

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Outlet ponsel Adi Ponsel yang beralamat di jalan marpoyan pekanbaru riau.

3.2.Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 1997). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X) Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh menejemen melalui sumber daya yang ada untuk meningkatkan kualitas produk dengan maksud agar konsumen merasa puas (Fandi Tjiptono,1997 ;32)	Tangibles (<i>Bukti Fisik</i>)	<ul style="list-style-type: none">- Tersedianya tempat parkir- Kenyamanan tempat- Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan	Likert
	Reliability (<i>Kehandalan</i>)	<ul style="list-style-type: none">- Kemampuan staf dalam memperbaiki barang- Kemampuan pekerja dalam memberikan respon	
	Responsiveness (<i>Daya Tanggap</i>)	<ul style="list-style-type: none">- Tanggapan terhadap keluhan konsumen- Kesiediaan karyawan jika terjadi masalah terhadap	

	<p>Assurance (Jaminan)</p> <p>Empathy (Perhatian)</p>	<p>konsumen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan - Konsumen mendapatkan jaminan kenyamanan - Pekerja memiliki pengetahuan yang sesuai bidangnya - Pekerja menggunakan kata-kata yang sopan dan dimengerti konsumen - Mengetahui keinginan pelanggan - Mampu berkomunikasi dengan baik 	
<p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> <p>Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. (kotler ;2000)</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan layanan yang diberikan karena sesuai dengan harapan pelanggan 2. Menyelesaikan masalah untuk memuaskan pelanggan 3. Penggunaan jasa service dimasa yang akan datang 4. Kesiediaan merekomendasi kan kepada pihak lain 5. Tidak ada komplain di adi ponsel 6. Konsumen memberikan pujian setelah melakukan service 7. Konsumen merasa jasa service adi ponsel 	<p>Likert</p>

		bereputasi baik 8. Puas terhadap biaya yang ditawarkan 9. Puas terhadap informasi yang diberikan 10. Puas dengan ketepatan waktu	
--	--	---	--

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para responden yang datang ke outlet Adi ponsel Marpoyan Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah Responden yang melakukan service hp di Ponsel tersebut pada tahun 2016.

3.4. Populasi dan Sampel

menurut Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 1993: 107 “populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (suatu/ individu) yang karakteristiknya hendak diduga”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Ponsel Adi

Ponsel Marpoyan menurut data dari dari sumber tersebut berjumlah 1138 konsumen.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diselidiki dan telah dianggap telah mewakili resperantif dan mecerminka populasi, Masri singarimbun (1989) Penelitian ini dengan menggunakan *accidental sampling*. Sugiyono (2006), menyatakan bahwa *accidental sampling* adalah teknik menentukan sampling berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Husein Umar (2005:108) adalah sebagi berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

E : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Diketahui :

$$N = 1138$$

$$e^2 = 10 \% = 0,1$$

$$n = \frac{1138}{1138 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1138}{12,38} = 91,92, \text{ dibulatkan menjadi } 92 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus Slovin diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang. Cara yang digunakan adalah dengan membagikan jumlah

konsumen yang telah menggunakan jasa service hp kedalam rumus slovin yang telah disediakan dan dijelaskan pada teori diatas dan jumlah konsumen didapat pada table data konsumen yang tertera di latar belakang masalah.

a. Teknik Pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand,2006). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

4. Teknik pengumpulan Data

Pengumpulan menggunakan metode likert. Data dikumpulkan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian konsumen tentang kualitas pelayanan jasa service hp Adi ponsel di arpoyan khususnya tentang lima dimensi Kualitas pelayanan : (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*).

3.5.Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode analisis data dengan cara mendeskripsikan dan menceritakan hasil-hasil penelitian yang didapatkan dari kemudian dihubungkan dengan teori. Metode kualitatif adalah teknik analisis data dengan melakukan uji statistik yang dalam penelitian

ini menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Adapun uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas

Pengujian Validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid suatu variable. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing item dengan total skor masing-masing ariabel, yakni dengan membandingkan nilai korelasi r hitung dengan r tabel. Kriteria penilaian.

Uji Validitas instrument dilakukan dengan cara menghitung korelasi (r -hitung) antara skor setiap item pertanyaan terhadap skor total dari keseluruhan item pertanyaan yang diperoleh dari hasil kuesioner. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh pearson, yaitu rumus *korelasi product moment* (r_{xy}) sebagai berikut :

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

Dimana :

N = jumlah sampel

X = skor item pertanyaan pada kuesioner

Y = skor total item pertanyaan pada kuesioner

Nilai korelasi r -hitung kemudian dibandingkan dengan nilai korelasi (r) yang terdapat pada tabel korelasi (r -tabel) pada tingkat

ketelitian (α) = 0,05 dan derajat bebas (df) = n-2, dimana n adalah jumlah keseluruhan item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner.

- Variable dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung > r variable

Variable dikatakan tidak valid jika r hitung negative dan r hitung < r variable.

- **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang *reliable* akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai kenyataannya, maka berapa kalipun tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliable artinya : dapat dipercaya jadi dapat diandalkan.

- R-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka instrument (kuesioner) dikatakan *reliable*

r-alpha negative atau lebih kecil dari r-tabel maka instrument (kuesioner) dikatakan tidak *reliable*.

- **Analisis Regresi Linier Berganda**

Metode regresi linier berganda digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dapat dilihat sebagai berikut :

Dimana

Y = variabel kepuasan konsumen (Variabel dependen)

X1` = bukti fisik

X2 = keandalan

X3 = daya tanggap

X4 = jaminan

X5 = emphaty

a = konstanta

b = koefisien regresi, besaran respon yang ditimbulkan oleh predictore

c = epsilon (Variabel lain)

- Koefisien Determinasi

Sedangkan koefisien determinasi (R^2) adalah merupakan besaran yang menunjukkan seberapa besar perubahan variable tak bebas (Y) dapat dipengaruhi oleh variable bebas (X), yang dihitung dengan rumus.

$$R^2 = \frac{b\{n\sum XY - (\sum Y)\}}{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

- Uji F (Uji simultan)

Uji f digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.

- **Uji t (Uji parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dan juga untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Untuk menguji parameter dari variabel tersebut perlu dirumuskan formulasi hipotesis sebagai berikut :

untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variable maka dilakukan Uji-t dengan rumus sebagai berikut :

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

Adapun kriteria dalam Uji-t ini adalah sebagai berikut :

- Jika t hitung $> t$ table, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika t hitung $< t$ table, maka H_0 diterima dan H_0 ditolak.

Dimana : t table = $t_{(1-1/2 a)}$ dengan taraf nyata (a) = 0,05.