

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data yaitu jenis data kuantitatif . data kuantitatif ialah berupa perhitungan atau angket yang disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian data tersebut diproses dengan menggunakan uji statistik, yang dapat memudahkan peneliti dalam hal membaca hasil penelitiannya. Menurut Sugiyono (2018:7) data kuantitatif ialah merupakan metode penelitian berlandaskan *positivistic* (data konkrit), seperti data penelitian yang berupa angka-angka, kuisioner, wawancara terstruktur, kemudian diukur dengan melalui statistik sebagai alat uji perhitungan, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk dapat menghasilkan suatu kesimpulan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama, yang berupa pengelompokan subjek, suatu benda, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Indrianto dan Supomo, 2018:142). Sedangkan data sekunder ialah data yang di peroleh secara tidak langsung dari subjek penelitian yang telah dikumpulkan kemudian disajikan kepada pihak lain dengan tujuan komersil maupun non komersil (Suliyato, 2018:156).

Sumber data yang dimaksud ialah dari buku, catatan atau laporan yang telah tersusun dengan rapi dibagian arsip yang saling berhubungan dengan

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Mabar, Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20242, Sumatera Utara.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek tertentu yang memiliki suatu kuantitas dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari sehingga dapat diberikan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga mabar yang menggunakan produk indihome akan tetapi peneliti membuat batasan dengan jumlah 100 responden saja dengan menggunakan rumus lemeshow.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang telah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2019:81). Jika populasi terlalu besar sehingga membuat peneliti tidak mungkin untuk dipelajari dikarenakan adanya kendala berupa dana, waktu, tenaga, dan lokasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Peneliti ini menggunakan teknik probability sampling yang memiliki teknik pengambilan sampel secara random atau acak.

Kemudian penelitian ini juga mengambil teknik *accidental sampling* dalam teknik ini menggunakan sampel penentuan berdasarkan kebetulan, yaitu jika peneliti bertemu dengan siapa saja maka dapat dijadikan sebagai sampel akan tetapi jika orang tersebut memenuhi kriteria dari peneliti.

Penentuan pengambilan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara melakukan statistik dengan menggunakan rumus lemeshow. Hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus lemeshow :

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

z : Skor pada kepercayaan atau nilai rata-rata 95% : 1,960

p : Populasi tidak diketahui atau maksimal estimasi 50% : 0,5

d : menunjukan jarak dua arah atau alpha (0,10) atau sampling error 10%

Berdasarkan Rumus Lameshow, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah :

$$n : \frac{z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

$$n : \frac{1,960^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n : \frac{3,8416 \cdot (0,25)}{0,01}$$

$$n : 96,04 = \text{dibulatkan menjadi } 96$$

Maka besar sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden akan tetapi peneliti membulatkannya menjadi 100 responden. Sampel diambil pada pengguna Indihome di kelurahan Mabar untuk dijadikan responden pada penelitian ini.

3.4 Definisi Oprasional dan Aspek Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel adalah serangkaian definisi yang kemudian diberikan kepada suatu variabel untuk memberi arti dan mempesifikasikan kegiatan dengan memberikan suatu oprasional yang dibutuhkan dalam mengukur variabel. Variabel penelitian ialah suatu atribut atau bisa juga merujuk pada sifat atau nilai dari orang lain, seperti objek atau kegiatan yang memiliki banyak variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh penelitian kemudian dipelajari kembali untuk dapat menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019:38). Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu (X) dan variabel terikat yaitu (Y).

Sugiyono, (2019:39) mengatakan bahwa variabel bebas ialah variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi suatu sebab terjadinya perubahan yang kemudian timbul variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah Citra Merek (X1), dan Kualitas Layanan (X2). Variabel terikat ialah variabel yang dapat dipengaruhi atau menimbulkan atau yang dapat menjadi adanya akibat, dikarenakan adanya variabel bebas (Sugiono, 2019). Kemudian variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 3. 2

