

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sumber Data

3.1.1. Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti setiap hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu data yang terdiri dari angka-angka jawaban responden atau data yang dapat dihitung dan akan dimasukkan dalam perhitungan atau digunakan dalam analisis kuantitatif seperti variabel-variabel yang akan diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Sugiyono, 2016 (Suryani dkk. 2020:74) Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam penelitian ini, hal yang dibutuhkan sebagai data kuantitatif adalah jumlah karyawan, dan hasil angket.

3.1.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono, 2016 (Suryani dkk. 2020:74)) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data primer didapatkan melalui

sebuah kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan di lapangan. Data primer yang digunakan penulis dalam penelitian adalah kuesioner.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono, (2016) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang dipublikasi maupun yang tidak dipublikasi secara umum.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Tempat penelitian merupakan objek dari sebuah penelitian, penelitian ini dilakukan di PT. Benteng Honda Motor, Jl, Kapten Muslim No. 182 Helvetia Medan Helvetia Kota Medan Sumatera Utara.

2. Waktu

Waktu penelitian direncanakan pada bulan Juli 2022 sampai dengan bulan agustus 2022, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

NO	Keterangan	Juni 2023				Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan / Pengesahan Judul Penelitian																
2	Penyusunan / Pengajuan Proposal																
3	Perbaikan / Persetujuan Proposal																
4	Seminar Proposal																
5	Pengajuan Skripsi																
6	Perbaikan / Persetujuan Skripsi																
7	Sidang Skripsi																

Sumber : Pengolahan Data Penulis, 2022

1.3. Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono, 2017 (Sayusma 2020:32) berpendapat bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah yang membeli motor matic di PT. Benteng Honda Motor dari tahun 2020-2021 konsumen sepeda motor yang dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.1
Data jumlah kosumen PT. Benteng Honda
Yang membeli honda pada tahun 2020-2021

Tahun	Jumlah
2020	68
2021	65
Total	133

2.Sampel

Menurut sugiyono (2017) sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah kareakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Pada penelitian ini, penelitian akan menggunakan teknik penarikan sampel secara *random sampling* dengan menggunakan penarikan secara acak. Maka sampel peneliti ini menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan:

n= Jumlah sampel yang di cari

N= Jumlah populasi

e= margin eror yang di toleransi (5%)

Berdasarkan rumus slovin di atas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

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

$$n = \frac{133}{1 + (133 \cdot 0,05^2)}$$

$$n = \frac{133}{1,33} = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka sampel dari peneliti ini dibulatkan menjadi 100 orang responden, yaitu PT. Benteng Honda Motor dari Tahun 2020-2021 konsumen motor honda matic.

1.4. Defenisi Operasional Variabel Dan Aspek Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono, 2017 (Jufrizen dkk. 2020:30) Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replika pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari:

3.4.1 Variabel Terikat (Y)

Sugiyono, 2017 (Jufrizen dkk. 2020:30) Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel trikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

3.4.2 Variabel Bebas (X)

Sugiyono, 2017 (Jufrizen dkk. 2020:31) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna.

Persepsi nilai (X1) Menurut Tjiptono dan Chandra (Aulia dan Hidayat 2017:4) Kualitas produk mencerminkan perbandingan antara tingkat persepsi nilai yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Persepsi nilai

diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Persepsi kualitas produk (X2) Menurut (Hasibuan, Harahap & Lubis, 2021) kualitas produk merupakan tingkat perasaan seseorang setelah merasakan kepuasan dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, dengan besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Desain produk (X3) menurut (kotler dan keller 2017) menyatakan bahwa desain produk adalah totalitas fitur yang mempengaruhi produk dapat dilihat, dirasakan, dan berfungsi bagi pelanggan.

3.4.3 Aspek Pengukuran Variabel

Tabel.3.2
Aspek Pengukuran Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sakala
1.	Persepsi Nilai (X1)	Menurut Tjiptono (2015) mendefinisikan persepsi nilai sebagai semua manfaat atau kualitas yang di peroleh oleh konsumen relatif terhadap pengorbannya.	Menurut Sweeney dan Soutar (2014) 1.Nilai emosional 2.Nilai sosial 3.Nilai kualitas kinerja produk	Likert
2.	Persepsi Kualitas (X2)	Menurut sangadji dan sophiah (2013:189) menyatakan bahwa kualitas merupakan produk yang mampu mencapai tingkat kualitas yang sesuai dengan fungsi penggunaannya.	Menurut Tjiptono (2012:75) 1.Kinerja (<i>performance</i>) 2.Fitur (<i>features</i>) 3. <i>Realibilitas</i> 4.Konfirmasi 5.Daya tahan (<i>durability</i>) 6. <i>Serviceability</i>	Likert

(Lanjutan)

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sakala
			6.Serviceability 7.Eстетika (<i>aesthetics</i>) 8.Persepsi terhadap kualitas (<i>perceived quality</i>)	
3.	Desain Produk (X3)	Menurut Kotler dan Keller (2017:396) menyatakan bahwa desain produk adalah totalitas fitur yang mempengaruhi produk dapat dilihat, dirasakan, dan berfungsi bagi pelanggan.	Menurut Enrico dan Ilmaya (2016:60) 1.Model terbaru 2.warna 3.Variasi desain	Likert
4.	Kepuasan Pengguna (Y)	Menurut Kotler (2020:117) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.	Menurut Tjiptono (2012:68) 1.Bukti langsung atau berwujud (<i>tangibles</i>) 2.Keandalan (<i>reability</i>) 3.Jaminan (<i>assurance</i>) 4.Empati	Likert

Sumber : Husaini Usma, 2016 : 181

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data yaitu data pertanyaan (*Questionnaire*).

