

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Rancangan atau desain penelitian adalah cetak biru bagi peneliti (Sanusi, 2012: 12). Studi ini mendeskripsikan keterkaitan antar variabel bersama sejumlah sampel dan populasi, pemilihan teknik sampling, langkah pengumpulan data, analisis data yang dipergunakan dan sebagainya. Penelitian ini meneliti fasilitas dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di PT BPW Indoprima Eka Cakrawala, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan 2 jenis variabel, yakni variabel independent (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) antara variabel vasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3.2 Operasional Variabel

Variabel dirincikan secara operasional supaya gampang ditemukan kaitan antara satu variabel dengan lainnya (Hikmawati, 2017). Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel penelitian ada di bawah ini:

1. Variabel independen, yakni variabel tersebut menyebabkan perbedaan atau munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2018). Dengan Penelitian ini, variabel penyebab atau bebas yang digunakan ialah kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2).

2. Variabel dependen, yakni variabel tersebut menerima dampak dari variabel independen (Sugiyono, 2018). Variabel penerima akibat yang digunakan oleh penelitian ini ialah kepuasan pelanggan (Y).

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independent yaitu variabel yang memberikan efek samping atau mengakibatkan terjadinya perubahan ataupun munculnya variabel dependent (Sugiyono, 2018: 68). Dengan penelitian ini, variabel bebas atau independen yang digunakan yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2).

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen, yakni variabel tersebut menerima dampak dari variabel independen (Sugiyono, 2018: 68). Variabel penerima akibat yang dipergunakan oleh penelitian ini ialah kepuasan pelanggan (Y).

Berikut variabel, indikator, serta skala pengukuran yang akan dipergunakan dalam penelitian ini, yakni:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan ialah kelebihan bentuk pelayanan yang diinginkan untuk terpenuhinya harapan pelanggan. Pelanggan akan merasakan kepuasan jika pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, dan pelanggan akan memberi tanggapan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik.	1. Tangible (bukti fisik), 2. Reliability (keandalan), 3. Responsiveness (daya tanggap), 4. Assurance (jaminan), 5. Empathy (empati).	Likert

Tabel 3. 1 Lanjutan

Fasilitas (X2)	Fasilitas ialah segala sesuatu yang dapat menunjang operasional perusahaan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.	1. Perencanaan spasial 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan 4. Tata Warna dan Cahaya	Likert
Kepuasan (Y)	Kepuasan pelanggan ialah ukuran perasaan yang timbul apabila seorang pelanggan telah menerima atau menggunakan layanan atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan serta membandingkan dengan keinginan yang beliau harapkan.	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Penilaian pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Minat pembelian ulang 5. Kesiediaan untuk merekomendasikan 6. Ketidakpuasan Pelanggan	Likert

Sumber: Peneliti, 2020

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

(Indrawati, 2015: 164) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan kuantitas orang maupun benda yang terpilih guna diteliti. Populasi yang digunakan peneliti merupakan transaksi pelanggan dari PT BPW Indoprime Eka Cakrawala berjumlah 3.406 pelanggan.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah bagian-bagian dari populasi yang telah terpilih menjadi pengikut serta dalam penelitian (Indrawati, 2015). Sampel dikumpulkan dengan melakukan pertimbangan yakni populasi mempunyai jumlah yang terlalu besar, maka tidak memungkinkan meneliti keseluruhan populasi tersebut, sehingga dibentuklah sebuah perwakilan populasi. (Sugiyono, 2018: 156) Menyatakan

bahwa jumlah sampel yang baik antara 30-500 responden. Sampel yang dipergunakan berjumlah 120 responden. Sedangkan teknik pengumpulan sampelnya yakni dengan Sampling Insidental atau *Accidental Sampling*. (Sugiyono, 2018) menyatakan sampling Insidental atau *Accidental Sampling* merupakan teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja pelanggan yang dengan kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dipergunakan menjadi sampel, apabila orang tersebut cocok maka dianggap cocok dijadikan sumber data.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Sujarweni (2015: 89) menyebutkan jenis dan sumber data terbagi menjadi dua yakni:

1. Data primer ialah sebuah data yang didapat dari responden dengan alat pengumpulan data.
2. Data sekunder yaitu sebuah data yang didapat dari jurnal, buku atau laporan diberikan pihak perusahaan.

