skala *likert*. Dalam penelitian, variabel penelitian merupakan penetapan fenomena social yang sudah dilakukan secara terperinci oleh peneliti.

(Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa variabel pencarian ialah dalam bentuk suatu hal yang diputuskan oleh peneliti guna dipelajari untuk memperoleh informasi mengenai hal tersebut, sehingga kesimpulan diambil. Variabel independent dan variabel dependen merupakan variabel yang diteliti.

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

Sub judul yang ditampilkan ini bisa dikatakan seperti stimulus, prediktor, variabel sebelumnya, atau variabel independen. Yang dimaksud dengan variabel

independen yakni variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan sumber, perubahan munculnya variabel dependen. (Sugiyono, 2019) :

### **3.2.1.1 Promosi (X<sub>1</sub>)**

Menurut (Arum & Mashariono, 2017) adapun indikator variabel promosi adalah sebagai berikut :

1. Frekuensi Promosi
2. Kualitas Promosi
3. Kuantitas Promosi
4. Waktu Promosi
5. Ketepatan atau Kesesuaian Sasaran Promosi

### **3.2.1.2 Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Menurut penelitian dari (Devina & Rokhyadi, 2019) indikator pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (Reliability)
3. Ketanggapan (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

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

(Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa variabel output, kriteria, dan variabel konsekuensial atau dapat disebut variabel dependen. Variabel dependen diartikan sebagai suatu variabel yang signifikan atau sebagai hasil, dikarenakan munculnya variabel independen.

### 3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator Kepuasan konsumen menurut (Nadianingrum, 2020) adalah:

1. Kinerja
2. Harga
3. Ekspektasi

**Tabel 3.1.** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Promosi	Promosi adalah berbagai cara untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang suatu produk atau <i>brand</i> yang dijual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Frekuensi Promosi</li> <li>2. Kualitas Promosi</li> <li>3. Kuantitas Promosi</li> <li>4. Waktu Promosi</li> <li>5. Ketepatan atau Kesesuaian Sasaran Promosi</li> </ol>	Likert
Pelayanan	Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</li> <li>2. Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>Empathy</i>)</li> </ol>	Likert
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Harga</li> <li>3. Ekspektasi</li> </ol>	Likert

**Sumber:** Peneliti, 2020

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

(Sujarweni, 2015:80) menjelaskan bahwa populasi ialah totalitas karakteristik yang terbagi berbagai objek dan subjek yang memiliki kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk meneliti dan kemudian menarik kesimpulan akhirnya. Penelitian ini memakai yakni konsumen-konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di PT Sellindo Global Pratama yaitu sebanyak 660 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Menurut (Sujarweni, 2015) sampel adalah pecahan yang telah ditentukan oleh peneliti yang diambil dari karakteristik populasi yang siap digunakan untuk diteliti. Jika terjadi kepemilikan populasi yang tinggi maka akan ditarik sampel yang lebih rendah dikarenakan guna untuk melakukan efisiensi. (Sugiyono, 2019) menyampaikan jika pemilihan sampel yang didasari dengan kebetulan yang dimaksud siapa saja bisa menjadi sampel dengan kebetulan atau tanpa disengajai dan dilihat bahwa pandangan tersebut orang yang dituju bisa dijadikan sebagai sumber yaitu sampel Accidental. Sehingga, sampel penelitian ini terdiri dari 154 responden dimana diambil setiap konsumen yang melakukan pembelian di PT Sellindo Global Pratama dari tanggal 1 October 2020 sampai dengan tanggal 30 October 2020

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis-jenis Penelitian**

Jenis-jenis pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Menurut (Sujarweni, 2015) menjelaskan data primer sebagai basis data nyata dengan menyediakan data langsung ke pengumpulan data. Peneliti akan menerima data dengan langsung melewati kuesioner, observasi, dan wawancara. (Sujarweni, 2015) mendefinisikan kuesioner sebagai metode penyatuan data yang dilaksanakan dengan cara menyampaikan sebuah pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada para responden untuk memperoleh hasil. Kuisisioner adalah mekanisme perolehan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diteliti dan mengetahui harapan yang diharapkan oleh para responden. Selanjutnya, kuesioner juga dapat dilakukan ketika total responden cukup besar dan luas. Dalam hal ini, kuesioner dapat ditutup atau pertanyaan atau pernyataan terbuka, bisa dikirim langsung ke responden atau dikirim dengan internet.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapatkan dengan tidak langsung atau melalui bagian ataupun laporan masa lampau lainnya dan diorganisasikan dalam arsip publik maupun pribadi. Data sekunder penelitian ini terdiri dari studi literatur, jurnal, publikasi masalah, jurnal perdagangan, dan informasi terekam lainnya yang tersedia dari sumber buku dan internet.

