

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis dalam hal ini berusaha untuk mendapatkan data yang akurat langsung kelokasi penelitian yaitu dilaksanakan di UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU. Penelitian ini dimulai pada tanggal 25 Oktober 2017 sd 10 Aril 2018..

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data orginal (**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 Kualitas Pelayan dan Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Transmetro Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data yang penulis peroleh dari Universitas berupa informasi yang ada kaitannya dengan penelitian ini, seperti informasi jumlah mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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.

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.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unsure terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan (**Kuncoro, 2013:123**) Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi., populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang telah menggunakan jasa TransMetro Pekanbaru, Karena jumlahnya tidak diketahui pasti maka populasinya pun tidak diketahui secara pasti

3.3.2. Sampel

Sedangkan untuk pengambilan sampel, karena populasinya tidak diketahui menurut **Irawan (1995)**, didalam (**Reynaldi:2017:36**) menyatakan agar penelitian dapat dianalisis dengan statistik jumlah sampel yang diambil minimal 30 responden, dan ada pula yang menyarankan jumlah sampel minimum 100 responden. Jadi dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 responden yaitu Mahasiswa yang Telah menggunakan Jasa Transmetro Pekanbaru.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan data berdasarkan mahasiswa yang telah menggunakan jasa TeansMetro Pekanbaru. Maka pada penelitian ini karakteristik atau syarat dari sampel yang diambil adalah Mahasiswa yang Telah menggunakan Jasa Transmetro Pekanbaru.



3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

a. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dan Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas (**Sugiyono, 2013:137**)

(**Sugiyono:2013:230**). 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.

3.5 Uji Kualitas Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur, menurut **Noor dalam Husaini (2011:158)**. Validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuisisioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Hasil penelitian yang valid

adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada tabel nilai product moment atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas suatu instrument juga harus reliable (handal), instrument dikatakan reliable apabila alat tersebut dapat memberikan hasil ukur yang konsisten jika dilakukan oleh seseorang beberapa kali. dengan kata lain reabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan suatu hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran beberapa kali baik oleh satu orang maupun oleh beberapa orang

Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

3.6 Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, menurut **Noor (2011)**. Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti

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.

dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data berdistribusi normal maka grafik histogramnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.6.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau eksak di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji multikolinearitas menggunakan criteria *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan bila $VIF > 10$ terdapat masalah multikolinearitas yang serius. Sebaliknya bila $VIF < 10$, menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak mempunyai masalah multikolinearitas, menurut **Frisch** dalam **Firdaus (2011)**.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

3.7 Analisis Data

a. Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linera 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 :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

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.

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.

a	= Konstanta
X ₁	=Bukti Fisik
X ₂	= Empati
X ₃	= Keandalan
X ₄	= Daya Tanggap
X ₅	= Jaminan
B ₁ b ₂ b ₃ b ₄ b ₅	= Koefisien Regresi (Parsial)
e	= Tingkat Kesalahan (error)

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Parsial (*T-Test*)

Uji parsial (*t-Test*) digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai *t*-hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai *t*-tabel dengan taraf kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai *t*-hitung > *t*-tabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat. Dalam pengukuran taraf masing-masing variabel, penulis membuat daftar pernyataan yang nantinya akan dijawab oleh responden, jawaban yang diberikan respond bersifat kualitatif (dalam bentuk jawaban). Dan untuk keperluan dalam penelitian ini, maka data tersebut akan diubah dan diolah menjadi data kuantitatif (dalam bentuk angka).

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.

3.8.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan apda dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali,2006).

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut :

1. Titik persentasi distribusi F untuk probabilita = 0,05

2. Derajat kebebasan f tabel (a,k,n-k-1)

$$a = 0.05$$

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

3. Menentukan kriteria pengujian

H_0 di tolak apabila f hitung > f tabel

H_A ditolak apabila f hitung < f tabel

4. Menentukan f dengan rumus :

$$f = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi berganda

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

kesimpulan :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara simultan.

Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara simultan.

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika Koefisien Determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode *Skala Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternative jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternative jawaban yang dipilih, sebagai berikut:

Tabel 3.1 : Alternative Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (ST)	4
3	Cukup setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1