Data penelitian meliputi data hasil yang diterima dari hasil penyebaran kuisisioner serta data sekunder yang berupa laporan kecelakaan kerja, data kunjungan karyawan ke klinik serta data target dan pencapaian perbaikan dan pembangunan kapal dari perusahaan.

(Sugiyono, 2018: 220) menyatakan ada beragam teknik pengumpulan data yakni:

1. Wawancara

Diterapkan jika peneliti mau melakukan studi pendahuluan agar mendapatkan permasalahan yang akan diteliti serta jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Observasi

Dari observasi, peneliti bisa mendapatkan data dengan mempelajari serta memahami gerakan langsung. Teknik ini diterapkan jika objek penelitian bersifat gejala alam maupun perilaku manusia serta jumlah respondennya kecil.

3. Kuesioner

Yakni pengumpulan data dengan menyebarkan sejumlah pernyataan pada responden untuk dijawab tanpa memerlukan kehadiran responden secara langsung. Teknik ini digunakan jika jumlah respondennya besar supaya bisa membaca dengan baik.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Metode dan perlengkapan pengumpulan data yang dipergunakan yaitu melalui kuesioner. Kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan dibagikan pada 120 responden dengan rincian berikut ini:

1. Kualitas pelayanan berjumlah 6 pernyataan
2. Fasilitas berjumlah 8 pernyataan
3. Kepuasan pelanggan berjumlah 6 pernyataan

Skala pengukuran yang diterapkan ialah skala likert dengan arti skala pengukuran yang dipakai dalam mengukur persepsi, pendapat, ataupun sikap

seseorang perihal fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Berikut rincian skor skala likert:

1. Skor 1 bagi sangat tidak setuju atau tidak pernah
2. Skor 2 bagi tidak setuju atau hampir tidak pernah
3. Skor 3 bagi kurang setuju/kadang-kadang
4. Skor 4 bagi setuju/sering
5. Skor 5 bagi sangat setuju/selalu

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data ialah cara dalam melakukan analisis terhadap suatu data oleh peneliti agar dapat menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2018: 480). Metode analisis kuantitatif yang dipergunakan ialah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu yakni program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) IBM Versi 26.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2018: 232) menyebutkan statistik deskriptif ialah statistik yang bertujuan guna mendistribusikan atau menyediakan perkiraan mengenai karakteristik data yang diteliti lewat data sampel serta tidak bermaksud menghasilkan kesimpulan yang berlaku bagi umum.

3.5.2 Uji Kualitas data

Data dalam sebuah penelitian dapat mempengaruhi kualitas hasil penelitian dan uji kualitas data dapat dilakukan dengan menguji reliabilitas serta validitas data setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner (Indrawati, 2015: 145). Alat pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian wajib memenuhi kriteria keabsahan data yaitu harus valid dan *reliable* agar data yang didapat mempunyai tingkat akurat serta konsistensi yang tinggi.

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut pandangan Sugiyono (2018: 198) valid artinya instrumen terkait bisa diterapkan saat mengukur apa yang mau diukur. Kuesioner dipandang valid bila pertanyaan dikuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur kuesioner terkait. Uji validitas penelitian ini menggunakan pendekatan validitas konstruk. Adapun rumus dalam mendapatkan nilai korelasi ialah korelasi *Pearson Product Moment* yaitu menguji dugaan sementara keterkaitan variabel bebas dengan variabel terikat dengan rumus:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3. 1 Korelasi Pearson
Product Moment

Sumber: (Sanusi, 2012: 77)

Keterangan: r = Koefisien korelasi pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Manfaat dari uji reliabilitas yaitu untuk menguji apakah data dalam kuesioner dapat dipercaya. Suatu kuesioner dibilang reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Siswanto & Heryenzus, 2020: 256). Cara ini adalah cara untuk menilai konsistensi internal yaitu mengukur seberapa dekat instrumen di dalam kuesioner. Dalam pengolahan data di program SPSS, uji realibitas instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan *Crobbach's alpha* dengan persamaan di bawah ini:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3. 2 Koefisien Reliabilitas Cronbach

Sumber: (Sujarweni, 2015: 110)

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Total butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Total varians butir

σ_t^2 = Total varian

Uji reliabilitas dilakukan secara simultan pada semua pernyataan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai Alpha < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel (Sujarweni, 2015). Rincian nilai interval untuk menilai reliabilitas Alpha disajikan dibawah:

