

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Waktu penelitian dimulai dari 15 Maret sampai akhir Mei.

3.2. Jenis dan sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka-angka seperti data isian kuisisioner. Guna memperoleh data yang representatif, penulis mengambil data dari berbagai sumber yang mendukung penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
2. Data Sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner yang dirancang dengan menggunakan Skala Likert. Dalam penelitian ini kuisisioner yang diberikan kepada responden bersifat tertutup, dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia dalam kuesioner. Pemilihan kuisisioner yang bersifat tertutup ini didasarkan pada pertimbangan, antara lain: praktis, hasilnya mudah diolah, responden tidak perlu membuat jawaban tertulis, dan hemat waktu.

2. Studi Pustaka

Informasi yang berkaitan dengan penelitian diperoleh dengan melakukan studi literatur untuk mempelajari landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:115).

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2008:116). Sedangkan menurut Tika (2006) sampel adalah bagian suatu objek yang memiliki populasi. Dengan mempertimbangkan dana, waktu, tenaga dan ketelitian dalam menganalisis datanya, maka penelitian ini menggunakan sampel sebagaimana dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto

(2006). Oleh karena populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{[Z_{\alpha/2}]^2}{E}$$

$$n = \frac{[1,96]^2}{0,20}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan : n : Ukuran Sampel

$Z_{\alpha/2}$: Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (α) 95%

E : Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 96,04 responden. Agar penelitian ini menjadi lebih fit maka sampel diambil menjadi 100. Jadi jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden.

3.4.3 Teknik pengambilan sampel

Penelitian ini menggunakan Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007:392). Kriteria sampel atau responden yang dipilih adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang merupakan pengguna Molto Ultra 80 %, dan 20% menggunakan produk lain hanya coba-coba.

3.5. Metode analisis data

3.5.3 Analisis Deskriptif

Metode ini merupakan analisis data dimana peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, dan menganalisa serta menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Menurut Umar (2009), metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Metode analisis yang digunakan untuk menentukan nilai jawaban setiap pertanyaan yang disebarakan pada responden melalui kuesioner dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Malhotra (2009:298) skala likert adalah pengukuran dalam lima kategori respon yang berkisar antara “sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, hingga sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan dan ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek stimulus. Menurut Sugiyono (2003) skor jawaban responden dalam penelitian terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat.

3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Sesuai dengan tujuan penelitian dan rumusan hipotesis, maka analisis data pertama digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda yang menurut Hasan (2001) adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan/dijelaskan lebih dari satu variabel, dua, tiga, dan seterusnya variabel

bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier. Adapun model persamaan regresinya sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

a,b : Koefisien Regresi

X_1 : Kualitas Produk

X_2 : Harga

X_3 : Kualitas Pelayanan

X_4 : Faktor Emosional

X_5 : Kemudahan

e : Tingkat Kesalahan (*error*)

Regresi berganda juga digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan uji F. Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama menjelaskan variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel tidak bebasnya, untuk pengujian ini dikenal dengan uji t. Adapun rumus uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas secara bersamaan (simultan) atau menyeluruh berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan ketentuan:

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individual pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan ketentuan:

- a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok dan observasi, perlu dilihat sampai seberapa jauh model yang terbentuk mampu menerangkan kondisi yang sebenarnya. Dalam analisis regresi dikenal suatu ukuran yang dapat digunakan untuk keperluan tersebut yang dikenal dengan nama koefisien determinasi (R^2). Semakin tinggi R^2 , semakin penting suatu variabel, maka digunakan koefisien determinasi untuk mengukur besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar koefisien determinasi terkoreksi atau model regresi, maka model yang didapatkan akan semakin baik.

3.5.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang akan digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian permasalahan validitas instrumen (kuisisioner) akan menunjukkan pada mampu tidaknya instrumen tersebut untuk mengukur apa yang diukur. Apabila instrumen tersebut mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka disebut valid dan sebaliknya, apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka dinyatakan tidak valid.

Validitas instrumen (kuisisioner) dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe pokok, antara lain validitas isi, validitas yang berhubungan dengan kriteria, dan validitas konstruk (susunan), yang ditetapkan menurut analisis rasional terhadap isi tes atau angket yang penilaiannya didasarkan pada pertimbangan subyektif individual dengan mempertimbangkan baik teori maupun instrumen pengukur itu sendiri.

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti Sugiyono (2008). Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid dan juga sebaliknya, bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid dengan taraf nyata 5% ($\alpha = 0.05$).

3.5.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok atau subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek dalam diri kelompok atau subyek yang diukur belum berubah. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Teknik untuk mengukur reliabilitas instrumen dengan menggunakan skala likert dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas hitung. Arikunto (2006) sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - e^{-x} = 1 - \frac{\sum a^2}{a^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\frac{\sum a^2}{b}$ = Jumlah butir varian
- $\frac{\sum a^2}{1}$ = Varian total

Setelah dilakukan perhitungan kemudian dibandingkan dengan tabel nilai kritisnya dengan ketentuan sebagai berikut:

- ❖ Jika rhitung positif dan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka variabel tersebut reliabel.
- ❖ Jika rhitung positif dan $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak reliabel.

Semua pengujian dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer (*softwer*) program SPSS (*statistical product dan service solution*) version 17.0 for windows.

3.5.5 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. Dengan melihat *normal probality plot*, yang membandingkan distribusi sesungguhnya dengan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.6. Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Multikolinearitas

Pengujian asumsi ini untuk menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel-variabel bebas dalam model regresi maupun untuk menunjukkan ada tidaknya derajat *multikolinearitas* yang tinggi diantara variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas berkorelasi dengan sempurna maka disebut *Multikolinearitasnya* sempurna (*perfect multikolinearity*), yang berarti model kuadrat terencil tersebut tidak dapat digunakan. Indikator untuk mendeteksi ada tidaknya *multikolinearitas* adalah menguji asumsi tersebut dengan uji korelasi antar variabel independen dengan matriks korelasi.

3.6.2 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 menggabungkan populasi dalam arti tidak bias. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan uji scatterplot.

3.6.3 Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (*data time series*) maupun tersusun dalam rangkaian ruanyang disebut (*cros scctional*). Salah satu pengujian yang umum yang digunakan untuk menguji adanya *autokorelasi* adalah uji statistic *durbin Watson*. Uji ini dihitung berdasarkan jumlah selisih kuadrat nilai-nilai factor-faktor pengganggu.