

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik (Sugiyono, 2017). (Rahayu, 2017) Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau independent (X) adalah kualitas produk, dan pelayanan. Variabel dependent atau variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan di indihome. Menurut Sugiyono (2019) variable independen adalah variablevariable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Pratama, 2021)

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Warshawsky & Paul, 1971)

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan indihome yang melalui penyebaran kuesioner di daerah Jakarta timur sebanyak 70 orang

### 3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar dan peneliti mustahil mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2015). (Sugiyono & Priyatno, 2016).

Sebab populasi besar, yaitu seluruh pelanggan indihome yang berada di Jakarta timur oleh karena itu peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana maka peneliti menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2019) Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini populasi dan sampel jenuh yang diambil adalah seluruh pelanggan indihome yang berada di daerah Jakarta timur yang jumlah populasi sebanyak 70 orang yang akan dijadikan sampel jenuh dalam penelitian ini. Oleh karena itu sampel yang diambil harus benar-benar mewakili dari pelanggan.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Penelitian operasional yang digunakan adalah *dependent variabel* (variabel terikat) dan *independen variabel* (variabel bebas). Variabel penelitian ini terdiri dari:

#### 3.3.1 Independen Variabel (variabel bebas)

Menurut sugiyono (2011) variabel bebas adalah “merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”.

Independent variabel (variabel bebas) dari penelitian ini yaitu kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2).

### 3.3.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011).

Variabel dependen (variabel terikat) dari penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan indihome (Y).

Tabel 3.1  
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk	Kualitas produk (product quality) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. (Kotler dan Armstrong 2018: 272)	1. Kinerja 2. Ciri-ciri/keistimewaan tambahan 3. keandalan 4. kesesuaian dengan spesifikasi 5. daya tahan 6. kemudahan perbaikan 7. estetika	likert

2	Pelayanan	<p>Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler, Laksana 2018:85)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik</li> <li>2. keandalan</li> <li>3. daya tanggap</li> <li>4. jaminan</li> <li>5. empati</li> </ol>	likert
3	Kepuasan Pelanggan	<p>Pengertian kepuasan pelanggan “merupakan hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam pemakaian produk atau jasa”. (Nova 2012:138)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kesesuaian harapan</li> <li>2. minat berkunjung kembali</li> <li>3. kesediaan merekomendasikan</li> </ol>	likert

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data di penelitian ini menggunakan teknik survei yaitu melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Dian & Noersanti, 2020) Dalam melaksanakan metode ini peneliti akan menyebarkan kuesioner melalui google form yang akan di isi oleh pelanggan indihome yang berada di daerah Jakarta Timur.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data berisi pengujian-pengujian data yang diperoleh dari hasil hasil jawaban responden yang diterima melalui kuesioner. Sebelumnya dilakukan uji validitas dan reabilitas untuk membuktikan valid dan realibelnya data tersebut. Kemudian dianalisis dengan menggunakan Analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linier, data diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari masalah normalitas, *multikolinearitas*, *heteroskedastisitas*. Di analisis menggunakan program SPSS untuk menganalisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dibentuk dalam skala pengukuran. skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala Likert menurut Kinnear dalam Husein Umar (2009) adalah Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan interval 1-4.

Skor Kuesioner:

Tabel 3.2  
Analisis Deskriptif

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan instrumen yang bertujuan mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Cara pengujian dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas dari data yang telah didapat melalui kuesioner responden. Pertanyaan dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2016).

#### 1. Uji validitas

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Tujuannya untuk mendapatkan data yang valid sehingga penelitian tidak diragukan lagi kebenarannya. Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur dengan menggunakan SPSS. Pedoman untuk mengambil keputusan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dengan derajat  $(n-2)$ . Jika nilai

r hasil perhitungan lebih besar dari nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau butir pernyataan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Salah satu teknik untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen adalah teknik *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan (*reliable*) apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2016). (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda (Ghozali, 2018) uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji *Multikolinearitas*, uji *Heteroskedastitas*.

Berikut uji asumsi klasik yang harus dipenuhi pada penelitian analisis regresi linier berganda:

#### 1. Uji *Normalitas*

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov (K-S) yang dilakukan dengan membuat hipotesis nol ( $H_0$ ) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternatif ( $H_A$ ) untuk data tidak berdistribusi normal. Untuk uji statistik

KolmogorovSmirnov (K-S), pengambilan keputusan menurut (Ghozali, 2011:163), sebagai berikut:

- a. Jika hasil signifikan Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan nilai signifikan  $> 0,05$  maka data residual terdistribusi dengan normal.
- b. Jika hasil signifikan Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan nilai signifikan  $< 0,05$  maka data residual tidak terdistribusi normal.

## 2. Uji *Multikolinearitas*

Menurut Widodo (2018) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1. Besarnya variabel Inflation Factor/VIF pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai VIF  $< 10$ .
2. Besarnya Tolerance pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai Tolerance  $< 0,1$

## 3. Uji *Heteroskedastitas*

Menurut Ghozali (2016), tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.(Fairus. F, 2020) Cara mendeteksi adalah dengan melihat ada atau tidaknya heteroskidastisitas menggunakan metode grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dan residualnya (SRESID). (Rahmah, 2017)

Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskidastisitas, sebagai berikut (Rahmah, 2017):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terjadi pola yang jelas, setra titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

### 3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Menurut Sugiyono (2017:277), regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Rumus regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Rahmah, 2017)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_{1,2}$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Pelayanan

$\epsilon$  = Variabel Pengganggu (residual)

## 5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Oleh karena itu, peneliti harus memilih dan menentukan sampel, menilai instrumen, desain serta mengikuti langkah-langkah yang mengarahkan pada penelusuran data yang dibutuhkan. Dalam uji hipotesis terdapat uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f), yaitu:

### 1. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik F menunjukkan bahwa semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Menurut Ghozali (2011) “Uji statistik bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dalam menerangkan variabel dependen ( $Y$ ) secara parsial” (Rahmah, 2017).

Membuat keputusan uji parsial hipotesis dengan ketentuan sebagai berikut (Rahmah, 2017):

- a. Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 5% maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_1$  ditolak.
- b. Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 5%, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_1$  diterima

### 2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $\text{Sig } t < 5\%$ , maka secara parsial variabel bebas atau independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau dependen.
- b. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $\text{Sig } t > 5\%$  maka secara parsial variabel bebas atau independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau dependen.

### 3.5.5 Uji Koefisien Determinasi (adjusted $R^2$ )

Uji koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel ( $Y$ ) adalah semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah terbatas. (Rahmah, 2017)



**UNIVERSITAS**