Tabel 3. 2 Indeks Koefisien Korelasi

No.	Nilai Interval	Tingkat Hubungan
1	0,00 < 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, 2018: 278)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik Regresi

Menurut (William & Purba, 2020: 1991) didalam uji ini, peneliti menggunakan 3 model uji asumsi klasik ialah uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedasitas. Guna mendeteksi apakah hasil perolehan data terdapat sebaran data merata maka dapat dilakukan dengan menggunakan uji nomralitas. Apabila data memiliki distrbusi normal, maka data dikatakn baik dan dapat dimanfaatkan. Uji multikolinearitas berfungsi mendetek apakah ada hubungan antara variabel indpenden, jika tidak maka multikolinearitas tidak terjadi. Dan yang terakhir uji heterokedatisitas digunakan untuk apakah terjadi ketidaksamaan pada pengamatan satu ke pengamatan lainnya.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dikerjakan guna melihat nilai residual yang diuji memperoleh distribusi normal atau tidaknya (Sujarweni, 2015: 120). Untuk menguji normalitas

data bisa dilakukan dengan menggunakan alat ukur *Histogram Regression Residual*, *Normal P-P Plot Regression Standarized* dan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

1. Uji Grafik

Menurut (Indrawati, 2015: 190) uji grafik yaitu cara melihat grafik dengan melakukan perbandingan antara distribusi normal dengan distribusi kumulatif. Data yang normal akan mengikuti arah garis diagonalnya, serta data plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika data tersebar di sekeliling garis diagonalnya serta searah dengan garis diagonalnya atau garis histogram menandakan pola tersebut terdistribusi normal, maka memenuhi asumsi normalitas. Jika data tersebar jauh dari diagonalnya atau tidak searah garis diagonalnya atau grafik histogramnya menandakan pola terdistribusi normal, maka tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Statistik

Menurut pandangan (Indrawati, 2015: 190) uji normalitas menggunakan grafik bisa mengelirukan peneliti apabila tidak dikerjakan dengan teliti dikarenakan hasil uji bisa terlihat normal secara visual tapi tidak secara statistik sehingga harus maka perlu dilakukan uji statistik agar terhindar dari kelemahan ini. Uji yang menggunakan uji statistik yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun cara membaca hasil uji melalui *Kolmogorov-Smirnov* ini ialah nilai residu menunjukkan hasil berdistribusi normal yang dilihat dalam tabel bila nilai *probability sig (2 tailed)* $> \alpha$ 0,05.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut pandangan Indrawati (2015: 190), suatu penelitian sebaiknya tidak terjadinya hubungan yang kuat di antara variabel independen satu sama lain dikarenakan bisa menyebabkan nilai koefisien regresi berfluktuasi tinggi dan kepercayaan hasil uji akan menurun. Cara membaca ada tidaknya gejala uji multikolinieritas dari analisis regresi yaitu berpatokan pada nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)* serta nilai toleransi. Menurut pandangan (Indrawati, 2015: 191), kriteria dalam menguji multikolinearitas bila nilai VIF < 10 dan toleransi $> 0,1$ maka dinyatakan tidak ada gejala multikolinearitas antar variabel independen. Sebaliknya jika nilai VIF > 10 dan toleransi $< 0,1$, maka pada model regresi tersebut terjadi gejala multikolinearitas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Indrawati (2015: 191) menyebutkan kegunaan uji heteroskedastisitas guna membuktikan apakah pada model regresi yang diteliti mengalami varians yang tidak sama nilai residual antar pengamatan.

Suatu penelitian sebaiknya terjadi homoskedastisitas yang berarti ada kesesuaian varians residual satu pemantauan ke pemantauan lainnya atau biasa juga disebut dengan tidak terjadi heteroskedastisitas (Basuki, 2016: 104). Alat ukur yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas yaitu *Scatterplot* dan uji *Park Gleyser*.

