

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2019) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, *customer experience* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah haji Pada PT. Rihlah Multazam Al mubaroqah Medan

3.1.2 Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini bersifat data *Cross Section*. Data *Cross Section* merupakan jenis data yang dikumpulkan dalam satu waktu terhadap banyak individu, dan tidak dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan (Sugiyono, 2019) Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data *cross section* berupa hasil penyebaran kuesioner jamaah haji PT. Rihlah Multazam Al mubaroqah Medan Tahun 2023. Dalam hal ini peneliti menggunakan 2 sumber data yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data menurut (Sugiyono, 2019). Data primer diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada jamaah haji Pada PT. Rihlah Multazam Al mubaroqah Medan yang menjadi responden dan mengisi kuisisioner. Data ini diperoleh untuk mengetahui tanggapan responden tentang pengaruh dari variabel kualitas pelayanan *customer experience* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan data kepada pengumpul data, menurut Sugiyono, (2019) Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian adalah data yang bersumber dari jurnal atau artikel online yang dapat diambil dari internet serta buku yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, *customer experience* dan komunikasi interpersonal yang berkaitan dengan penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Rihlah Multazam Al mubaroqah Medan yang beralamat di Jl. Kl. Yos Sudarso, Pulo Brayon Kota Medan, Sumatera Utara, 20116. Waktu penelitian ini direncanakan dari bulan Maret 2024 sampai bulan Agustus 2024.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Keterangan	Bulan & Tahun					
		Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024	Ags 2024	Sep 2024
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan skripsi	■					
3	Bimbingan skripsi		■				
4	Seminar proposal			■			
5	Pengolahan data				■		
6	Bimbingan skripsi				■	■	
7	Sidang Meja hijau						■

(Sumber: Data diolah,2024)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2017) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi pada penelitian ini adalah jamaah haji di Rihlah Multazam Al mubaroqah Medan Tahun 2023 sebanyak 65 jamaah.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel harus benar benar representatif. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Setyaningrum, 2019).

Teknik sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana jumlah keseluruhan dari populasi yang ada digunakan menjadi sampel(Sugiyono, 2019). Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah 65 jamaah Haji PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah Medan.

3.4 Definisi Operasional Variabel dan Aspek Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel adalah elemen atau nilai yang berasal dari objek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019).

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2019). Variabel dependen biasanya disimbolkan dengan huruf “Y”. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Jamaah

2. Variabel Independen

Variabel independen disebut juga sebagai variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2019). Variabel independen biasanya disimbolkan dengan huruf “X” adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *customer experience* dan komunikasi interpersonal

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator Pertanyaan	Skala
1.	Kepuasan Jamaah (Y)	Kotler & Keller, (2018) mendefinisikan kepuasan merupakan perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau	1. Kesesuaian harapan 2. Kecepatan Respon 3. Kemudahan dan Kenyamanan	Likert

No.	Variabel	Definisi	Indikator Pertanyaan	Skala
		kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.	4. Komunikasi Efektif 5. Kesiediaan merekomendasikan	
2.	Kualitas pelayanan (X1)	Menurut Tjiptono, (2019) kualitas pelayanan merupakan perilaku yang nyata diberikan oleh perusahaan yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, serta dapat mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dan dengan adanya ikatan dalam waktu panjang perusahaan akan memahami terus kebutuhan konsumen dan harapan pelanggan.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Likert
3.	<i>customer experience</i> (X2)	Pengalaman atau experience seringkali merupakan hasil observasi langsung dan atau partisipasi dari kegiatan-kegiatan, baik merupakan kenyataan, angan-angan maupun virtual. (Dewi,2016)	1. <i>Sense</i> , 2. <i>Feel</i> , 3. <i>Think</i> , 4. <i>Act</i> , 5. <i>Relate</i> ,	Likert
4.	komunikasi interpersonal (X3)	Komunikasi Interpersonal adalah proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain dengan suatu akibat umpan balik dengan segera (Thoah, 2017).	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Dukungan 4. Kepositifan 5. Kesamaan	Likert

(Sumber: Data diolah,2024)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu perangkat atau alat yang digunakan peneliti dalam menggali data dan fakta yang diperlukan dalam penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

3.5.1 Angket

Angket (Kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan

tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan. Skalah likert lazim menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (ketiga). Skala likert paling banyak dipakai sehingga lebih populer dibandingkan skala lainnya.