Operasional Variabel dan Aspek Pengukuran Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Citra Merek (X1)	Citra Merek ialah suatu tingkatan persepsi pelanggan terhadap suatu produk untuk mengetahui seberapa besar merek tersebut tersimpan didalam pikiran pelanggan. Persepsi suatu merek bergantung pada hasil yng didapat elalui sebuah informasi ataupun pengalaman.	Biel dalam Firmansyah (2019:81-82) 1. <i>Corporate Image</i>, yaitu kumpulan suatu pendapat dari pembeli terhadap perusahaan yang memproduksi barang atau jasa. Yang meliputi reputasi, integritas, jaringan perusahaan, serta pengguna. 2. <i>User Image</i>, ialah sumpulan persepsi terhadap suatu pengguna lain dengan menggunakan barang atau jasa yang sama. 3. <i>Product Image</i>, yakni kumpulan dari tanggapan konsumen pada barang atau jasa itu sendiri.	Likert
2.	Kualitas Layanan (X2)	Kualitas Layanan merupakan point penting dalam sebuah perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan, serta tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan dalam Dalam memenuhi keinginan	1. <i>Tangible</i> berupa fisik perkantoran, kompute rsasi, administrasi, ruang tunggu, dan lainnya. 2. <i>Reability</i> keadaan serta kemampuan dalam memberikan layanan terpercaya dan baik. 3. <i>Responsiviness</i> kesanggupan dlam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta memiliki tanggap yang cepat dalam hal	Likert

Tabel Lanjutan 3.2

2.	Kualitas Layanan (X2)	.	keinginan pelanggan 4. <i>Assurance</i> pengetahuan atau kesopansantunan pegawai sehingga menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan 5. <i>Emphaty</i> mampu memberikan rasa peduli yang tulus terhadap pelanggan dengan mengetahui keinginan konsumen atau pelanggan. Lupiyoadi dalam Atmaja (2018)	Likert
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau suatu respon dan tanggapan pelanggan terhadap suatu produk kemudian membandingkan produk tersebut dengan produk lainnya apakah sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak	1. Kesesuaian harapan pelanggan merasa puas dengan kinerja perusahaan atau produk yang di perjualkan. 2. Minat berkunjung kembali pelanggan akan menggunakan atau membeli kembali produk dari perusahaan tersebut. 3. Ketersediaan merekomendasikan produk kepada orang lain, teman, dan saudara Indrasari (2019 : 92)	Likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.5.1 Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini ialah dengan mengumpulkan banyak dokumentasi pada saat melakukan penelitian, guna untuk mencari informasi pada topik atau variabel tertentu seperti halnya dengan arsip, memo, surat kabar, buku, internet dan lainnya. Pada materi penelitian ini peneliti menggunakan metode dengan mengumpulkan data dari bermacam sumber terpercaya seperti halnya dengan artikel atau media sosial kemudian dokumentasi seperti foto, serta sumber audiovisual atau pun non-visual.

3.5.2 Kuisioner/Angket

Penelitian ini menggunakan pengukuran variabel, yang respondennya diharuskan untuk menjawab atau mengisi kuisioner dengan menggunakan skala linkert yang telah diatur dengan menggunakan metode pilihan berganda. Menurut Sugiyono (2019:146) mengatakan skala linkert digunakan sebagai alat mengukur suatu sikap, persepsi individu atau pendapat, terhadap sebuah fenomena sosial yang diteliti telah ditetapkan sebagai spesifik oleh peneliti yang kemudian dilanjutkan dengan variabel penelitian yang akan diteliti. Kemudian dari setiap jawaban yang telah diberikan oleh responden akan diberikan skor atau nilai, yang hasil dari skor tersebut akan menghasilkan skala pengukuran ordinal. Pada variabel (X1) Citra Merek, variabel (X2) Kualitas Layanan, dan variabel (Y) Kepuasan Pelanggan pada pengguna Indihome kel. Mabar. Dan saya akan menjelaskan tentang bobot dari penilaian pada setiap pertanyaan yang ada pada kuisioner yang kemudian dijawab oleh responden, dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3. 3
Pemberian Skor dan Opsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019:147)

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:267), menyatakan uji validasi ialah merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung terjadi pada subjek penelitian tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner tersebut. Dalam uji validitas, setiap item penelitian akan diuji korelasi nya dengan skor total pada variabel yang ada.

Pada pengujian validitas dapat menggunakan ketentuan jika nilai korelasi r hitung atau r hasil $>$ dari r tabel, sehingga item variabel dapat disimpulkan valid, jika r hitung atau r hasil $<$ dari r tabel, maka item variabel dinyatakan tidak valid. Uji validitas di korelasikan melalui skor-skor yang ada pada setiap item kuisioner/angket dengan hasil atau total agar dapat diketahui seberapa besar angket tersebut menjadi validitas reabilitas yang tinggi. Pada pengujian ini digunakan untuk membandingkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan menggunakan kriteria tertentu yaitu :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuisioner atau angket dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuisione atau angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.5
Validitas Citra Merek (X1)