1. *Scatterplot*

Pada grafik *scatterplot*, ZPRED diletakkan pada variabel independen dan SRESID diletakkan pada variabel dependen. Cara membaca hasil dari uji grafik *Scatterplot* yaitu:

- a. Apabila terdapat letak titik-titik berbentuk model jelas dan beraturan, maka menyatakan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas.
- b. Apabila letak titik-titik yang menyebar berbentuk model yang tidak jelas atau tidak beraturan, maka menyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Uji *Park Gleysler*

Uji *Park Gleysler* menggunakan perbandingan nilai residual dengan nilai signifikan pada setiap variabel independen. Cara membaca hasil dari uji *Park Gleysler* yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi pada semua variabel independen $> \alpha 0,05$, maka dikatakan model regresi terkait tidak ada gejala heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi pada semua variabel independent $< \alpha 0,05$, maka dikatakan model regresi tersebut ada gejala heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Manfaat analisis regresi linear berganda yaitu menghubungkan variabel independen antar dua maupun lebih dari itu terhadap variabel dependen (Indrawati, 2015: 189). Persamaan regresi berganda dijabarkan dalam rumus berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2018 : 306)

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

X₁ & X₂ = Variabel independen

b₁, b₂ = Koefisien regresi

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) memahami besaran proporsi ataupun persentase keragaman variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari 1 variabel X) secara bersama-sama (Siswanto & Heryenzus, 2020: 259). R Square (R²), kata lain yaitu nilai KD, Koefisien Determinasi, nilai yang dimanfaatkan guna memahami seberapa jauh model yang dibentuk bisa menunjukkan situasi yang nyata. Nilai ini membentuk ukuran kebenaran/keserasian garis regresi yang didapatkan dari pendugaan data yang diperiksa ataupun diteliti. (Wibowo 2012: 121) menyebutkan nilai R² bisa diinterpretasikan untuk tingkat nilai yang

menunjukkan keragaman nilai Y, selain itu sisanya ditunjukkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3. 4 Koefisien Determinansi

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

R^2 : Koefisien Determinasi

ryx_1 : Korelasi Variabel x1 dengan y

ryx_2 : Korelasi Variabel x2 dengan y

rx_1x_2 : Korelasi Variabel x1 dengan variabel x2

3.5.5 Uji Hipotesis

Bentuk hipotesis pada penelitian ini yaitu hipotesis asosiatif, yang berarti asumsi sementara terhadap keterkaitan variabel satu sama lain. (Sanusi, 2012: 144) menyebutkan uji hipotesis dedinisinya sama dengan menguji signifikan koefisien regresi linier berganda secara parsial yang berkaitan dengan pernyataan hipotesis penelitian. Rumus yang dapat diterapkan yaitu:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 t Hitung

Sumber: (Sugiyono, 2018 : 397)

Keterangan:

t = Jumlah data yang memiliki angka

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

3.5.5.1 Uji T (Regresi Parsial)

Secara umum, pengujian ini mengungkapkan sejauh mana pengaruh suatu variabel independent secara individual guna menjelaskan variasi variabel dependennya (Ghozali, 2013:98). Hasilnya diuji dengan mempergunakan signifikansi 0,05. Diterima maupun ditolak, hipotesis harus mempergunakan aturan:

1. Jika signifikansinya $> 0,05$, hipotesis ditolak. Hal ini mengartikan variabel independent secara parsial tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.
2. Jika signifikansinya $< 0,05$, hipotesis diterima. Hal ini mengartikan variabel independent secara parasiial berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.

3.5.5.2 Uji F (Regresi Simultan)

Secara umum, uji ini mengungkapkan apakah seluruh variabel independen yang diujikan kedalam model memiliki pengaruh secara bersamaan pada variabel dependennya (Ghozali, 2013: 98). Hasilnya diuji dengan mempergunakan signifikansi 0,05. Diterima maupun ditolak, hipotesis dilakukan mempergunakan aturan, yakni:

1. Jika signifikansinya $> 0,05$, hipotesis ditolak. Hal ini mengartikan variabel independent secara stimulan tidak berpengaruh signifikan pada variabel dependennya.

2. Jika signifikansinya $< 0,05$, hipotesis diterima. Hal ini menagrtikan semua variabel independent secara stimulan berpengaruh signifiakn pada variabel dependennya.

3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini di PT BPW Indoprima Eka Cakrawala di Komp, Penuin Center, Batu Selicin, Kecamatan, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Sept 2020 Minggu				Okt 2020 Minggu				Nov 2020 Minggu				Des 2020 Minggu				Jan 2021 Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	Pengajuan judul																		
2	Rancangan kuesioner																				
3	Penyebaran kuesioner																				
4	Pengumpulan Data																				
5	Pengolahan Data																				
6	Saran dan Kesimpulan																				

Sumber: Peneliti, 2020