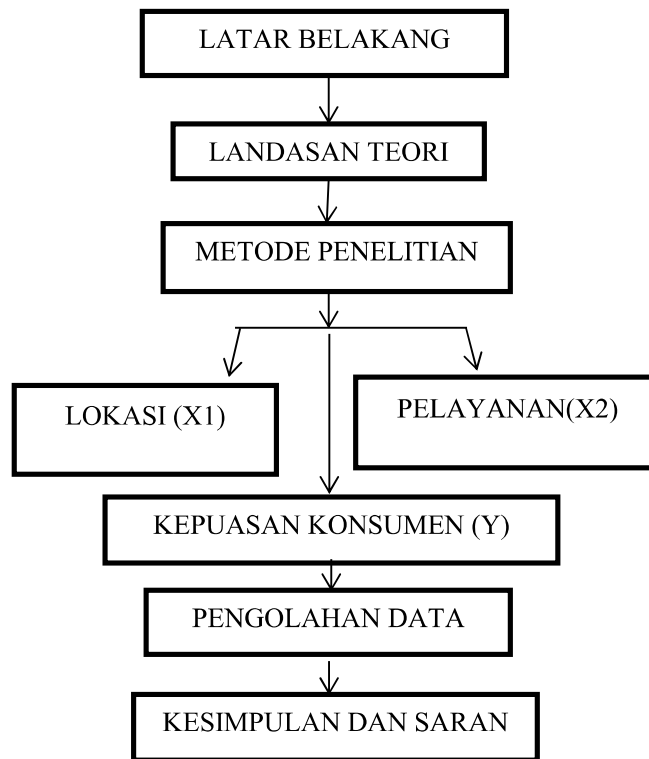


BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antara variabel (Sugiyono, 2012 : 205), yaitu variabel bebas dan variable terikat antara lokasi dan pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen pada PT Paras Tour And Travel Batam. Sampel diambil menggunakan teknik *probality sampling* dengan metode *simple random sampling* dari semua populasi konsumen Paras Tour AndTravel Batam dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran data. Berikut ini adalah gambar alur penelitian yaitu, sebagai berikut :



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

3.2. Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Lokasi

Lokasi merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan lokasi fisik dan aktivitas barang termasuk toko atau pabrik dan metode distribusi yang digunakan untuk mengirim barang kepada pelanggan (Juhani, 2014:78).

2. Pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Kotler, 2016:83).

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. (Sangadji & Sopiah, 2013:181) kepuasan konsumen ialah suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator
1	Lokasi	Menurut (Juhanis, 2014:78), lokasi merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan lokasi fisik dan aktivitas barang termasuk took/ kantor/ pabrik, dan metode distribusi yang digunakan untuk mengirim barang keterangan pelanggan.	1. Akaes 2. Visibilitas 3. Tempat parkir luas, nyaman dan aman 4. Ekspensi 5. Lingkungan
2	Pelayanan	(Adrian,2015:72) Pelayanan adalah suatu produk yang tidak nyata dari suatu hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa dan penerima jasa melalui beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah.	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati
3	Kepuasan Konsumen	Menurut (Tuju & Loindong, 2018: 1799) kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produkmdirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. 2. Konfirmasi harapan. 3. Minat pembelian ulang 4. Kesedian untuk merekomendasi

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisai yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang bisa ditetapkan oleh peneliti untuk (Sugiono, 2018 : 297). dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang melakukan pembelian tiket di PT Paras Batam yang berjumlah 660 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Pada penelitian ini, penentuan sampel dilakukan menurut ketentuan Slovin. Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase (Sanusi, 2012 : 101).

Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

Rumus 3.1 Rumus Slovin

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

Sumber : (Sanusi, 2012:101)

Dimana :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan

Dengan memakai *margin of error* sebesar 5%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah sebesar :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + e^2} \\ n &= \frac{660}{1 + (660 \times 0,05^2)} \\ &= \frac{660}{1 + (660 \times 0.0025)} \\ &= 249,056 \end{aligned}$$

Berkaitan dengan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 249,056 responden. Agar penelitian ini menjadi lebih fit maka sampel diambil menjadi 249 responden. Jadi sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 249 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner dalam proses pengumpulan data. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang telah membeli tiket di PT Paras Tour And Travel untuk mengetahui data mengenai pengaruh lokasi, pelayanan serta kepuasan konsumen dengan menggunakan alat bantu berupa draft atau isian pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala *likert*. Menurut (Sanusi, 2012 : 59) skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang diukur. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban di beri skor

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1.	<i>Sangat setuju (SS)</i>	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak setuju (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber : (Ginting & Albert, 2016)

3.5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang akan dicari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Setelah data diperoleh dari sampel yang mewakili populasi, langkah berikutnya adalah menganalisisnya untuk menguji hipotesis penelitian. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS

3.5.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012 : 147). Penyajian data dalam statistik deskriptif adalah melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean, persentase dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi.

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas

Validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur (Sanusi, 2012 : 77). Uji validitas dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas dari indikatornya adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012 : 37)

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.3 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
1,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 -0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012 : 36)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas juga dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsisten alat ukurnya (Wibowo, 2012 : 52).

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

Skor Total Item Pernyataan	Kriteria
< 0,20	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Tinggi
0,80 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : (Wibowo, 2012 : 53)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data bentuk data dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh (Wibowo, 2012 : 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Priyatno, 2012 : 144).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan hisogram regression residual yang sudah di standarkan, analisis chi square dan juga menggunakan nilai kolmogorov smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai kolmogorov-smirnov $Z < Z$ tabel atau nilai probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; Sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012 : 62)

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas, korelasinya 1 atau mendekati 1 (Priyatno, 2012 : 151).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012 : 87).

1. Jika $VIF > 10$, maka menunjukkan terdapat gejala multikolinieritas
2. Jika $VIF < 10$, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Berbagai macam uji heterokedastisitas yaitu dengan uji Glejser, dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas (Priyatno, 2012 : 158).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu nilai residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi (Priyatno, 2012 : 127).

Rumus 3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Sumber: (Priyatno, 2012 : 136)

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

- X_1 dan X_2 = Variabel independen
a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika koefisien determinasi = 1, artinya variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk emprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan variasi-variasi variabel dependen (Wibowo, 2012 : 135).

3.5.5. Uji Hipotesis

Dalam uji ini metode pengambilan keputusan didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistic sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua uji berikut yaitu:

3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil dari uji T dapat dilihat dari hasil *output* SPSS. Apabila T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} serta tingkat signifikannya ($p = value$) lebih kecil dari 5%, maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak, hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial (sanusi, 2017 : 133).

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel Y dan juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Menurut (sanusi, 2017 : 126) untuk menentukan apakah koefisien berganda signifikan atau tidak dikonsultasikan dengan F_{tabel} sehingga perlu ditentukan nilai F_{hitung} berdasarkan nilai koefisien korelasi berganda.

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independent secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih Paras Tour & Travel Komplek Ruko Bunga Raya Blok A 27 Batam Centre Jl. Abulyatama sebagai objek penelitian.

Berkaitan dengan itu pengambilan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian hanya terbatas pada objek yang diteliti. Adapun ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Paras Tour And Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini akan berlangsung pada bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2020.

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Keterangan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Pengajuan judul						
Bab I						
Bab II						
Bab III						
Kuesioner						
Mengolah data						
Bab IV						
Bab V						
Daftar Pustaka						
Daftar isi						
Abstrak						
Penyerahan hasil penelitian						

Sumber: Peneliti, 2020