### 3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penggunaannya kuesioner. (Sugiyono, 2019) menjelaskan metode ini sebagai metode pengumpulan data dilakukan melalui memberikan serangkaian pernyataan secara lisan maupun tertulis kepada responden. Skala pengukuran yang dipergunakan untuk setiap indikator menggunakan skala Likert (skala dari 1 hingga 5) diawali dengan sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Dibawah ini terdapat tabel skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert, yakni:

**Tabel 3.2.** Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2019)

### 3.5 Metode Analisis Data

Penelitian yang diteliti yakni dapat memakai beberapa teknik pengolahan dengan program SPSS 26, yakni sebagai berikut:

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Menjelaskan bahwa yang mengrespon dan perkiraan gambaran untuk variabel yang ingin diteliti harus di jabarkan dengan ketentuan yang telah ada. (Sugiyono, 2014:96) mengajukan beberapa ketentuan untuk menganalisa deskriptif terdapat dalam tabel yaitu:

**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)

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1 Uji Validitas

Penjelasan (Sugiyono, 2019) menyampaikan jika suatu validitas, responden diminta untuk memberikan penilaian (skor) untuk masing-masing elemen pertanyaan maupun pernyataan. Periode validitas alat yang ditentukan dengan membandingkan peringkat yang diterima untuk setiap masalah atau pernyataan dengan peringkat keseluruhan. Jumlah skor adalah seluruh jumlah skor dari total pertanyaan maupun pernyataan. Apabila skor untuk setiap pertanyaan sebagian besar terkait karena skor keseluruhan pada tingkat alfa tertentu (contohnya 1%), alat pengukur bisa dianggap valid. Validitas menampilkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh dengan alat ukur menggambarkan perbedaan nyata antara responden.

Tes untuk menunjukkan validitas artikel dalam kuesioner bisa dilakukan dengan memeriksa jumlah koefisien jumlah koefisien korelasi *Pearson Product*



*Moment*. Nilai koefisien korelasi *Product Moment* bisa dilihat menggunakan rumus 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 3.1.** *Pearson Product Moment*

**Sumber:** (Anwar, 2014:96)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Skor butir

y = Skor total butir

n = Jumlah sampel (responden)

Syarat dalam menguji setelah pengujian dia atas merupakan hasil r dianalogikan dengan hasil r tabel yang berupa derajat bebas (n-2). andaikan angka r hasil yang dihitung melebihi besar kebanding angka r pada tabel pada alpha ( $\alpha$ ) tertentu oleh karena itu memiliki arti signifikan diartikan bahwa setiap pertanyaan atau pernyataan itu valid (Anwar, 2014)

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah kestabilan dalam penilaian akan suatu variabel yang akan diuji sebagai suatu penilaian. Dalam kuesioner dapat bisa dibidang sebnagai reliabel atau baik dalam memilih jawaban adalah seirama atau konsisten terhadap pilihan jawaban dari pertanyaan ke pertanyaan lainnya (Ghozali, 2011:47)

Pengujian reliabilitas alat yang bisa meneliti hal ini dapat digunakan dengan metode *Cronbach's Alpha* dimana alat tersebut bisa diartikan baik (reliabel) jika

memiliki nilai koefisien yang baik/ $Alpha > 0,6$ . Jika angka  $Alpha < 0,6$  oleh karena itu instrumen dikatakan tidak reliabel.

### **3.5.3 Uji Asumsi Klasik**

Salah satu cara meneliti dengan teknik kuantitatif yang memakai cara-cara analisis statistik inferensial sehingga bisa dipakai untuk dapat menguji hipotesis diajukan dengan biasanya berdasarkan dugaan-dugaan tertentu. Hal ini bisa disebut juga anggapan, dan dapat disebut juga menguji hipotesis diotoritas pada pikiran bisa atau tidaknya pengujian tersebut dilakukan. Dalam uji asumsi terdapat juga yang memandang ini sebagai hal yang wajib dipenuhi sebelum melakukan adalah suatu bentuk uji awal/ketentuan yang harus di penuhi sebelum kita melakukan analisa yang dipergunakan dalam menguji hipotesa harusnya disajikan (Sugiyono, 2019)

#### **3.5.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas memiliki tujuan agar dapat memeriksa jika didalam model regresi, variabel pengacau ataupun residual mempunyai fungsi normal. Untuk mengaplikasikan teknik ini perlu memakai analisis grafik agar dapat mendapat grafik Histogram dan *Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual*. Uji statistik dengan memakai uji *Kolmogrov Smirnov* (KS) dengan angka p 2 sisi (*two tailed*). Syarat dipakai jika total yang dihitung *Asym sig. 2 tailed* melebihi dari 0,05 berarti berfungsi normal (Sugiyono, 2019)

### 3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas memiliki fungsi agar dapat mengkaji bahwa model regresi telah didapatkan adanya keselarasan berada pada variabel bebas (*independen*). Multikolonieritas bisa ditemukan melalui angka *tolerance* dan perlawanan angka *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* diukur dari variabilitas variabel independen yang telah dipilih sehingga tidak dibahas dari variabel dependen lainnya. angka *outoff* yang biasanya digunakan agar bisa mengetahui munculnya masalah multikolonieritas merupakan angka *tolerance*  $\leq$  0,10 atau sama dengan nilai  $VIF > 10$  (Ghozali, 2011)

