

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini adalah penelitian *asosiatif* yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel yang dihubungkan. Metode *asosiatif* merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara satu *variabel independen* dengan *variabel dependen* dengan menggunakan hipotesis (Sugiyono, 2009: 67). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistika yang digunakan untuk menguji variabel (X) terhadap variabel (Y).

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan penelitian, dalam hal ini data berupa jawaban pada kuesioner penelitian yang diberikan kepada pelanggan Mc. Donald.
- b. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai referensi seperti literatur, arsip, dokumentasi dan berbagai data lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan digunakan metode pengumpulan data yaitu:

#### 1. Penelitian Kepustakaan

Yaitu penelitian yang menggunakan teori berdasarkan buku, literatur, jurnal yang relevan dengan judul penelitian.

#### 2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dapat digunakan dengan :

##### a. Dokumentasi

Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang jumlah penjualan perusahaan yang mendukung penelitian.

##### b. Angket

Angket merupakan teknik pokok yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Skala pengukuran untuk data ini adalah likert Jawaban pertanyaan yang diajukan untuk variabel independen dan dependen adalah:

SS : Sangat setuju dengan skor 5

S : Setuju dengan skor 4

N : Netral dengan skor 3

TS : Tidak setuju dengan skor 2

STS : Sangat tidak setuju dengan skor 1

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:72). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Mc Donald yang berada di Bandar Lampung yang jumlahnya belum diketahui.

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dari sebagai sumber data dan dapat mewakili populasi (Riduan dan Engkos, 2008:48). Penentuan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan Teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian).

Menurut Supranto (2006:115) jika jumlah populasi belum diketahui, maka perlu diestimasi proporsi sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{z\alpha/2}{E} \right]^2$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh

$Z$  = angka yang menunjukkan penyimpangan nilai varians dari mean

$E$  = kesalahan maksimal yang mungkin dialami

$\alpha$  = tingkat kesalahan data yang dapat ditoleransi oleh peneliti

Bila tingkat kepercayaan 95 % ( $\alpha=5\%$ ), artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang berarti peneliti hanya mentolerir kesalahan responden dalam proses pencarian data tidak boleh melebihi jumlah 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel minimum adalah:

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{z_{0,05/2}}{0,1} \right]^2 = \frac{1}{4} \left[ \frac{1,96}{0,1} \right]^2 = \frac{1}{4} [19,6]^2 = \frac{1}{4} [384,16] = 96,04 = 96 \text{ responden.}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah populasi penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*, dengan kriteria sampel yaitu responden yang pernah menggunakan pesan antar minimal 1 kali. Teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian) (Supranto, 2006:115).

### 3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:78), bahwa variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu. Variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas X (*Independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadikan sebab timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pelayanan
2. Variabel terikat Y (*Dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan Pesan Antar	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	- Ketepatan waktu - Pelayanan yang sama - Sikap yang simpatik	Likert
	Ketanggapan ( <i>Responsivness</i> )	- Pelayanan yang cepat ( <i>responsif</i> ) - Tepat kepada pelanggan - Penyampaian informasi yang jelas	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	- Komunikasi - Kredibilitas - Sopan santun	
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	- Pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan - Memahami kebutuhan pelanggan - Waktu operasi yang nyaman	
	Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	- Fasilitas fisik - Perlengkapan - Penampilan pegawai	
Kepuasan Pelanggan	Kualitas produk		Likert
	Kualitas pelayanan		
	Emosional		
	Harga		
	Biaya		

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

Uji persyaratan instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas pada 30 responden. Setelah diperoleh instrumen yang memenuhi persyaratan uji validitas dan reliabilitas, maka instrumen tersebut baru disebarkan kepada sampel penelitian.

#### 3.7.1 Uji Validitas Angket

Uji validitas dilakukan untuk menguji butir pertanyaan yang disebarkan pada sampel yang bukan responden sebenarnya (Muhidin, 2007:36). Validitas adalah

suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen (Sugiyono, 2009:272). Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment melalui program SPSS Versi 16.0.

Kriteria uji validitas instrumen ini adalah:

- a. Menentukan hipotesis
  - Ho : data berstatus tidak valid
  - Ha : data berstatus valid
- b. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 (5%)
  - a. Jika  $r_{hitung} (0,361) > r_{tabel}$  (hasil hitung), maka Ho ditolak dan Ha diterima
  - b. Jika  $r_{hitung} (0,361) < r_{tabel}$  (hasil hitung), maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- c. Menentukan kesimpulan dengan berdasarkan hipotesis berdasarkan nilai probabilitas yang ditetapkan.

