

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari segi bentuk dalam penelitian ada dua jenis data, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif **Teguh, (2005;118)**. Dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang penekanannya pada data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika **Fauzi, (2009;18)**.

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden. Apabila peneliti menggunakan observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan subjek penelitian atau variabel penelitian **Arikunto, (2006;129)**.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah PT. Global Transport Pekanbaru Jl. Sutomo No. 47. Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru. Waktu perencanaan mulai dari bulan mai S/D bulan juli.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ada dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder **Fauzi, (2005;165)**.

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara secara langsung dengan karyawan, atau manajer PT. Global Transport Pekanbaru yang terkait, serta penulis melakukan transaksi secara langsung guna memperoleh data yang akurat.
2. Sumber data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik yang berupa manusia atau benda (majalah, buku, Koran, dll) **Sugiyono, (2005;225)**.

4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu. **Sugiyono, (2005;131)**. Populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan Jasa pengiriman barang PT. Global Transport Pekanbaru Sebanyak 121 orang.

2. Sampel

Adapun sampel yang menjadi penelitian ini adalah konsumen PT. Global Transport Pekanbaru sebanyak 55 konsumen. Jadi sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut **Kriyanto**

(2008;153) sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan di amati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Sampling Random Sederhana adalah tersedianya kerangka sampling atau daftar sampling. Melalui teknik ini pengetahuan yang detail terhadap populasi tidak terlalu penting, representasi kelompok dengan mudah dicapai, dan kemungkinan kesalahan pengklasifikasian dapat dieliminasi.

Untuk teknik penarikan sampel pada penelitian ini, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slowin dengan presisi 10% dan tingkat 90% Sugiyono, (2005;164).

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Presisi (10%)

$$n = \frac{121}{121(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{121}{121(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{121}{2,21}$$

$$n = 54,75$$

Dibulatkan menjadi 55, maka jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 55 orang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai metode, yaitu:

1. Metode Interview (Wawancara)

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak yang akan diteliti, yaitu pelanggan PT. Global Transport Pekanbaru

2. Metode Kuesioner (Angket)

Yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah dibuat dan ditentukan urutan serta formatnya oleh peneliti kepada responden, yaitu seluruh Konsumen PT. Global Transport Pekanbaru. Semua pernyataan dalam angket atau kuisisioner tersebut di sajikan dalam bentuk skala likert. Sebagaimana dikemukakan oleh **Sugiyono (2005;111)** bahwa skala likert digunakan untuk memperoleh jawaban yang tegas dari responden yang dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda atau di buat dalam bentuk *checklist*.

6. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Berdasarkan uraian masalah, tinjauan teoritis dan hipotesis maka variabel dalam penelitian ini adalah

1. Variabel bebas (variabel independen) *Kualitas Pelayanan (X1)*, *Citra Merek (X2)*.
2. Variabel terikat (variabel dependen) kepuasan konsumen (Y)

Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai dasar dalam penyusunan kuisisioner secara rinci di uraikan berikut ini:

Tabel III.1
Deskripsi Variabel

Variabel	Deskripsi	Indicator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan(Lovelock, 2010:153-154).	1. Bukti fisik (tangible) 2. Keandalan (Reliability) 3. Daya tanggap (Responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Perhatian (emphaty)	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert
Citra Merek (X2)	Citra Merek sebagai seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu merek, karena itu sikap dan tindakan konsumen terhadap suatu merek sangat ditentukan	1. Kekuatan (Strength) 2. Keunikan (Uniqueness) 3. Kemampuan merek (favourable)	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert

	oleh citra merrek tersebut. Kotler (dalam Ogi Suliastian, 2011:32		
Kepuasan pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70)	1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan 2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis 3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert

7. Uji Pendahuluan

1. Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrument Arikunto (1998) dalam **Ridwan (2005:97)** menjelaskan bahwa yang di maksud validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu alat ukur. Jika instrument di katakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang di gunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga valid berarti instrument tersebut dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur, **Ridwan (2005;97)**

Teknik yang di gunakan untuk mengetahui validitas (kesejajaran) adalah teknik korelasi product moment yang kemukakan oleh **Sugiyono, (2005;212)**

2. Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan kehandalan alat ukur secara utuh atau reliabilitas instrument angket tersebut, di cari koefisien korelasi dan di masukkan dalam rumus Spearman Brown Ridwan (2005:102)

$$r_{11} = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas internal seluruh item

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

3. Uji Normalitas

Uji normalisasi galat taksiran dimaksudkan untuk menentukan normal tidaknya distribusi data penelitian. Uji normalitas yang digunakan adalah uji kosmogorov smirnov yang dinyatakan normal apabila harga signifikansi nilai z hit lebih besar dari dengan taraf signifikansi = 0.05.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus di penuhi pada anlisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS).Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang di lakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat di jadikan alat estimasi yang tidak biasa jika telah memenuhi persyaratan BLUE (best linear unbiased estimator) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas dan tidak terdapat multikolinearitas. Oleh karena itu, uji

asumsi klasik perlu di lakukan. Pengujian-pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut : uji multikolinearitas dan uji heteroskedasitas.

1. Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terdapat heteroskedasitas, maka varian tidak konstan sehingga dapat menyebabkan biasnya standar error.
2. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika terdapat multikolinearitas, maka akan sulit untuk mengisolasi pengaruh-pengaruh individual dari variabel, sehingga tingkat signifikansi koefisien regresi menjadi rendah.
3. Autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tidak bebas dengan hipotesa sebagai berikut :

$$H_0 = b_i = 0$$

$$H_a = b_i \neq 0$$

Kriteria keputusan :

$$H_0 \text{ diterima jika } t_{hit} > t_{tab}^{\alpha/2; n-k} \text{ dan } t_{hit} < -t_{tab}^{\alpha/2; n-k}$$

$$H_a \text{ ditolak jika } t_{hit} < -t_{tab}^{\alpha/2; n-k} \text{ dan } t_{hit} > t_{tab}^{\alpha/2; n-k}$$

Artinya : bila H_0 diterima, maka tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. Sebaliknya, bila H_a ditolak berarti H_a di terima, yaitu ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas

5. Teknik Analisa Data

Uji korelasi jamak digunakan untuk menguji hipotesa analisis data dengan referensi berdasarkan program SPSS. Hal ini dilakukan untuk melihat ada korelasi yang berarti apabila kedua variabel bebas secara bersama-sama dikorelasikan dengan variabel terikat, dengan rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

a : Konstanta

X_1 : *Kualitas Pelayanan*

X_2 : *Citra Merek*

e : tingkat kesalahan

a. Uji t

Uji parsial untuk melihat “keberatan” variabel bebas dengan terikat bila salah satu variabel bebas. Uji t, yaitu pengujian hipotesis variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau satu per satu, dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t

r = Koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut

1. $T_{hit} > t_{tabel}$ signifikan
2. $T_{hit} < t_{tabel}$ signifikan

b. Uji f

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah kedua kelompok memiliki tingkat varians data yang sama atau tidak. Untuk menguji kesamaan dua varians data dari kedua kelompok rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}} \quad (\text{Santoso, 2010:82})$$

Nilai F yang diperoleh dari perhitungan di konsultasikan dengan F_{tabel} yang mempunyai taraf signifikan = 5%. H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 di tolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Uji ini di maksudkan untuk menguji kesamaan varians populasi yang berdistribusi normal.

c. Penghitungan Koefisien Determinasi

Perhitungan ini digunakan untuk menganalisa seberapa besar kontribusi variabel terikat yang dinyatakan dalam persentase.