



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1.Lokasi Penelitian dan waktu penelitian

Guna menyelesaikan penelitian ini untuk memperoleh data-data, penulis melakukan penelitian di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuntan Singingi Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober 2017 Maret 2018.

#### 3.2.Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data original **Kuncoro (2013:148)**. Data primer dalam hal ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen, identitas responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan) dan data pendapat responden tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuntan Singingi.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah di kumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data **Kuncoro**

(2013:148). Data sekunder pada penelitian ini adalah Jumlah masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan **Kuncoro (2013:123)**. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang di dapat pada januari 2018, jumlah populasi dari penelitian ini masyarakat yang menggunakan Listrik Prabayar tidak diketahui.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Agar informasi yang di peroleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, sampel tersebut harus mewakili karakteristik populasi, diperlukan metode pemilihan sampel yang tepat. Informasi dari sampel yang baik akan dapat mencerminkan informasi dari populasi secara keseluruhan **Kuncoro (2013:122)**.

Untuk pengambilan sampel karena populasinya tidak diketahui maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus **Riduwan (2010:66)**.

$$n = (0,25) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{\epsilon} \right)^2$$

Dimana :

N : Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}$  : Nilai yang didapat dari tabel normalitas atas tingkat keyakinan

$\epsilon$  : Tingkat kesalahan

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai  $Z_{\alpha/2}$  adalah 1,96. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 10%. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = (0,25) \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 96,04 responden dan untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.4. Teknik Penarikan Sampel

Metode yang digunakan untuk penarikan sampel adalah metode *purposive Sampling*, yaitu untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. (Sugiyono (2013:156)). Pada penelitian ini maka karakteristik atau syarat dari sampel

yang diambil adalah masyarakat yang menggunakan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya **Sugiyono (2010:199)**. Skala pengukuran untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan *skala likert* (skala 1 sampai dengan 5) dimulai dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Skala pengukuran ini berarti bahwa nilainya semakin mendekati 1 maka berarti semakin tidak setuju. Sebaliknya, jika semakin mendekati angka 5 berarti semakin setuju. Dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

- |  |     |
|--|-----|
| a. Jawaban Sangat Setuju dengan skor       | : 5 |
| b. Jawaban Setuju dengan skor              | : 4 |
| c. Jawaban Kurang Setuju dengan skor       | : 3 |
| d. Jawaban Tidak Setuju dengan skor        | : 2 |
| e. Jawaban Sangat Tidak Setuju dengan skor | : 1 |

### 3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengubah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah:

**Hak Cipta Dilindungi 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.

### 3.7. Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala Likert menurut **Siregar (2013:25)**, skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Adapun bobot penelitian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

- |                              |       |     |
|------------------------------|-------|-----|
| 1. Sangat Setuju (SS)        | Bobot | = 5 |
| 2. Setuju (S)                | Bobot | = 4 |
| 3. Netral (N)                | Bobot | = 3 |
| 4. Sangat Tidak (ST)         | Bobot | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STP) | Bobot | = 1 |

### 3.8. Analisis Deskriptif

Metode analisis 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 (2010:147)**



### 3.9. Analisis Kuantitatif

Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan **Sugiyono (2010:8)**

### 3.10. Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syaratnya, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut **Sugiyono (2010:134)**, yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r \geq 0,3$ , maka item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika  $r \leq 0,3$ , maka item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula **Siregar (2013:55)**. Metode yang digunakan adalah *Alpha Cronbach* yaitu metode yang menghitung reliabilitas satu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik bila koefisien reliabilitasnya  $> 0,6$ .

**Hak Cipta Dilindungi 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.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.1. Uji Normalitas Data

Menurut **Ghozali (2011:133)** uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data berdistribusi normal maka grafik histogramnya akan mengikuti garis diagonalnya.

#### 3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolernce (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas  $VIF = 10$  maka  $\text{tolerance} = 1/10 = 0,1$  **Ghozali (2011:106)**.

#### 3.2. Uji Heteroskedastisitas

**Ghozali (2011:108)** mengemukakan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Herokedastisitas.

### 3.3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada priode  $t-1$  (sebelumnya) **Ghozali (2011:110)**. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena “gangguan” pada individu atau kelompok yang sama pada priode berikutnya.

#### 3.11. Analisis Data

##### 1.Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program spss. Analisis regresi linear berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel yang ditujukan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

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

X<sub>2</sub> = Kualitas Produk

X<sub>3</sub> = Biaya



**Hak Cipta Dilindungi 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.

$B_1 b_2 b_3$  = Koefisien Regresi (Parsial)

$e$  = Tingkat Kesalahan ( error)

### 3.12. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Prsial (T-tes)

Nilai  $t$  hitung digunakan untuk menguji pengaruh parsial (pervariabel) variabel bebas terhadap variabel tergantungnya. **Siregar (2013:306)**. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

1.) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < a$  maka:

- $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan kualitas produk, dan Biaya terhadap kepuasan Pelanggan.

2.) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > a$  maka:

- $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan kualitas produk, dan Biaya terhadap kepuasan Pelanggan.

#### 2. Uji Simultan F (Uji F)

Menurut **Siregar (2013:304)** uji ini digunakan untuk menguji pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel tergantungnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel tergantug maka model persamaan regresi masuk kedalam kriteria cocok. Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Sebelum membandingkan nilai F, harus

ditemukan tingkat kepercayaan  $(1-\alpha)$  dan derajat kebebasan (*degree of freedom*)- $n-(k-1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1.) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:
  - $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas produk, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
- 2.) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:
  - $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas produk, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

### 3.13. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinan ( $R^2$ ) antara 0 sampai 1. Jika koefisien determinan nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinan semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari determinan ( $R^2$ ) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya Y yang biasanya dinyatakan dalam persentase.