Rekapitulasi hasil pengujian validitas instrument adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas untuk Variabel Pelayanan (X)**

Butir	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Hasil	Keterangan
1	0.497	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
2	0.631	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
3	0.387	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
4	0.468	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
5	0.485	0,361	$r_{xy} < r_t$	Valid
6	0.579	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
7	0.631	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
8	0.726	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
9	0.670	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
10	0.525	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
11	0.738	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
12	0.608	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
13	0.756	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
14	0.713	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
15	0.698	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 15 pertanyaan tentang pelayanan siap antar seluruh butir menghasilkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table sehingga dapat dikatakan seluruh data variabel pelayanan berstatus valid.

**Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kepuasan (Y)**

Butir	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Hasil	Keterangan
1	0,637	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
2	0,776	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
3	0,560	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
4	0,653	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid
5	0,526	0,361	$r_{xy} > r_t$	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 5 pertanyaan tentang kepuasan seluruh butir menghasilkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table sehingga dapat dikatakan seluruh data variable kepuasan berstatus valid.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas Angket

Uji realibilitas angket yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya, artinya bila alat ukur tersebut di ujikan berkali-kali hasilnya tetap. Uji reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha cronbach*. Standar uji yang dilakukan adalah dengan uji reliabilitas 2 step, yaitu:

Step 1:

- a. Dikatakan reliabel, jika nilai *alpha cronbach*  $>$  0,6
- b. Dikatakan tidak reliabel, jika nilai *alpha cronbach*  $<$  0,6

Step 2:

- a. Dikatakan reliabel, jika nilai *alpha cronbach*  $>$  nilai *alpha* hitung (*if item deleted*).
- b. Dikatakan tidak reliabel, jika nilai *alpha cronbach*  $<$  nilai *alpha* hitung (*if item deleted*).

Kriteria uji dilakukan dengan membandingkan nilai *alpa cronbach* pada interpretasi  $r$  di bawah ini:

Koefisien r	Kategori
0,8000 – 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

Sugoyono: 2009;126

**Tabel 3.3. Data Variabel yang Berstatus Reliabel**

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	Pelayanan (X)	0,909	Sangat tinggi
2	Kepuasan (Y)	0,775	Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Dari tabel di atas, nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel sudah memenuhi kriteria yaitu *Cronbach Alpha* > 0,600, sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

### 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau sebaliknya. Alat uji yang digunakan adalah model *kolmogorov smirnov* hal ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan baku dan mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.



### 3.8.2 Uji Homogenitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki varians yang sama atau sebaliknya.

### 3.9 Metode Analisa Data

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan dengan menjelaskan atau mendeskripsikan secara tabel berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan.

#### 2. Analisis Kuantitatif

Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik regresi dan korelasi. Analisis data dilakukan dengan bantuan program komputer.

Untuk pengujiannya alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Regresi Linier berganda yaitu;

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e_t$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> = Tangibel

X<sub>2</sub> = Empathy

X<sub>3</sub> = Reliability

X<sub>4</sub> = Responsivnes

X<sub>5</sub> = Assurance

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e<sub>t</sub> = error term

(Sudjana, 2005;312)

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 1. Pengujian Keberartian Secara Keseluruhan

Pengujian keberartian pengaruh peubah bebas terhadap peubah terikat secara keseluruhan dilakukan dengan menggunakan uji F pada tingkat kepercayaan 95% dengan derajat kebebasan bagi pembilang ( $V_1$ ) dan bagi pembilang ( $V_2$ ) (Ghozali (2005;102).

Kriteria pengujiannya adalah :

- $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

#### 2. Uji Keberartian Secara Parsial

Uji hipotesis menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Muhidin, 2007:239). Untuk uji secara parsial menggunakan uji t perhitungannya dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_o = \frac{b}{sb}$$

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

##### 1. Membuat hipotesis

$H_0$ : Tidak ada pengaruh Pelayanan Pesan Antar (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_a$ : Terdapat pengaruh Pelayanan Pesan Antar (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

##### 2. Menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai $\alpha$ sebesar 0,05 (5%)

c. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

d. Jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

##### 3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis.