

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Deskripsi Penelitian

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Menurut Sugiyono (2013), analisis data pada penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang cakupannya objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu sehingga peneliti dapat menggunakannya sebagai pembelajaran, sampai dibuat suatu kesimpulan. Populasi dalam penelitian adalah semua konsumen UFIT yang berjumlah 50 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah pada suatu populasi (Kuncoro, 2013). Pengertian lain, sampel adalah subset dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Sampel yang digunakan harus representatif karena menggambarkan atau mewakili populasi.

Menurut Sugiyono (2015), *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Penelitian mempunyai jumlah populasi 50 orang yaitu seluruh konsumen perusahaan UFIT dari bulan Januari sampai Agustus 2016.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang sumbernya diperoleh dari lokasi penelitian atau objek penelitian. Dalam penelitian, data primer didapat dari data perusahaan UFIT dan data responden. Sumber data sekunder adalah sumber data kedua dari data yang dibutuhkan. Data sekunder penelitian adalah kumpulan-kumpulan literatur, buku dan beberapa informasi tambahan dari internet (Bungin, 2014).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuesioner. Menurut Sugiyono (2015), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang diukur dan mengetahui apa yang diharapkan responden.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian antara lain :

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Jaminan (X ₁)	Menurut Faradisa (2016), <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) ialah kepiawaian para pegawai untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masalah konsumen selalu dapat terselesaikan 2. Selalu mengutamakan kesopanan 3. Adanya rasa terjamin terhadap pelayanan perusahaan
Empati (X ₂)	Menurut Faradisa (2016), <i>Emphaty</i> (empati) ialah suatu perhatian yang ditujukan bagi konsumen akan setiap permasalahan, serta memberikan perhatian personal juga jam operasi yang nyaman secara personal kepada konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perhatian untuk konsumen 2. Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen 3. Pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial
Bukti Fisik (X ₃)	Menurut Faradisa (2016), <i>Tangibles</i> (bukti fisik) ialah daya perusahaan dalam menampilkan keberadaan terhadap pihak luar dengan menggunakan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material, termasuk penampilan karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya teknologi modern 2. Penampilan produk yang bersih 3. Penampilan produk yang rapi
Keandalan (X ₄)	Menurut Faradisa (2016), <i>Reliability</i> (keandalan) ialah daya perusahaan memberikan pelayanan akurat mulai dari awal dan tanpa membuat kesalahan sehingga penyampaian jasa sesuai dengan waktu yang telah disepakati.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan yang cepat 2. Adanya kepercayaan antara konsumen dan penjual 3. Pelayanan yang tepat waktu
Daya Tanggap (X ₅)	Menurut Faradisa (2016), <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) ialah keinginan untuk membantu konsumen serta melayani konsumen dengan cepat, diiringi pemberitahuan informasi kapan pelayanan diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat tanggap dalam melayani 2. Bertindak cepat saat konsumen membutuhkan 3. Adanya waktu bagi hal-hal mendesak
Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Yuriansyah (2013), menyatakan pelanggan akan membeli ulang dan menceritakan pengalaman baik tentang produk yang dibelinya saat mereka sendiri merasa puas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perbaikan pada kualitas barang 2. Pelayanan yang sabar terhadap konsumen 3. Adanya kepuasan terhadap harga produk

Sumber: Data Yang Diolah Penulis (2015)

3.6 Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa pertanyaan yang ada sesuai dengan dimensi yang akan diukur Algifari (2015). Uji validitas dilakukan

dengan melalui uji korelasi apabila *pearson product moment*. Angka korelasi berkisar antara -1 sampai dengan +1. Apabila angka korelasi semakin mendekati 1 maka semakin mendekati sempurna, jika nilai sig. <0.05 maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data Sugiyono (2013). Menurut Algifari (2015) suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,6.

3.7 Metode Analisis Data

Menurut Pramesti (2016), regresi berganda adalah teknik statistika yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen (tergantung) dan variabel independen (prediktor). Rumus regresi berganda yang digunakan dalam penelitian :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y: kepuasan konsumen	X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ , X ₅ : Variabel bebas yang meliputi:
α : konstanta	bukti fisik, keandalan, daya
β ₁ ...β ₅ : koefisien regresi	tanggap, jaminan, empati.
ε : error	

Peneliti menggunakan data bantu skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini menggunakan skala 1-5.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji t (Uji Signifikansi)

Uji t membuktikan seberapa besar tingkat pengaruh satu variabel independen secara individual jika nilai sig lebih besar sama dengan 0,05 maka variabel independen yang akan digunakan tidak akan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi variabel independen dari uji t lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013).

3.8.2 Uji F (Uji Signifikansi)

Menurut Riduwan dan H. Sunarto (2011), uji signifikansi simultan adalah suatu metode untuk menguji apakah variabel-variabel bebas secara simultan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terkait. Apabila nilai sig. uji F < 0,05, maka variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

3.9 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien korelasi (R) mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel dependen yang dirasa kuat jika nilai korelasi mendekati angka satu. Koefisien determinasi (R²) adalah alat yang mengukur tingkat kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen antara nilai nol sampai satu. Jika hasil nilai R² mendekati nol, maka kemampuan mengukur tingkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen lebih terbatas dan sebaliknya (Kuncoro, 2013).

3.10 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas terdapat dalam analisis regresi supaya tidak terdapat korelasi antara variabel independen yang dapat mempengaruhi tingkat kesalahan dari koefisien regresi sehingga mempengaruhi tingkat standart *error* hasil regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengukur tingkat hubungan dengan mencari nilai *variance indlation factor (vif)* pada variabel independen. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinearitas dan sebaliknya Ghozali (2013).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji suatu model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variasi dari residual antara pengamatan. Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* yang melakukan regresi variabel independen terhadap nilai absolut residual, apabila nilai signikasi pada uji t lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas Ghozali (2013).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorovsmirnow*, untuk mengetahui apakah persamaan regresi mempunyai nilai residual yang berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka residual berdistribusi normal Ghozali (2013).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antar residual. Jika residual saling berkorelasi, maka terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* Ghozali (2013). Jika hasil nilai *Durbin-Watson* berada antara $2d$ dan $(4-2d)$ maka tidak terjadi autokorelasi.