No Pertanyaan	r tabel	r hitung	Kesimpulan
1	0,361	0,642	Valid
2	0,361	0,809	Valid
3	0,361	0,686	Valid
4	0,361	0,770	Valid
5	0,361	0,701	Valid
6	0,361	0,597	Valid
7	0,361	0,534	Valid
8	0,361	0,626	Valid
9	0,361	0,424	Valid
10	0,361	0,699	Valid

Sumber : Hasil SPSS 20

Berdasarkan hasil dari tabel 3.5 di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada hasil perhitungan $r > \text{tabel}$ melalui rumus $df = (N-2)$ yaitu $30-2=28$ sehingga di peroleh nilai dari rtabel 0,361. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pernyataan yang ada pada kuesioner Citra Merek dinyatakan valid.

Tabel 3.6
Kualitas Layanan (X2)

No Pertanyaan	r tabel	r hitung	Kesimpulan
1	0,361	0,624	Valid
2	0,361	0,809	Valid
3	0,361	0,686	Valid
4	0,361	0,770	Valid
5	0,361	0,701	Valid
6	0,361	0,597	Valid
7	0,361	0,534	Valid
8	0,361	0,626	Valid
9	0,361	0,424	Valid
10	0,361	0,699	Valid

Sumber : Hasil SPSS 20

Berdasarkan hasil dari tabel 3.5 di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada hasil perhitungan $r > \text{tabel}$ melalui rumus $df = (N-2)$ yaitu $30-2=28$ sehingga

di peroleh nilai dari rtabel 0,361. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pernyataan yang ada pada kuesioner Kualitas Layanan dinyatakan valid.

Tabel 3.7
Kepuasan Pelanggan

No Pertanyaan	r tabel	r hitung	Kesimpulan
1	0,361	0,801	Valid
2	0,361	0,452	Valid
3	0,361	0,413	Valid
4	0,361	0,371	Valid
5	0,361	0,370	Valid
6	0,361	0,569	Valid
7	0,361	0,603	Valid
8	0,361	0,594	Valid
9	0,361	0,647	Valid
10	0,361	0,697	Valid

Sumber : Hasil SPSS 20

Berdasarkan hasil dari tabel 3.5 di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada hasil perhitungan $r > \text{tabel}$ melalui rumus $df = (N-2)$ yaitu $30-2=28$ sehingga di peroleh nilai dari rtabel 0,361. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pernyataan yang ada pada kuesioner Kualitas Layanan dinyatakan valid.

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, atau tidak dapat diproses lebih lanjut dikarenakan akan mendapatkan hasil kesimpulan yang bias atau tidak valid. Alat ukur yang digunakan reliabel ialah alat ukur yang jika digunakan pengukuran tersebut dapat menunjukkan hasil-hasil yang konsisten atau valid dari waktu ke waktu, Sugiyono (2019:268). Pada penelitian ini, menentukan apakah angket tersebut reliabel atau tidak dapat digunakan dengan metode Cronbach's alpha $>0,60$ untuk dinyatakan

reliabel dan $<0,60$ untuk dinyatakan tidak reliabel atau tidak valid, Sugiyono (2019).

Tabel 3.8

Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Citra Merek	0,838	Reliabel
Kualitas Layanan	0.682	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,746	Reliabel

Sumber : Hasil SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 3.8 diatas maka dapat dilihat bahwa pengujian reliabilitas pada instrument variabel penelitian ini menunjukkan hasil nilai bahwa nilai cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dan ini dapat dikatakan bahwa instrument penelitian ini reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis Data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden sudah terkumpul. Kemudian mengelompokkan data tersebut berdasarkan variabel dan jenis respondennya, kemudian diolah agar mendapatkan kesimpulan yang mudah dipahami, Sugiyono (2019:147). Analisis data untuk validitas menggunakan kriteria tertentu yaitu jika nilai signifikan r_{hitung} atau $r_{hasil} > r_{tabel}$ maka item variabelnya dinyatakan valid, sedangkan r_{hitung} atau $r_{hasil} < r_{tabel}$ maka item variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