Skor skala likert yang digunakan untuk mengukur derajat setuju atau tidak setuju dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Skala Likert

No	Keterangan	Nilai
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Data diolah,2023)

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan.

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti seperti buku, jurnal, internet.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkatan kevalidan suatu instrumen. Untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dapat dilakukan menghitung korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Rumus pengujian validitas dengan korelasi *product moment* yaitu :

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} : koefisien korelasi antara x dengan y

X : variabel x (butir pertanyaan)

Y : variabel y (skor total)

N : Jumlah individu dalam sampel.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dihitung dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item

pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Cronhbach Alpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk kuesioner. Rumus *Cronhbach Alpha* yaitu :

$$R_n = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum ob^2}{O^2} \right]$$

Keterangan :

R_n : Relatif Instrument

K : Banyaknya pertanyaan

$\sum ob^2$: Jumlah Varians

O^2 : Varians Total

Setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22, maka dapat diperoleh nilai koefisien reliabilitasnya. Uji Reliabilitas dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan. Kriteria pengambilan keputusan untuk menemukan reliabilitasnya yaitu apabila nilai r lebih besar dari 0,60 maka instrument tersebut dikatakan reliabel.

Sebaliknya, apabila nilai r lebih kecil 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis sebagai berikut.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul menggunakan statistik. Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, menurut Sugiyono, (2019) Analisis ini digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, *customer experience* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah. Pada penelitian ini statistik deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan hasil penelitian adalah tabel distribusi frekuensi, rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mendasari penggunaan analisis regresi berganda. Ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari hasil pengujian tidak bias, diantaranya adalah uji Normalitas Data, uji Multikolinieritas, dan uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi normal. Dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi normal atau tidak dapat dilihat dengan ketentuan, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dimana:

X^2 = Nilai X^2

O_i = Nilai observasi

E_i = Nilai expected/harapan, luas interval kelas

Signifikansi:

- a. Jika nilai signifikan $>0,05$ maka distribusi dapat dikatakan normal.
- b. Jika nilai signifikan $<0,05$ maka distribusi dikatakan tidak normal.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi digunakan matriks korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Nilai *Cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya problem multikolinieritas adalah $tolerance < 0,01$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \text{ atau } Tolerance = \frac{1}{VIF}$$

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians atau residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual atau ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heterokedastisitas. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas, yaitu :

1. Metode *Scatter Plot*

Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pada metode *Scatter Plot*, kriteria dalam penilaian adalah sebagai berikut :

- a. Titik-titik data penyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- b. Titik-titik data tidak mengumpul hanya dibawah atau diatas saja.
- c. Penyebaran titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

2. Uji Glejser

Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 5% atau 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau tidak terjadi ketidaksamaan varians pada variabel yang satu dengan variabel lainnya. Adapun persamaan untuk uji glejser adalah sebagai berikut :

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_i$$

3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk

memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Hasil analisis regresi linear berganda merupakan koefisien untuk masing-masing variabel. Analisis regresi linear berganda yang menggunakan variabel independen yaitu, kualitas pelayanan, *customer experience* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah. Adapun bentuk persamaan linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan Jamaah
α	: Konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien Regresi
X1	: Kualitas Pelayanan
X2	: <i>Customer experience</i>
X3	: Komunikasi interpersonal
ε	: <i>Error</i>

3.7.4 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

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

Keterangan :

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r² = Koefisien determinan

n = Jumlah data

untuk mengatui pengaruh secara parsial antara variabel independen dan dependen. Bentuk Pengujian :

- a. $H_0 = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)
- b. $H_a \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

Ketentuan :

- a. H_0 ditolak jika: $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$
- b. H_0 diterima jika: $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

$$F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R² : Koefisien determinan

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota data atau kasus

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan *degree freedom* = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut :

- 1 H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig < 0,05.
- 2 H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig > 0,05.

3. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi merupakan pengujian kontribusi pengaruh seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2). Apabila nilai (R^2) kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas, sedangkan apabila nilai (R^2) mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi terhadap variabel independen (Ghozali, 2020)

Dalam hal ini koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya kontribusi variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variabel Y . Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi