

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada PT. Joe Pentha wisata Jl. Panda No. 27/45 Sukajadi, Pekanbaru, sedangkan waktu penelitian pada bulan November 2016 sampai dengan Selesai 2017.

3.2 Jenis dan Sumber Data:

3.2.1 Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui wawancara dan kuesioner dilapangan. Periset perlu melakukan pengumpulan data/pengadaan data sendiri. Dalam riset pemasaran, data primer diperoleh langsung dari sumbernya misalnya pendapat Jama'ah/konsumen sehingga periset menjadi “tangan pertama” yang memperoleh data tersebut. Data primer memiliki kredibilitas relative tinggi, sebab periset mampu mengontrol data yang akan digunakan dalam risetnya. Berdasarkan sifatnya, data primer bisa dikategorikan menjadi dua macam, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

3.2.2 Data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti data yang diperoleh dari situasi-situasi internet

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.

dan data lainnya yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Artinya, periset adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut ke pihak lain yang telah mengumpulkannya dilapangan. Keberadaan data sekunder tidak dipengaruhi riset yang akan dijalankan peneliti, sebab data tersebut sudah disediakan pihak lain secara berkala atau pada waktu tertentu.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut (Sugiono, 2009:11) adalah seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dari penelitian dilakukan adalah pada periode tahun 2015-2016 yang berjumlah 2900 orang jama'ah.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan, dengan menggunakan teori Slovin, yaitu:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

Hak Cipta Dilindungi 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.

e^2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

$$n = \frac{2900}{1 + 2900 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2900}{1 + 2900 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2900}{30}$$

$$n = 96,66$$

$$n = 96,60 \text{ dibulatkan menjadi } 97$$

Jadi, jumlah yang responden yang diteliti pada penelitian ini sebesar 97 jama'ah yang menggunakan jasa travel haji dan umroh di PT. Joe Pentha wisata Jl. Panda No. 27/45 Sukajadi, Pekanbaru

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Probability sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak bagi semua pengguna jasa travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui obsevasi, studi kepustakaan dan angket. Penelitian yang penulis lakukan menggunakan instrumen (alat pengumpul data) yang terdiri

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.

dari beberapa teknik pengumpulan data yaitu angket, wawancara. Teknik pengumpulan data primer yang akan penulis lakukan adalah dengan angket yaitu melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan pengkajian data sekunder akan dilakukan berdasarkan sumber-sumber literatur yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Selanjutnya hasil dari data primer akan diasosiasikan dengan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah:

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner, Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk menjawab. Kuesioner yang diberikan dalam bentuk *skala likert* dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (ST)	= 4
Netral (N)	= 3
Tidak Setuju	= 2
Sangat Tidak Setuju	= 1

3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu kegiatan mencari bahan (keterangan, pendapat) melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian pada setiap jawaban pernyataan berdasarkan *Skala Likert*.

Penentuan nilai jawaban untuk setiap menggunakan metode *Skala Likert* (Sugiyono, 2013:136). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun pembobotan setaip pertanyaan sebagai berikut:

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (S), maka diberi nilai 5
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4
3. Jika memilih jawaban Netral (N), maka diberi nilai 3
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2
5. Jika memilih jawaban sangat tidak setuju (STS), maka diberi nilai 1

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Data kuantitatif bersifat terstruktur, Ragam data yang diperoleh dari sumbernya misalnya pendapat para karyawan yang ditanyai atau objek yang diamati cenderung berpola lebih terstruktur, sehingga mudah dibaca periset. Kondisi ini dimungkinkan sebab, dalam mengumpulkan data, periset menggunakan alat yang terstruktur, misalnya alternatif jawaban terhadap pertanyaan yang disampaikan kepada responden.

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.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu statistik deskriptif. 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). Metode yang digunakan yaitu dengan menghitung distribusi frekuensi serta menyajikan data dalam bentuk tabel.

Secara sederhana, model penelitian yang dilakukan adalah mengkaji variabel dependent yaitu kepuasan jama'ah yang dipengaruhi oleh variabel Independent yaitu kualitas pelayanan. Selanjutnya model ini akan dijabarkan dalam dimensi-dimensi yang berkaitan didalamnya.

3.7 Uji Kualitas Data

3.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner dan responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai *corrected item total to total correlation* atau nilai r_{hit} harus berada diatas 0.3 hal ini dikarenakan jika r_{hit} lebih kecil dari 0.3. berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah

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.

dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan untuk valid (Sugiyono, 2009: 42)

3.7.2 Uji Realibilitas

Uji reabilitas adalah tingkat kesetabilan suatu alat pengukur dalam mengukur gejala atau kejadian. Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reabilitas alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reabilitas menurut (Ghozali, 2012:47) mengatakan yang dimaksud dengan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Pengujian dapat menggunakan metode *alfa croncbach*, dengan cerita *alfa croncbach* dari masing-masing variabel lebih dari 0,6 maka alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel peganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012:160). Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan

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.

ploting data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (**Ghozali, 2012:161**)

Ada dua cara yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah residual tersebut berdistribusi normal atau tidak (**Suliyanto, 2011:69**)

1) Analisis grafik

Dengan menggunakan Normal probability Plot, jika data normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonal.

2) Statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov

Uji statistik non-parametik kolmogorov-smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi kumulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika $< K \text{ tabel atau nilai Sig } >$ alpha.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independent, jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolonieritas. Untuk mengetahui ada tidaknya multi kolonieritas antar variabel, dapat dilihat dari *Variable Inflation* (VIF) dari masing-masing variabel kurang dari sepuluh dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas.

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.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji Heteroskedastisitas dengan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman Rank Correlation. Apabila hasil pengujian menunjukkan lebih dari $\alpha = 5\%$ maka tidak ada heteroskedastisitas.

3.8.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi mengandung korelasi serial atau tidak diantara variabel pengganggu. Menurut (Suliyanto, 2011:126) untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin – Watson mendekati angka 2 berarti tidak ada autokorelasi.

3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti Langsung terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jama'ah PT. Joe Pentha Pekanbaru.

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.

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

Keterangan

Y	: Variabel Terikat (Kepuasan jama'ah)
X	: Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)
a	: Konstanta
X ₁	: Keandalan (Realibility)
X ₂	: Daya Tanggap (Responsiveness)
X ₃	: Jaminan (Assurance)
X ₄	: Perhatian (Empathy)
X ₅	: Bukti Langsung (Tangible)
B ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅	: koefesien Regresi
e	: Variable Error

3.10 Uji Hipotesis

Pengujin hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara simultan (Uji F), Uji secara parsial (Uji t), uji koefisien Determinasi (R^2), maka digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS.

3.10.1 Uji secara parsial (Uji t)

Uji t atau uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menjelaskan variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial) dengan ketentuan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi 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.

- i. T (hitung) $>$ t (tabel), maka: H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- ii. T (hitung) $<$ t (tabel), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.10.2 Uji secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui variabel bebas secara (simultan) terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji f dengan membandingkan antara $F_h > F_{ti}$.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- i. Apabila $F_h > F_{ti}$ maka : H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- ii. Apabila $F_h < F_{ti}$ maka : H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2012:97) mengemukakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel dependen (Y) yang

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.

disebabkan oleh variabel independen (X). Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y) maka digunakan uji koefisien Determinasi berganda (R square). Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel Y digunakan uji koefisien dterminasi berganda (R^2). Jika Nilai $R^2 = 0$ maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat, sedangkan bila $R = 1$ berarti antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan kuat.