

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini, penulis melakukan survey, wawancara dan penelitian di PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru di Jalan SM. Amin, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Waktu penelitian yang dilakukan peneliti mulai dilaksanakan pada bulan Desember 2016 sampai dengan selesai.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis harus menggunakan data-data untuk memperkuat penelitian yang dibuat. Adapun jenis-jenis data tersebut adalah sebagai berikut (**Sugiyono, 2009 : 166**)

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri. Data ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu. Adapun data yang dikumpulkan adalah data kuisisioner dari responden tentang tanggapan mereka mengenai kepuasan pelayanan pada PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru dan data hasil wawancara.

##### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dari perusahaan. Dalam hal ini data yang diperoleh adalah profil perusahaan,

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur organisasi pada PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru, jumlah data pelanggan yang komplain dalam kurun 5 tahun terakhir, dan persentase jumlah pelanggan yang melakukan *service* mobil selama 5 tahun.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan tentang keadaan yang ada di lapangan. Dengan melakukan observasi, penulis menjadi lebih memahami tentang subyek dan obyek yang sedang diteliti. Peneliti juga dapat melihat secara langsung masalah yang terjadi pada perusahaan sehingga tidak terjadi penyimpangan selama laporan dibuat karena data yang disajikan adalah data yang ril.

#### b. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan informan. Wawancara dilakukan jika data yang diperoleh melalui observasi kurang mendalam. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan salah satu sales dalam bidang marketing di PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru untuk memperoleh informasi mengenai penyebab banyaknya komplain yang diberikan pelanggan dan untuk mengetahui

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah pelanggan yang komplain dalam kurun waktu 5 tahun untuk memperkuat penelitian.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden yang ingin diselidiki, digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Kuesioner pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *service* pada PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru.

### 3.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2007:90). Jadi, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 9665 pelanggan yang melakukan jasa *service* di PT. Agung Automall SM. Amin Pekanbaru pada tahun 2016.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, Sugiyono (2009:116) misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun metode sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel:

1. Ia adalah konsumen atau pelanggan PT. Agung Automall
2. Ia pernah menggunakan jasa servis PT. Agung Automall

Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 99 orang. Dimana jumlah tersebut didapat menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan.

Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan.

Dalam penelitian ini adalah sebesar 10%.

1 = Konstanta

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{9.665}{1+9.665(0,1)^2}$$

$$n = \frac{9.665}{1+9,65}$$

$$n = \frac{9.665}{97,65}$$

$n = 98,97$  dibulatkan menjadi 99 responden

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena dalam penelitian terdapat dua variabel independen dan satu variabel yang akan diukur, maka dalam penelitian ini sampelnya adalah 99 orang pelanggan yang melakukan jasa service di PT. Agung Automall SM. Amin Pekanbaru. Untuk menentukan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan rumus slovin, pemakaian rumus ini mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal dengan menggunakan tingkat error atau kesalahan sebesar 10%.

### 3.5 Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis data yaitu statistik deskriptif dan analisis jalur. Untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah pertama dan kedua digunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2009: 112).

Sebelum model regresi digunakan untuk menguji hipotesis, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji multikoleneartitas, uji autokorelasi, uji heterokeleneartitas dan uji normalitas agar hasil perhitungan dapat diinterpretasikan dengan efisien dan akurat.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y digunakan uji determinasi berganda ( $R^2$ ). Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji simultan (uji F) yaitu dengan membandingkan antara F hitung dengan F table

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tingkat signifikan 0,05. Selanjutnya untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan uji parsial (uji t) yaitu dengan cara membandingkan t hitung dengan t table pada tingkat signifikan 0,05.

Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Sangat setuju (SS) diberi nilai 5
2. Setuju (S) diberi nilai 4
3. Cukup setuju (CS) diberi nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2
5. Sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1

### 3.6 Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana penempatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengertian valid tidaknya alat ukur tergantung kemampuan alat tersebut untuk mengukur objek yang diukur dengan cermat dan tepat. Suatu kuesioner dikatakan valid jika memiliki muatan faktor lebih besar dari 0,32 (muatan faktor  $> 0,32$ ) dan memiliki *pearson correlation* kurang dari 0,05 (*person correlation*  $< 0,05$ ).

