

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

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT.Sarana Wisata Transport wilayah Pekanbaru. PT.Sarana Wisata Transport wilayah Pekanbaru bergerak pada bidang jasa transportasi.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang akan diteliti **Sugiyono (2012:52)**. Data primer dari penelitian ini berasal dari kuisioner yang diisi oleh responden (pengguna jasa transportasi PT.Sarana Wisata Transport wilayah Pekanbaru).

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu **Sugiyono (2012:52)**. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari pihak manajemen PT.Sarana Wisata Transport berupa data jumlah pelanggan yang menggunakan jasa transportasi PT.Sarana Wisata Transport, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

3.3 Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah semua individu atau objek yang diperoleh untuk digeneralisasikan. Dengan kata lain populasi adalah sekumpulan objek yang

akan diteliti. menurut **Sugiyono (2012:65)**. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pelanggan yang berkunjung di PT.Sarana Wisata Transport, dari data yang didapat populasi penelitian berjumlah 1.202 konsumen ditahun 2015.

Populasi adalah sekelompok subjek atau data dengan karakteristik tertentu

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi, **Sugiyono (2012:68)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan maksudnya responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti . Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada pupulasi dalam penelitian ini populasi adalah pengunjung PT.Sarana Wisata Transport, maka peneliti mengambil sampel dari pengunjung PT.Sarana Wisata Transport yang secara kebetulan

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 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.

bertemu dengan peneliti. Kemudian peneliti membagikan angket kepada Pengunjung PT.Sarana Wisata Transport.

Teknik yang digunakan dalam menentukan jumlah responden adalah dengan menggunakan sistem rumus Slovin.

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi (Disini jumlah populasi diambil peneliti dari data pengunjung pada Bulan Desember tahun 2016, karena data pengunjung pada Bulan Desember tahun terkahir merupakan data yang terbaru dan merupakan data pengunjung pada saat ini).

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan. Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan.

Dalam penelitian ini sebesar 10%

$$\begin{aligned}
 &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 &= \frac{1.020}{1+1.020(0,01)} \\
 &= \frac{1.020}{1+10,2} \\
 &= \frac{1.020}{11,2}
 \end{aligned}$$

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.

Jadi, sampel, yang diambil berjumlah 91,07, dibulatkan menjadi 91 responden. Jadi, jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 91 responden dan untuk mendapatkan responden tersebut dengan menemui setiap konsumen yang pernah berkunjung ke PT.Sarana Wisata Transport.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan direktur utama PT.Sarana Wisata Transport untuk mendapatkan informasi mengenai data-data penunjang penelitian, seperti data jumlah pelanggan PT.Sarana Wisata Transport, dan gambaran umum perusahaan.

b. Kuesioner

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian bersumber dari jawaban dan pertanyaan yang terdapat dalam angket.Karenajawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan skala likerts,dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yanag telah ditetapkan 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.

Kriteria Skor Variabel Penelitian

Skor	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Untuk pertanyaan yang negatif penilaian dilakukan dengan cara sebaliknya, seperti pertanyaan alternatif jawaban sangat setuju diberi nilai 1 dan untuk sangat tidak setuju diberi nilai 5.

3.5 Uji Kualitas Data Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa transportasi PT.Sarana Wisata Transport wilayah Pekanbaru. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid (**Ghozali, 2011:52**).

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.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dilakukan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,70 (Ghozali, 2011:47).

3.6 Uji Normalitas Data Penelitian

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan cara analisis grafik. Data bersifat normal, apabila diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga asumsi untuk melakukan model regresi dapat dilakukan (Iskandar, 2010).

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana variabel-variabel independent dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuan utama adalah untuk menguji apakah 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. Apabila nilai $VIF > 10$, maka model tersebut menunjukkan adanya multikolinearitas.

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan alat uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Uji Outokorelasi

Autokorelasi pada model regresi artinya ada korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji *Durbin Watson* (Uji DW).

Uji *durbin watson* hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel independen. Ketentuan dalam mengambil keputusan dalam menggunakan uji *durbin watson* diantaranya ialah :

1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi.
2. Angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi.
3. Angka D-W diatas 2 berarti ada korelasi negatif.

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.

3.8 Analisis Data Penelitian

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Sutinah, 2006:104). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu pengolahan data dalam bentuk angka dengan menggunakan metode statistik. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS dengan tahap-tahap sebagai berikut :

3.8.1 Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, harga, dan promosi) terhadap variabel terikat (Loyalitas konsumen).

Adapun persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

$b_1 + b_2 + b_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

X_3 = Promosi

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 T Hitung

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikan 5% ($\alpha=0,05$).

- a. Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah
- b. Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service (cs)* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah

3.8.3 Uji F Hitung

Pengujian hipotesis uji simultan digunakan untuk melihat apakah secara keseluruhan variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Jika F hitung $>$ F tabel maka kepercayaan nasabah serta pelayanan *customer service (cs)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

3.8.4 Koefisien Deteraminasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen *secara* bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. 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 tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.