3.7.1 Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018:19) menyatakan bahwa statistik deskriptif ialah teknik analisi yang menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian melalui

penilaian atau nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, nilai standar deviasi, nilai sum, nilai range dan lainnya. Dalam hal ini metode tersebut memiliki tujuan agar dapat memberikan gambaran suatu fenomena yang terkait pada variabel penelitian melalui data yang telah dikumpulkan.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pada pengujian asumsi klasik ini menggunakan beberapa metode pengujian seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada uji normalitas ini menggunakan rumus Kolmogorov-smirnov dengan menentukan data kontribusi normal dengan melihat nilai Asymp sig (2-tailed) yang memiliki nilai signifikansi $>0,05$ atau 5%, kemudian data yang dianggap tidak berkontribusi ialah memiliki nilai $<0,05$. Dan analisis grafik juga dapat digunakan untuk melihat apakah data tersebar pada sekitar garis diagonal atau disebut histogram grafik yang menunjukkan memiliki distribusi normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukannya korelasi antar variabel independen, Ghozali (2018:107). Model regresi yang baik dan benar ialah tidak terjadinya korelasi variabel independen, jika terjadi korelasi antar variabel maka variabel tersebut tidak orthogonal. Untuk

dapat mendeteksi ada atau tidak adanya multikolinearitas dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) atau Tolerance.

Pada penelitian ini menggunakan Tolerance untuk mengukur variabel bebas yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel yang lain. Maka dari itu, tolerance yang rendah akan mendapatkan nilai VIF yang tinggi hal ini dikarenakan $VIF = 1/Tolerance$. Nilai yang sering digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas ialah nilai tolerance $>0,01$ dan VIF memiliki nilai yang tinggi <10 .

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2018:137), uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji pada sebuah model satu dengan yang lainnya. Model regresi yang baik ialah model yang tidak mengalami suatu heteroskedastisitas atau yang sering disebut homoskedastis. Pengujian heteroskedastisitas memiliki beberapa jenis model dalam tahap penyeleksian guna mendeteksi apakah ada heteroskedastisitas, yaitu menggunakan grafik plot yang diantara nilai prediksi variabel terikat seperti $\hat{y}$ dengan residual e , kemudian dilihat apakah ada pola tertentu yang ada pada grafik scatterplot diantara $\hat{y}$ dengan e .

Pada penelitian ini untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas maka diperlukan uji Glejser yang berguna untuk meregresi nilai absolut residual pada variabel independen. Pada uji glejser memiliki kriteria yang harus diketahui yaitu :

1. Tidak akan terjadi heteroskedastisitas jika suatu nilai signifikannya $>0,05$

2. Akan terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifiannya $<0,05$

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda menurut, Ghazali (2018:95) menyatakan bahwa tujuan dari analisis regresi linear berganda ialah menguji atau menjelaskan hubungan antara variabel seberapa besar terjadinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Seperti halnya dalam penelitian ini variabel bebas yaitu Citra Merek dan Kualitas Layanan sehingga memerlukan metode analisis regresi linear berganda. Persamaan regresi linear berganda ialah sebagai dibawah ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

X_1 = Citra Merek

X_2 = Kualitas Layanan

$\beta_{1,2}$ = Koefisien Regresi Berganda

e = Standar error

3.7.4 Koefisien Determinan (R^2)

Menurut Ghazali (2018:97), Koefisien determinan adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam hal menerangkan variasi pada variabel dependen dengan memiliki nilai antara nol sampai dengan satu atau ($0 < R^2 < 1$). Dalam hal ini nilai R^2 yang kecil merupakan kemampuan variabel independen

dalam hal menerangkan segala variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Kemudian nilai yang mendekati nilai satu akan menunjukkan bahwa variabel independen dapat memberikan semua informasi yang diperlukan dalam hal memprediksi variasi variabel dependen. Pada penelitian ini koefisien determinan merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi variabel independen pada variabel dependen.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Pengujian Secara Individu/Persial (Uji-t)

Uji statistik t adalah uji yang dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh pada setiap variabel independen dan variabel dependen. Pengujian ini dapat dilakukan dengan nilai signifikansi $<0,05$ sehingga hipotesis yang dilakukan telah diterima, dan bila suatu nilai signifikansi $>0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis tersebut ditolak, Ghazali (2018:98). Uji ini juga dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dibawah ini :

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ yang memiliki arti bahwa secara persial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel bebas dan variabel terikat.

$H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ yang artinya secara persial memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini kriteria pada kepuasan pelanggan yaitu :

1. H_0 = diterima apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
2. H_1 = diterima apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.8.2 Pengujian secara Serempak/Simultan (Uji-F)

Menurut Ghozali (2018:98), menjelaskan bahwa uji F memiliki tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan kedalam model yang telah memiliki pengaruh bersama pada variabel terikat. Pengujian menggunakan kriteria dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikan $<0,05$ yang artinya model penelitian ini layak digunakan dan apabila nilai signifikan $>0,05$ maka model penelitian ini tidak layak untuk digunakan.