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan yaitu mengkaji jika dalam model regresi berlangsung ketidakselarasan model dan residual satu pengujian di pengujian lain. Jika meneliti terdapat gejala heteroskedastisitas dikaji menggunakan metode glejser yang berupa teknik membentuk regresi diantara angka absolut residual dengan variabel bebas. Jika dalam variabel tersebut bebas tidak memiliki pengaruh signifikan kepada absolut residual ( $\alpha = 0,05$ ) dapat dikatakan untuk teknik tersebut regresi tidak adanya gejala heteroskedastisitas (Anwar, 2014)

## 3.5.4 Uji Pengaruh

### 3.5.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai bagi penguji untuk mengaitkan melebihi dari dua ataupun dua variabel independen dijadikan aspek penebak dimanipulasi (dinaik turunkan hasilnya). Dapat disebutkan juga analisis regresi

ganda bisa dipakai jika total variabel independennya paling sedikit 2 variabel.

Kesamaan regresi untuk dua predikatif berupa yaitu:

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

**Rumus 3.2.** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Sugiyono, 2013:271)

Keterangan:

Y = Kinerja

X<sub>1</sub> = Disiplin Kerja

X<sub>2</sub> = Pelatihan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi

#### 3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) memiliki tujuan menilai sebagaimana kapasitas model dalam ini memaparkan perbedaan variabel dependen. Angka koefisien determinasi berupa di angka nol dan satu. kesamaan regresi linier berganda dikatakan baik jika angka koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) semakin mendekat terhadap angka satu dan mengarah naiknya nilai sama dengan meningkatnya total variabel bebas (Anwar, 2014)

#### 3.5.5 Uji Hipotesis

Pengajuan hipotesis statistik simpulan pada dasarnya merupakan menguji signifikansi. Signifikansi merupakan banyaknya kefatalan (*confident interval*) yang didapati/ diharapkan dalam meneliti melangsungkan generalisasi sampel penelitian (Sugiyono & Susanto, 2015:12)

Bagaimana sampai pada kesimpulan apakah anda menerima atau menolak hipotesis. Merujuk pada beberapa level signigikan dari peneliti terkait, contohnya 5% atau 1%. kemudian menentukan tingkat signifikasi yang diinginkan, peneliti dapat memperhatikan hasil angka sig. Yang telah dihasilkn oleh SPSS (Sugiyono & Susanto, 2015)

Patokan dalam menerima hipotesis apabila angka sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan kebalikanya bahwa nilai sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (Sugiyono & Susanto, 2015)

#### **3.5.5.1 Uji t (Secara Parsial)**

Uji t adalah tes yang dipakai agar dapat menentukan apakah variabel independen dapat pengaruhi secara pasrsial variabel dependen (Priyanto, 2013:120) Uji statistik t pada umumnya mengungkapkan tingkat pengaruh variabel penjelas individu atau variabel indenpenden yang menjelaskan terhadap variabel dependen.

Bagaimana dapat dibanding dengan angka statistik t melalui titik responsif menurut tabel yang melakukan uji t. bila hasil t statistik yang dihitung melebihi hasil dari nilai t tabel, maka dapat diterima hipotesis lain, dapat dinyatakan bahwa variabel indenpenden akan dapat pengaruhi variabel dependen secara terpisah (Ghozali, 2011)

#### **3.5.5.2 Uji F (Secara Simultan)**

Uji statistik F pada umumnya memberitahu seluruh variabel independen maupun bebas yang disertakan dalam versi yang memiliki pengaruh dengan cara simultan terhadap variabel depnden atau terikat (Ghozali, 2011)

Agar dapat mengkaji hipotesis bisa memakai statistik F dengan syarat mengambil keputusan:

- a. Jika nilai F melebihi tingkatan daripada 4 maka  $H_0$  bisa ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dapat diartikan bahwa seluruh variabel indenpenden secara simultan dan signifikan dapat pengaruhi variabel dependen.
- b. Bandingan antara nilai F yang dihitung dengan angka F tabel. Jika hasil F hitung melebihi tingkatan kebanding nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dikerjakan di PT Sellindo Global Pratama yang berlokasi di komplek Ruko Palm Spring Blok B3 no 1 - 2 Kota Batam, Kepulauan Riau.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Waktu untuk mempersiapkan dalam pembuatan penelitian dimulai September 2020 – Maret 2021 dan telah disaji dalam tabel yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.4. Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan			Bulan			Bulan			Bulan			Bulan				
		Sept			Okt			Nov			Des			Jan				
1	Pengajuan Judul	█	█															
2	Pencarian data awal			█	█													
3	Penyusunan penelitian					█	█	█	█									

**Tabel 3.4** Tabel Lanjutan

4	Pembuatan kuesioner																			
5	Penyebaran kuesioner																			
6	Pengumpulan kuesioner																			
7	Pengolahan data																			
8	Penyelesaian skripsi																			

Sumber: Peneliti, 2020