

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dapat digolongkan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2008:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan apabila ada seberapakah eratnya pengaruh atau hubungan serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah kantor PT. Pacto Tour & Travel Medan di Jalan Brigjend Katamso No. 365 Telp. (061) 4510061-Medan. Waktu penelitian yang akan dilaksanakan adalah mulai bulan April s/d bulan Oktober 2015 sebagai berikut:

Tabel 3.1

Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				Sept				Okt			
		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	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																								
2	Seminar Proposal								■																				
3	Pengumpulan & analisis data									■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar hasil																	■											
5	Bimbingan Sikripsi																	■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Sidang meja Hijau																												■

Sumber : Data diolah peneliti 2015

## **C. Populasi Dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2010), 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. Populasi yang akan diambil oleh peneliti adalah pelanggan biro perjalanan PT.Pacto Tour dan Travel Medan, dari Mei 2014 s/d April 2015 dan peneliti mengambil populasi dari sejumlah pelanggan perusahaan tersebut. Berdasarkan data pemasaran, maka populasi pengguna jasa biro perjalanan 115orang.

### **2. Sampel**

Pengambilan sampel menurut Sekaran yang dialih bahasakan oleh Kwan Men Yon (2006:123), proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggenerasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Alasan menggunakan sampel menurut Uma Sekaran yang dialih bahasakan oleh Kwan Men Yon (2006:124) adalah terhalang faktor waktu, biaya, dan sumber daya manusia lainnya.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Menurut Suliyanto (2006:100), untuk menentukan ukuran sampel ada beberapa pedoman yang dapat digunakan sebagai patokan untuk menentukan berapa ukuran sampel minimal yang harus diambil.

Salah satunya dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel minimal

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Presentase kelogaran penelitian karena kesalah pengambilan sampel.

Dengan menggunakan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{115}{(115 \times 0.1^2) + 1} = 53,48 = 53$$

Jadi, jumlah sampel minimal yang diteliti adalah berjumlah 53 orang pelanggan. Sampel ini adalah pelanggan biro perjalanan PT. Pacto Tour dan Travel Medan, yang telah menggunakan jasa biro perjalanan. Sampel yang diambil dengan menggunakan teknik *random sampling/probabilty sampling* atau sampel acak sederhana yaitu cara pengambilan sampel pelanggan biro perjalanan melalui orang-orang yang sudah dan sedang melakukan perjalanan.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Definisi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010:59), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

## 2. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Sugiyono (2010:59), mengatakan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan (Variabel X)

## 3. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Sugiyono (2010:59), mengatakan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).

Tabel 3.2  
Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pelayanan	Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.	1. Kualitas produk 2. Hubungan antara nilai dengan harga 3. Bentuk produk 4. Keandalan 5. Jaminan 6. Respon dan cara pemecahan masalah 7. Pengalaman karyawan 8. Kemudahan dan kenyamanan.  Hannah and Karp (2007)	Likert

Kepuasan Pelanggan	Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan Eangel menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.	1. Tingkah laku yang sopan 2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan 3. Waktu penyampaian yang tepat. 4. Keramahtamahan. Moenir (2005:197),	Likert
--------------------	---	--	--------

#### E. Sumber Data

Sugiyono (2010:193), bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer, yaitu data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari responden atau pihak pertama. Seperti hasil wawancara dan jawaban kuesioner tentang variabel dan masalah penelitian.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2010:193), tekni pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara) dan kuesioner (angket). Untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan, penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Penelitian Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat membantu di dalam penelitian.

## 2. Penelitian Kelapangan

Metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian ini maka teknik yang digunakan adalah:

- a. Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan dialog secara langsung dengan nasabah.
- b. Kuesioner (*Questioner*), yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden (nasabah) dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3

### Skala Pengukuran Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono 2008

## G. Teknik Analisis Data

Uji validitas dan realibilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2010:172), instrumen yang valid berarti alat ukur atau kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun tempat untuk menguji validitas dan reliabilitas tersebut adalah beberapa sampel awal di kantor PT.Pacto Tour dan Travel Medan. Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan alat bantu program SPSS statistik 21.0 *for windows*. Menurut Parulian (2011:1), SPSS merupakan salah satu dari beberapa aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan metode Produk Momen Pearson (*Bivariate Pearson*). Menurut Parulian (2011:2), mengatakan metode *Bivariate Pearson* adalah analisis yang dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor item adalah penjumlahan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika *pearson correlation*  $> r_{\text{tabel}}$  (sig.0,05): instrumen valid
- b. Jika *pearson correlation*  $< r_{\text{tabel}}$  (sig. 0,05): instrumen tidak valid.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap variabel yang valid saja. Menurut Parulian (2011:2), metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk menguji reliabilitas adalah metode *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< r_{\text{tabel}}$  maka instrumen tidak reliabel.

## 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Pengertian regresi linear sederhana menurut Somantri (2011:243), dinyatakan bahwa regresi linier sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel. Sedangkan dalam Sugiyono (2011: 261), dinyatakan bahwa regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Analisis regresi linear sederhana tersebut bertujuan untuk melihat ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pacto Tour dan Travel Medan. Untuk menganalisis data ke dalam regresi sederhana tersebut digunakan software SPSS statistik 21.0 *for windows*. Hasil dari olah data inilah yang akan diinterkinerjakan dalam pembahasan hasil. Regresi linier sederhana merupakan suatu prosedur untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk persamaan antara variabel tidak bebas dengan variabel bebas tunggal. Dalam regresi linier sederhana hanya ada satu variabel bebas X yang dihubungkan dengan satu variabel tidak bebas Y. Menurut Sugiyono (2008:270), persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Produktivitas Kerja Karyawan

A = Kostanta

X = Motivasi Kerja

b = Koefisien regresi

e = Standar *error* (5%)

#### **4. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Ghozali (2005) mengatakan uji t statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Uji statistik t dilakukan untuk melihat pengaruh positif dan signifikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

#### **5. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Ghozali (2005) mengatakan koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Melihat nilai R.Square (koefisien determinasi) artinya jika nilai R<sup>2</sup> mendekati 1 atau > 0,5 maka variabel-variabel independen dianggap mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai R<sup>2</sup> jauh dari 1 atau < 0,5 maka variabel-variabel independen dianggap belum mampu menjelaskan tentang variasi variabel dependen.