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relative sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki mtingkat reliabilitas yang tinggi (**Wayan Arya Paramarta, 2012**). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara,yaitu;

1. *Repeated measure* atau pengukuran berulang. Disini pengukuran dilakukan berulang-ulang pada waktu yang berbeda,dengan kuesioner yang sama atau pertanyaan yang sama.
2. *One shot*. Pada tehnik ini pengukuran dilakukan pada satu waktu,kemudian dilakukan perbandingan dengan pertanyaan yang lain/dengan pengukuran korelasi antar jawaban. Pada program spss,metode ini dilakukan dengan metode *cronbach alpha* ,dimana suatu kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* lebih dari sama dengan 0,60.

### 3.7 Uji Normalitas

Menurut **Suliyanto (2011: 69)** uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terstandarisasi

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdistribusi normal atau tidak, maka dapat digunakan metode analisis grafik dan metode statistik. Salah satu uji statistik yang dapat digunakan adalah menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikan  $\alpha$  ( $\alpha$ ) 0,05. Jika  $K$  hitung <  $K$  tabel maka regresi berdistribusi normal.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Autokorelasi

Menurut **Suliyanto (2011: 125)** uji otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*times-series*) atau ruang (*cross section*). Metode yang digunakan untuk mengkaji apakah terjadi otokorelasi adalah metode *Durbin-Watson* (*Durbin-Watson Test*).

**Tabel 3.1. Kriteria Pengujian Otokorelasi dengan Metode Durbin-Watson**

DW	Kesimpulan
< D <sub>L</sub>	Ada otokorelasi (+)
d <sub>L</sub> s.d. d <sub>U</sub>	Tanpa kesimpulan
d <sub>U</sub> s.d. 4-d <sub>L</sub>	Tidak ada otokorelasi
4-d <sub>L</sub> s.d. 4-d <sub>L</sub>	Tanpa kesimpulan
> 4-d <sub>L</sub>	Ada otokorelasi (-)

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut **Suliyanto (2011: 81)** uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Jika terjadi hubungan multikolinearitas antar variabel independen maka akan menyebabkan hasil dari model tersebut tidak valid untuk menaksir nilai variabel independen. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai TOL  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

## c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bearti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan) (Suliyanto, 2011: 95). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Model yang baik tidak terdapat heteroskedastisitas dengan kata lain apabila heteroskedastisitas terjadi maka model yang kurang koefisien. Untuk mendeteksi adanya masalah heteroskedastisitas dapat digunakan metode analisis grafik dan metode statistik. Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *Scatterplot*. Jika *Scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas. Sedangkan jika *Scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas. Untuk metode statistik menggunakan metode *Rank Spearman*. Jika nilai signifikan  $>$  nilai *alpha* (0,05), maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

## d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dan variabel terikat maka digunakan analisis regresi linier berganda.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan : Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

X = Variabel bebas

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Servicescape

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

e = Variabel Error

## e. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis linear berganda berdasarkan uji secara simultan (uji F), uji secara parsial (Uji t) dan uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) (Steffi Mongkaren, 2013).

## 1. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Priyatno 2011 : 258 dikutip Steffi Mongkaren, 2013). Pengujian melalui uji F atau variasinya adalah pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada derajat signifikan 95% (α = 0,05). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut : Ho ditolak bila F hitung > F tabel Ho diterima jika : F hitung ≤ F table

## 2. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui uji t adalah membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat signifikan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:  $H_0$  diterima apabila  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$   $H_0$  ditolak apabila :  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$

3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisa koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada output Model Summary dari hasil analisis regresi linier berganda (Priyatno 2011 : 258 dikutip Steffi Mongkaren, 2013).