

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *kuantitatif*. Penelitian *kuantitatif* adalah definisi pengukuran data dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka (Notoatmodjo, 2018). Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

B. Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek dalam penelitian proposal ini adalah kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Metro.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Perhitungan analisis regresi linier berganda ini akan menggunakan SPSS (*Statistical Packages for the Social Science*) 16 & 20.

1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable dengan cara memberikan suatu operasional yang diberikan untuk mengukur variable tersebut. Definisi operasioanal sangat diperlukan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti. (Notoatmodjo, 2018)

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti dari empat variabel, yang masing-masing dapat dijelaskan dan diukur sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan (X1)** adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan

yang diterima dari sebuah produk atau jasa. (Kotler, 2000: 36). Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: Kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh, kesediaan untuk merekomendasikan.

b. Kepercayaan pelanggan (X2) adalah persepsi pelanggan sebagai respon tentang keyakinan timbal balik pada niat dan perilaku suatu perusahaan. (Budi, 2010). Indikator untuk mengukur kepercayaan pelanggan yaitu: kehandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas.

c. Kualitas layanan (X3) adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan, pelanggan biasanya membentuk harapan dari sebuah layanan berasal dari sebuah pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut maupun iklan. Indikator untuk mengukur kualitas layanan yaitu: Keandalan, kesadaran, perhatian dan ketepatan.

d. Loyalitas pelanggan (Y) adalah suatu kesediaan pelanggan untuk melanjutkan pembelian pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang panjang dan mempergunakan produk atau pelayanan secara berulang, serta merekomendasikannya kepada teman-teman dan perusahaan lain secara sukarela. Indikator untuk mengukur loyalitas pelanggan yaitu: melakukan pembelian berulang, komitmen yang setia dan loyal/ menjadikan pilihan utama, merekomendasikan produk kepada orang lain.

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Penjabaran operasional variabel dalam penelitian ini secara singkat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kisi-kisi kuesioner

No.	Variabel	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1.	Kepuasan Pelanggan (X1)	a.Kesesuaian harapan	1-7
		b.Kemudahan dalam memperoleh	8-12
		c.Kesediaan untuk merekomendasi	13-20
2.	Kepercayaan	a.kehandalan	1-5

	pelanggan (X2)	b. kejujuran	6-10
		c. Kepedulian	11-15
		d. kredibilitas	16-20
3.	Kualitas layanan (X3)	a.Keandalan	1-5
		b.kesadaran	6-10
		c.perhatian	11-15
		d.ketepatan	16-20
4.	Loyalitas pelanggan (Y)	a. melakukan pembelian berulang	1-9
		b. komitmen yang setia dan loyal/ menjadikan pilihan utama	10-15
		c. merekomendasikan produk kepada orang lain.	16-20
Jumlah butir soal			80

a) Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi FEB angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Metro. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Mahasiswa/ Prodi FEB angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Metro yaitu sebanyak 216 (dua ratus enam belas).

b. Sampel

Sampel adalah objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Data dari kuesioner berikut akan diisi oleh Mahasiswa/i prodi FEB angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Metro yang menggunakan kartu Telkomsel yang ditemui secara kebetulan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah Populasi

e : tingkat kesalahan (10%)

berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{216}{1+(216 \times 0,1^2)}$$
$$n = 68$$

Dari hasil perhitungan didapatkan jumlah minimum sampel menjadi 68 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling*. Pengambilan secara *accidental sampling* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian dalam kurun waktu yang ditentukan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil kuisisioner yang dibagikan berupa tanggapan responden pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro prodi FEB angkaan 2018 yang berisi tentang penilaian atau pendapat mereka terhadap Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna kartu Telkomsel.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau tidak langsung diperoleh dari subyek penelitiannya. Data sekunder ini bertujuan sebagai pelengkap dari data yang dihasilkan data primer.

Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab atau dialog secara lisan antara pewawancara dengan

responden yang menjadi pelanggan kartu telkomsel di Universitas Muhammadiyah Metro.

2. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto,2002). Dengan mengisi serta mengikuti panduan yang ada pada kuisisioner dengan menggunakan jawaban tipe skala likert.

