BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2006), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kampus II Universitas Medan Area Jalan Sei Serayu No.70A/ Jalan Setia Budi No.79B khususnya Fakultas Ekonomi.

3. Waktu penelitian

Penelitian telah dilakukan sejak bulan November 2014 sampai dengan April 2015. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan tabel waktu penelitian.

Tabel 3.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pembuatan dan Bimbingan Proposal	■	■	■	■	■	■	■	■	■															
2.	Seminar Proposal										■														
3.	Pengumpulan Data											■	■	■	■										
4.	Analisa Data											■	■	■	■										
5.	Penyusunan Skripsi															■	■	■	■	■	■				
6.	Seminar Hasil																					■			
7.	Pengajuan Sidang Meja Hijau																						■	■	■

UNIVERSITAS MEDAN AREA

B. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2006), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan defenisi diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang masih aktif dan menggunakan modem Smartfren yang berjumlah 115 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2006) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun rumusan mencari sampel menurut Sugiyono (2006) yaitu :

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

Keterangan :

n= jumlah sampel

N = jumlah populasi

e= taraf kesalahan (standar error 10%)

Maka jumlah sampel yang diperoleh :

$$n = \frac{115}{1 + (115(0{,}1)^2)}$$

$$= 53{,}4$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin diatas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 53,4 orang, dibulatkan menjadi 53 pengguna. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2006), *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sehingga data yang diperoleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya.

C. Defenisi Operasional

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.2
Defenisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
Kepuasan Pelanggan (Y)	perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Kotler, 2007)	• Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) • Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk • Selalu membeli produk	Likert
Kualitas Produk (X1)	Kualitas yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan terhadap pelanggan atas penggunaan suatu produk. (Laksana, 2008)	• Keistimewaan tambahan produk (*features*) • Daya tahan (*durability*) • Kinerja (*performance)*	Likert

Kualitas Pelayanan (X2)	Tindakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. (Tjiptono, 2008)	• Ketanggapan (*responsiveness* • Kehandalan (*reliability*) • Empati (*emphaty*)	Likert

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Kuncoro (2009) data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:
   a. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan / skoring (Sugiyono 2006). Data kuantitatif yang di gunakan dalam penelitin ini adalah hasil jawaban kuesioner dari masing-masing responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang aktif dan menggunakan modem smartfren.
   b. Data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono 2006). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang di berikan kepada responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang aktif dan menggunakan modem smartfren.

2. Sumber Data

a. Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2009). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan jawaban kuesioner yang di sebarkan kepada responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang aktif dan menggunakan modem smartfren.

b. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2009). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data keluhan pelanggan pengguna modem smartfren Tebing Tinggi yang diakses melalui sumutpos, sejarah dan struktur organisasi Universitas Medan Area.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diuraikan di atas maka penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data, informasi dan bahan yang diperlukan dengan menggunakan beberapa metode antara lain :

1. Penelitian Kepustakaan(*Library Researh*)

Pengumpulan data yang dilakukan melalui bahan bacaan, meliputi literatur, buku, dan berbagai bahan bacaan lain yang relevan dan yang berhubungan dengan judul penelitian yang penulis susun.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian atau dengan terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

a. Pengamatan (Observasi)

   Mengadakan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap unit-unit yang ada hubungannya dengan objek yang diselidiki dan mengadakan pencatatan-pencatatan tanpa ikut berpartisipasi langsung.

b. Wawancara (Interview)

   Memperoleh data atau mendapatkan data dan informasi yang akurat dengan mengajukan pertanyaan secara langsung secara lisan terhadap orang-orang yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang erat kaitannya dengan masalah-masalah yang akan penulis ungkapkan dalam penelitian ini guna mendukung data yang dikumpulkan.

c. Kuesioner

   Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan cara memilih alternatif jawaban yang tersedia. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai kuesioner yang ditentukan yaitu :

   a. Jawaban “Sangat Setuju”, diberi nilai 5
   b. Jawaban “Setuju”, diberi nilai 4
   c. Jawaban “Ragu-ragu”, diberi nilai 3
   d. Jawaban “Tidak Setuju”, diberi nilai 2

e. Jawaban “Sangat Tidak Setuju”, diberi nilai 1

Adapun yang menjadi skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert. Peneliti menggunakan skala likert dalam penelitian ini sebab skala likert memudahkan peneliti untuk mengukur skala penilaian yang berjenjang/bertingkat. Misalnya, untuk mengukur tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap suatu objek, bisa diukur menggunakan ukuran sangat setuju, setuju, netral/ragu-ragu/kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada lima skala likert tersebut menunjukkan bahwa sangat setuju pasti lebih tinggi daripada setuju, sedangkan yang tidak setuju pasti lebih tinggi daripada sangat tidak setuju. Namun, jarak antara sangat setuju ke setuju dan dari setuju ke netral dan seterusnya tidak sama, oleh karena itu data yang dihasilkan oleh skala likert adalah data ordinal. Sedangkan cara scoring yang digunakan yaitu sangat setuju dengan scor 5, setuju dengan scor 4, netral/ragu-ragu/kurang setuju dengan scor 3, tidak setuju dengan scor 2 dan sangat tidak setuju dengan scor 1 (samianstats.wordpress.com).

F. Teknik Analisa Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1) Jika r_{alpha} positif atau lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel
2) Jika r_{alpha} negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel

c. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel output/dependent (Y) dengan satu atau beberapa variabel input/independen (X). Menurut, Umi Narimawati (2008), pengertian analisis regresi linier berganda yaitu suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval.

Teknik analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebab skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah skala likert. Beberapa peneliti memandang bahwa skala likert adalah data ordinal yang harus diubah/ditransformasikan dahulu menjadi data interval melalui metode sucsesive interval sehingga dapat dianalisis menggunakan analisis regresi atau analisis jalur. Alat analisis regresi atau analisis jalur dapat digunakan langsung untuk menguji hipotesis meskipun data yang digunakan berupa data ordinal, sebab hasil analisis dengan menggunakan data skala likert yang belum dan setelah ditransformasikan

melalui metode successive interval memberikan hasil yang sama. (Suliyanto, 2006)

Model regresi dinyatakan dalam persamaan :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta

$b_1 \ldots b_2$: Koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 : Kualitas produk

X_2 : Kualitas pelayanan

e : standar error

2. Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kurva PP-Plots.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya, jika varians variabel *independent* adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen disebut homoskedastisitas.

G. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian :

$T_{hitung} > t_{tabel} = H_o$ ditolak

$T_{hitung} \leq t_{tabel} = H_o$ diterima

b. Uji simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95%.

Kriteria pengujian :

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_o$ ditolak,

$f_{hitung} \leq F_{tabel} = H_o$ diterima

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) ditentukan dengan koefisien determinasi $D = r^2 \times 100\%$.