

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

Penelitian ini akan dilakukan pada PD Pembangunan Pekanbaru selaku pengurus Transmetro Pekanbaru yang terletak di jalan Singgalang No. 4, Pekanbaru. Kelurahan Sekip, Kecamatan Lima puluh. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan september sampai selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok data yaitu data primer dan data skunder.

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan, dibedakan menjadi dua kategori yaitu:

- a. Data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat-kalimat seperti redaksional berita. Seperti data sejarah perusahaan, gambaran umum, struktur organisasi.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka-angka statistik perusahaan. Seperti data omset penjualan dan jumlah konsumen yang membeli.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang akan menjadi bahan analisis dalam penelitian yaitu:

- a. Data Primer

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.

Data primer adalah data yang dapat dikumpulkan sendiri oleh peneliti, langsung dari sumber pertama (Suliyanto,2011:4). Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dengan menggunakan kuesioner yang di isi oleh responden yang dibagikan kepada para masyarakat pengguna TransMetro Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya (Suliyanto,2011:4). Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, berupa data penjualan atau data lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah :

3.3.1 Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan kepada responden.

3.3.2 Wawancara

Wawancara adalah kegiatan bertanya jawab antara dua orang atau lebih, yang dilakukan oleh pewawancara sebagai orang yang bertanya dan narasumber sebagai orang yang menjawab atau sumber informasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang ingin diketahui dari narasumber tersebut.

3.3.3 Observasi

Penelitian yang pengambilan datanya didasarkan pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para masyarakat pengguna TransMetro Pekanbaru Adapun pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability* dengan cara incidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2007 : 67).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna TransMetro Pekanbaru yang terletak di jalan Singgalang No. 4, Pekanbaru.Kelurahan Sekip, Kecamatan Lima puluh.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang akan diteliti dari keseluruhan objek dari populasi yang ada, sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Jumlah ini di dapat dengan menggunakan rumus slovin (Umar, 2007 : 78).

Karena dalam penelitian ini tidak mungkin diteliti seluruh anggota populasi konsumen yang menggunakan Bus TransMetro Pekanbaru Pekanbaru di jalan Singgalang No. 4, Pekanbaru.Kelurahan Sekip, Kecamatan Lima puluh.

Caranya adalah sebagai berikut:

Rumus slovin

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

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.

$$n = \frac{344,379,175}{1 + 344,379,175(0.1^2)}$$

$$n = \frac{344,379,175}{3,443,792,75}$$

$$n = 99.99 \text{ (100 orang responden).}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%

1 = Konstantan

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil dari 344.379.175 orang populasi yaitu sebesar 100 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan kombinasi antara metode sampling aksidental dan *purposive sampling*. Metode sampling aksidental yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan syarat orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber. Sedangkan metode *purposive sampling* adalah pemilihan sampel secara subyektif terhadap responden yang memiliki informasi dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2007).

3.5 Analisis Data

Metode analisis data ini adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang ringkas,

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.

dimana hasil penelitian beserta analisisnya diuraikan dalam suatu tulisan ilmiah yang mana dari analisis tersebut akan diperoleh suatu kesimpulan.

Dalam analisis deskriptif, digunakan kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Klasifikasi Penilaian Kuesioner

Klasifikasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.5.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti.

Item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0,3$. Jadi korelasi antara butir dengan skor total besar dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid. Jika suatu item dinyatakan tidak valid maka item pernyataan itu tidak dapat digunakan dalam uji – uji selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

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.

Uji reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* diatas 0,6.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan. Tiga asumsi klasik yang perlu diperhatikan :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diteliti untuk keseluruhan indikator dan variabel tersebut bersifat normal. Uji normalitas data dilakukan dengan cara analisis grafik *Normal Probability Plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka data dapat dikatakan normal (Suliyanto,2011: 69-70).

b. Uji 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.

Tujuan utama pengujian Multikolonieritas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)}$$

dimana R^2 merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya $VIF < 10$ maka dianggap tidak dapat multikolonieritas (Suliyanto,2011: 81 dan 90).

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (*data time series*) pada waktu yang berbeda. Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t. Jika ada, berarti terdapat Autokorelasi. Dalam penelitian ini keberadaan Autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

d = keterangan :

1. Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat Autokorelasi positif

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.

2. Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokorelasi
3. Jika angka D-W diatas -2 berarti terdapat Autokorelasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokorelasi dalam model regresi tersebut $du < d < d_{upper}$ dimana du adalah batas dari nilai *Durbin Watson* sedangkan yang terdapat pada tabel uji *Durbin Watson*. Sedangkan d merupakan nilai d *Durbin Watson* dari perhitungan yang dilakukan. Model regresi tidak mengandung masalah Autokorelasi jika kriteria $du < d < 2 - du$ terpenuhi (Suliyanto, 2011: 125 dan 126).

d. Uji Heteroskedastisitas

Penyimpangan uji asumsi klasik ini adalah adanya gejala *heteroskedastisitas*, artinya varians variabel dalam model tidak sama. Konsekuensi dari adanya gejala *heteroskedastisitas* adalah penaksiran yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel besar maupun kecil walaupun penaksiran diperoleh menggambarkan populasi dalam arti tidak bias. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan uji scatterplot (Suliyanto, 2011: 95-97).

3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan analisis Regresi Linear berganda yaitu suatu metode statistik yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari Faktor internal dan eksternal dengan variabel terikat Kepuasan Konsumen dengan rumus sebagai berikut:

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.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Konsumen
- X₁ = Bukti Fisik
- X₂ = Keandalan
- X₃ = Daya Tanggap
- X₄ = Empati
- X₅ = Jaminan
- a = Parameter Konstanta
- b = Parameter Koefisien Regresi
- e = Standar Error (faktor pengganggu)

Kategori yang digunakan berdasarkan skala *likert*, dimana responden nantinya diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti dibawah ini (Suliyanto,2011:83)

Sangat setuju	(SS)	dengan skor : 5
Setuju	(S)	dengan skor : 4
Netral	(N)	dengan skor : 3
Tidak setuju	(TS)	dengan skor : 2
Sangat tidak setuju	(STS)	dengan skor : 1

Untuk membantu dalam pengolahan data tersebut digunakan program komputer yakni SPSS Statistic 16.0 (*statistical for product and service solution*) (Suliyanto,2011: 53 dan 63).

3.5.4 Uji Hipotesis

- a. Uji t (Secara Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel

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.

dependen. Pengujian dengan membandingkan nilai probabilitas t_{hitung} dengan probabilitas 0,05. H_a ditolak dan H_o dapat diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan H_a diterima H_o ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Keterangan :

$$t_{tabel} = n - k - 1 ; \alpha/2$$

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

1 = konstanta

b. Uji Anova F (Secara simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. H_a diterima jika, $F_{hitung} > F_{tabel} = (n-k-1) : k$ atau $Sig < (\alpha) 0.05$ maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. H_o diterima jika, $F_{hitung} < F_{tabel} = (n-k-1) : k$ atau $Sig > (\alpha) 0.05$ maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Keterangan:

$$F_{tabel} = n-k-1 ; k$$

k = Jumlah variabel bebas

N = Jumlah sampel

1 = Konstanta

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel

dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika koefisien Determinasi (R^2) = 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.

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.