Menurut Nasikah (2018:35), selain berupa pernyataan sikap, skala likert juga membuat pilihan berupa frekuensi (5,4,3,2,1) skor atas pilihan jawaban untuk kuisisioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert untuk Pertanyaan Positif dan Negatif

Jawaban	Skor	
	Positif	Negatif
SS	5	1
S	4	2
N	3	3
TS	2	4
STS	1	5

kuisisioner berbentuk skala likert yakni mempunyai (1-5) pilihan dengan rincian sebagai berikut:

1. Sangat setuju (SS): diberikan bobot 5
2. Setuju (S) : diberi bobot 4
3. Netral (N) : diberi bobot 3
4. Tidak setuju (TS) : diberi bobot 2
5. Sangat tidak setuju (STS) : diberi bobot 1

E. Pengujian Persyaratan Instrumen

Uji persyaratan analisis diperlukan guna mengetahui apakah data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak. Beberapa teknik analisis data menurut uji persyaratan analisis:

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrument yaitu seberapa jauh instrument itu benar-benar mengukur objek, dilakukan untuk menunjukkan sejauh alat ukur mampu mengukur hal yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung dengan r tabel yang dimana $df = n-2$, n merupakan jumlah sampel dalam penelitian dan $\alpha 0,05$. Jika r hitung $> r$ tabel maka dapat dikatakan valid, dan sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka dapat dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama juga. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$.

F. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Salah satu cara menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi kumulatif nilai residual terstandarisasi normal jika table atau nilai sig lebih $>$ dari α atau $0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji linearitas adalah untuk mengetahui apakah variabel yang akan dianalisis mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan metode analisis grafik metode ini dilakukan dengan mengamati *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai prediksi terstandarisasi sedangkan sumbu vertical menggambarkan nilai residual terstandarisasi. Asumsi linieritas terpenuhi jika plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu.

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilaksanakan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Uji homogenitas ini dilakukan dengan uji *Barlett*. Data berasal dari populasi yang memiliki varians homogen bila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$. (Nasikah, 2018:38).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Loyalitas Pelanggan

α : konstanta

X_1 : kepuasan pelanggan

X_2 : kepercayaan pelanggan

X_3 : kualitas layanan

b_1 : koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan

b_2 : koefisien regresi variabel kepercayaan pelanggan

b_3 : koefisien regresi variabel kualitas layanan

e : standard Error

G. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji signifikansi koefisien parsial digunakan untuk menguji apakah hubungan yang terjadi itu berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Uji signifikansi koefisien parsial dilakukan dengan dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (uji dilakukan dua sisi karena untuk mengetahui ada atau tidak punya hubungan yang signifikansi dan di satu sisi lainnya untuk mengetahui hubungan lebih kecil atau lebih besar).

2. Uji F (bersama-sama)

Menurut Ghazali (2013:98) uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Apabila nilai

signifikansi $\leq 0,05$ maka dinyatakan variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variable tergantung (dependen). Uji F membuktikan apakah terhadap minimal satu variable Y, uji tersebut dirumuskan dengan:

$$t_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{n-k-1}} \dots\dots(13)$$

Keterangan :

K = Banyaknya variabel bebas

N = Sampel

R^2 = Koefisiensi determinasi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05.

Hipotesis nya adalah sebagai berikut :

H_0 = secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel independen.

H_a = secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase. Variabel independen memberikan kontribusi pada variabel dependen.

H. Hipotesis Statistik

Menurut di dalam merumuskan hipotesis statistika ini yang perlu diperhatikan adalah penulisan notasi yang harus berkaitan dengan parameter apa yang akan diuji. Parameter dapat berupa proporsi, varians, ataupun yang sering diuji yakni rerata. Setelah itu baru diperhatikan bentuk atau macam hipotesis alternatif, apakah "*two-tailed*" atau "*one-tailed*" tergantung bunyi pernyataan pada hipotesis penelitian pada akhir bab II. Penulisan hipotesis nol tetap sama dengan nol sepanjang tidak atau belum ada teori yang menyatakan $>$ atau $<$ nol. (Putrawan, 2017:28)

1. Pengujian pengaruh X_1 terhadap Y

$$H_0 : Y X_1 , \leq 0$$

$$H_1 : Y X_1 , > 0$$

2. Pengujian pengaruh X_2 terhadap Y

$$H_0 : Y X_2 , \leq 0$$

$$H_1 : Y X_2 , > 0$$

3. Pengujian pengaruh X_3 terhadap Y

$$H_0 : Y X_3 , \leq 0$$

$$H_1 : Y X_3 , > 0$$

4. Pengujian pengaruh X_1, X_2, X_3 terhadap Y

$$H_0 : Y X_1, X_2, X_3 , \leq 0$$

$$H_1 : Y X_1, X_2, X_3 , > 0$$