

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan tujuan penelitian yang ditetapkan sebelumnya, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik korelasional. Teknik ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Winjaya Trans di Pekanbaru, yang berlokasi di Jalan Soekarno - Hatta Nomor 10 Komplek Central Bisnis Pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh komponen elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011: 87). Dari pengertian di atas, maka Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT Winjaya Trans di Pekanbaru.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada pada populasi tersebut (Sanusi, 2011: 87). Dari pengertian di atas, maka keseluruhan karakter populasi

menjadi karakter sampel yang akan di uji. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah dapat dilihat dari table dibawah ini :

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

Populasi	Jumlah		Persentase
	Populasi	Sampel	
Konsumen PT Winjaya Trans di Pekanbaru	56	56 orang	100%

Sumber : data lapangan tahun 2017

D. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yang digunakan adalah penulis menggunakan metode sensus yaitu memungkinkan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi untuk dijadikan sebagai responden.

E. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data di bedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono:137). Jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan atauidiperoleh secara langsung dari pengamatan langsung ditempat dengan mengambil data yang dibutuhkan sesuai dengan penelitian yaitu dengan tanya jawab langsung serta data pendukung dari pihak perusahaan. Data primer tersebut adalah daftar pernyataan yang diberikan responden.

2. Data Sekunder

Data yang di peroleh dari PT Winjaya Trans yang berhubungan dengan penelitian ini berupa struktur organisasi, sejarah singkat PT Winjaya Trans.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mempengaruhi kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang di gunakan untuk pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2010:137), pengumpulan data dapat di lakukan dengan berbagai cara seperti :

1. Angket

Merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2010:142).

2. Dokumentasi

Riduwan (2010: 105) menjelaskan bahwa “dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.

3. Wawancara

Melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dengan cara melakukan dialog atau percakapan tanya jawab untuk memperoleh data secara langsung dari responden.

4. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung ke object penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan yaitu seperti melihat perilaku karyawan dalam bekerja.

G. Teknik Analisis Data

Tahapan-tahapan dalam melaksanakan kegiatan penelitian ini diawali dengan menganalisis data yang digunakan dalam kegiatan penelitian, serta diikuti dengan pengujian terhadap hipotesis penelitian. Analisis data merupakan penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami dan diinterpretasikan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil peneliti lapangan dan penelitian kepustakaan, serta diikuti dengan pengujian terhadap hipotesis penelitian, kemudian peneliti melakukan analisis untuk menarik kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Adalah tingkat dimana suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen tidak bisa valid untuk sembarang keperluan atau kelompok, suatu instrumen hanya valid untuk suatu keperluan dan pada

kelompok tertentu (Sumanto, 2014:78), semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 data pembedanya di anggap memuaskan. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuisioner yang disusun mampu menggambarkan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Batasan nilai dalam uji adalah 0,6. Jika nilai reabilitas kurang dari 0,6 maka nilai kurang baik. Nilai reabilitas dari uji ini dapat dilihat pada kolom *reability statistic* yang diolah dalam program SPSS.

b. Model Regresi

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis yang digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya. Untuk regresi linier sederhana uji statistiknya menggunakan uji T uji F. dalam analisis regresi linier sederhana ini hanya melibatkan dua variabel (variabel X dan variabel Y).

Persamaan regresi linier dari X terhadap Y dirumuskan :

$$Y = a + Bx$$

Dimana :

- α : Bilangan konstanta atau nilai tetap
 b : Koefisien arah garis
 X : Variabel bebas (kualitas pelayanan)
 Y : Variabel terikat (kepuasan konsumen)

c. Pengujian Hipotesis

1. Uji T (uji parsial)

Menurut Nyoto (2015:154), pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (mandiri) dan juga melihat variabel bebas yang mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap variabel terikat. Uji parsial ini dilakukan dengan melihat ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel bebas secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara dua variabel. Adapun langkah-langkah yang diperlukan dalam pengujian

determinasi dengan bantuan *software SPSS v.16 For Windows* adalah sebagai berikut :

- a. Masukkan banyaknya variabel berikut nama variabel tersebut ke dalam variabel *view*
- b. Masukkan data setiap variabel pada data *view*
- c. Klik *analyze > regression > linear*
- d. Masukkan kedua variabel lalu klik *Ok*



H. Rencana Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Untuk mengetahui rencana jadwal waktu kegiatan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut :

Tabel III.2 Rencana Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen pada PT Winjaya Trans di Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke 2018																Ket
		Januari				April				Juli				September				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan UP																	
2	Seminar UP						x	x										
3	Perberperanan UP							x	X									
4	Pembuatan Daftar Kuisisioner									x	X							
5	Pengukuran Rekomendasi Penelitian									x								
6	Penelitian Lapangan									x	X	X						
7	Penelitian dan Analisis Data									x	X	X	x					
8	Penyusunan Laporan Penelitian (skripsi)										X	X	x					
9	Konsultasi dan Perberperanan Skripsi													x	x			
10	Ujian Skripsi																X	
11	Revisi dan Perberperanan Skripsi																X	X
12	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																	X