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2016), Kuesioner adalah salah satu metode survei dalam melakukan penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data dari responden. Skala yang dipakai adalah skala likert, yaitu skala yang sering dipakai dalam riset berupa survei. Pengukuran Skala Likert ini dilakukan dengan pembagian :

Tabel 3.3.
Skala pengukuran likert

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2018)

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan pada penelitian sesungguhnya, angket atau kuesioner harus diuji terlebih dahulu uji instrument dilakukan untuk mengetahui validitas dan reabilitas suatu instrument. Dari uji coba tersebut kelayakan dari instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Baik atau tidaknya suatu instrument yang digunakan akan berpengaruh terhadap hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas angket adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang valid berarti mempunyai validitas rendah. Untuk menguji validitas butir-butir angket dapat diuji dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dengan angka kasar yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N : jumlah subjek / responden

$\sum X$: skor item

$\sum Y$: skor total

$\sum XY$: jumlah perkalian skor X dan Y
 $\sum X^2$: jumlah kuadrat skor distribusi X
 $\sum Y^2$: jumlah kuadrat skor distribusi Y

Kriteria yang digunakan untuk mengetahui suatu pernyataan valid atau tidak valid yaitu jika $r_{xy} \geq r$ tabel maka pernyataan valid dan jika $r_{xy} < r$ tabel maka pernyataan tidak valid.

2. Uji Reliability

Reliability adalah derajat ketepatan dan ketelitian atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Untuk mengetahui sejauh mana realibilitas dari skala yang telah dibuat, maka penulis melakukan perhitungannya dengan menggunakan program SPSS. cara untuk menguji reliabilitas instrumen angket digunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir

$\sigma^2 t$: varian total

Uji coba reliabilitas dihitung dengan menggunakan koefisien Alpha dengan bantuan komputer program SPSS dimana reliabel jika memenuhi nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$.

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (Sopian dan Suwartika 2019:6) Analisis statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Deskriptif ini digunakan untuk memperjelas atau menggambarkan fakta yang terjadi pada variabel yang diteliti dengan program SPSS.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Algifari (Cahyani dan Sitohang 2016:9) Penelitian yang menggunakan regresi linear berganda harus mempunyai beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk menghasilkan estimator linier yang tidak bias, karena uji-uji tersebut merupakan persyaratan dari analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam teknik analisis. Untuk mengetahui terpenuhinya asumsi model klasik adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (Cahyani dan Sitohang 2016:9) Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel peganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (normal probability plot) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Kolmogorov Smirnov* menggunakan program SPSS.

H_0 : jika nilai $\text{sig} > 0,05$ data residual berdistribusi normal.

H_a : jika nilai $\text{sig} < 0,05$ data residual berdistribusi tidak normal

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (Cahyani dan Sitohang 2016:9) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variabel bebas. Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat Tolerance dan *Variance Inflation factor* (VIP). Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan tidak adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 .

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat sebagai berikut:

1. Jika *Tolerance* $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
2. Jika *Tolerance* $< 0,1$ dan VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi metode Uji

Glejser dimana dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya dengan kriteria:

Terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $< 0,05$.

Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$.

3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang menghubungkan antara dua variabel independent atau lebih dengan variabel dependen. Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta dan Keputusan Regresi

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefesien regresi variabel

X_1 = Variabel Persepsi Nilai

X_2 = Variabel Persepsi Kualitas

X_3 = Variabel Desain produk

e = Tingkat kesalahan (*error*)

3.7.4 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono, 2017 (Sayusma 2020:37) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis diperoleh dengan memprediksi penelitian terdahulu sebagai referensi dalam pembuktian uji hipotesis berguna untuk mengetahui apakah secara parsial

atau simultan memiliki hubungan antara X_1, X_2, X_3 , berpengaruh terhadap Y ada dua jenis koefesien yang dapat dilakukan yaitu dengan uji t dan uji f .

1. Uji T (Uji parsial)

Morissan (Cahyani dan Sitohang, 2016:10) Uji statistik t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun kriteria pengujian secara parsial dengan tingkat level of signifikan $\alpha = 5\%$.

Jika hasil uji $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka ditolak, berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

Jika nilai hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka diterima, berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu mempunyai pengaruh yang signifikan.

Bentuk pengujian sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0: \beta \neq 0$, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen



Gambar 3.1 Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t

jika t-hitung dengan t-tabel dengan tingkat kepercayaan 95% $\alpha=0,05$.

Jika t-hitung > t-tabel (sig<0,05) maka H_0 diterima, jika t-hitung < t-tabel (sig>0,05) maka H_0 ditolak.

2. Uji F (Uji simultan)

Menurut Ghozali (Nursanti, 2018:42) Uji Statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% dengan kriteria sebagai berikut:

$$F_n = \frac{\frac{R^2}{K}}{n - k - 1}$$

Sumber : Sugiyono

Keterangan:

F_n : Nilai uji

R : Koefisien korelasi berganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Jika F-hitung > F-tabel (sig<0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika F-hitung < F-tabel (sig>0,005) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.5 Uji Determinasi

Menurut Santoso (Cahyani dan Sitohang 2016:10) menyatakan bahwa koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau

ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam persamaan suatu regresi. Semakin besar koefisien determinasi semakin baik kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Adapun kriteria pengujian Analisis Koefisien Determinasi Berganda yaitu sebagai berikut:

Jika nilai R square diatas 0,5 maka dapat dikatakan baik.

Jika nilai R square dibawah 0,5 maka dapat dikatakan kurang baik.

