

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Gallery *Smartfren* Wayhalim, Jl. Arif rahman Hakim No. 18 ,Bandar Lampung.

#### **3.2 Jenis Sumber Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Maka jenis data yang digunakan adalah :

1. Data Kuantitatif , yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan yang berhubungan dengan masalah yang teliti.
2. Data Kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka, yang diperoleh dari hasil wawancara pelanggan dengan masalah yang teliti.

### 3.2.2 Sumber Data

Data Sekunder : hasil survei dan analisis yang dilakukan beberapa lembaga yang terkait, yang didapatkan dari berbagai artikel di website berkenaan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk latar belakang penelitian.

Data Primer : hasil survei penulis yang didapatkan dari penyebaran kuesioner terhadap sampel dari populasi random dari seluruh kalangan responden yang diajukan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis tempuh dalam usaha memperoleh data yang relevan untuk pemecahan dan penganalisaan permasalahan. Data-data tersebut dapat diperoleh melalui dua cara, yaitu :

1. Penelitian Pustaka ( *Library research* )

Yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara menelaah berbagai literature dan bahan pusta lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan ( *Field research* )

- Wawancara

Penelitian yang dilakukan melalui literature serta wawancara langsung dengan pelanggan *Smartfren* serta melihat dan merasakan kondisi sarana dan prasarana di Gallery *Smartfren*.

- Kuisisioner

Pengumpulan data dengan cara memberikan daftar isian kepada responden secara langsung.

### **3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

#### **3.4.1 Variabel Penelitian**

##### 1. Variabel Independen

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2).

##### 2. Variabel Dependen

Variabel ini adalah variable yang dipengaruhi dan merupakan akibat dari variable independen atau variable bebas. Variabel dalam penelitian ini adalah Loyalitas pelanggan yang dilambangkan dengan huruf (Y).

### 3.4.2 Definisi Operasional

#### Variabel X

Variabel Penelitian	Defini Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Penanganan Keluhan (X)	upaya sistematis yang dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kesalahan termasuk ketidakpuasan dan untuk mengembalikan keramahan konsumen (H. Lovelock, 2007:395)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empati terhadap pelanggan yang marah</li> <li>• Kecepatan dalam penanganan keluhan</li> <li>• Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan</li> <li>• Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan</li> </ul>	Skala Likert Interval
Kepercayaan (X2)	semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. (Sunarto, 2006 h. 153)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perusahaan sangat peduli dengan keamanan untuk transaksi.</li> <li>• Perusahaan menjanjikan dapat diandalkan.</li> <li>• Perusahaan konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas.</li> <li>• Karyawan Perusahaan menunjukkan rasa hormat kepada pelanggan.</li> <li>• Perusahaan memenuhi kewajibannya terhadap pelanggan.</li> </ul>	Skala Likert Interval
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian secara berulang-ulang pada suatu perusahaan secara teratur. (Griffin. 2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyatakan hal-hal yang positif</li> <li>• Melakukan pembelian ulang</li> <li>• Mempertimbangkan perusahaan sebagai pilihan utama</li> <li>• Merekomendasikan kepada orang lain</li> </ul>	Sakala Likert Interval

### 3.5 Populasi dan Sampel

Selanjutnya untuk melaksanakan penelitian ditentukan populasi untuk kemudian diambil sampel.

#### Populasi

Populasi menurut Suharsimi Arikunto (2002:108) merupakan keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, masalah yang sering dihadapi peneliti umumnya berkaitan dengan populasi yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan layanan internet *Smartfren* 2012 di Bandar Lampung.

#### Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang diamati (krisyanto,2006:149). Penentuan sampel ini harus berpedoman pada tujuan dan permasalahan penelitian.

Purposive Sampling adalah metode pengambilan sampel yang dikenal juga dengan sampling pertimbangan, terjadi apabila pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan perorangan atau pertimbangan peneliti. Sampling purposive akan baik hasilnya ditangan ahli yang mengenal populasi, cara penarikan sampel ini sangat cocok digunakan untuk studi kasus.

Hair (2006:112) menyarankan bahwa jumlah sampel penelitian minimal berjumlah lima kali variable yang dianalisa atau indicator pertanyaan. Jumlah

pertanyaan dari penelitian ini berjumlah 14, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut :

$$\text{Jumlah Sampel : } 5 \times 14 = 70$$

70 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 100 responden yang dapat mewakili 19.636 pelanggan layanan internet *Smartfren* di Bandar Lampung.

### 3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono ( 2008 ) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenasosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner , penulis menggunakan metode skala likert (*Likert's Summated Ratings*)

Dalam pengukuran jawaban kuesioner pengaruh openanganan keluhan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diukur dengan menggunakan skala likert, dengan tingkatan sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju	diberibobot 5
Jawaban Setuju	diberibobot 4
Jawaban Netral	diberibobot 3
Jawaban Tidak Setuju	diberibobot 2
Jawaban Sangat Tidak Setuju	diberibobot 1

Instrument penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliable. Untuk mengetahui validitas dan reabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji rabilitas. Karena validitas dan reabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian valid dan reliable, maka untuk itu penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrument penelitian (kuesioner).

### **3.7 Uji Validitas dan Reabilitas**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji untuk mengetahui keakuratan alat ukur kuesioner yang digunakan, dan untuk mengetahui seberapa cermat kuesioner melakukan fungsi ukurnya. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 13 menggunakan analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu bagian dari analisis multivariat (analisis yang melibatkan banyak variabel). Analisis faktor menganalisis sejumlah variabel dari suatu pengukuran dan pengamatan yang menitikberatkan pada teori dan kenyataan yang sebenarnya dan menganalisis interkorelasi (hubungan) antar variabel tersebut untuk menetapkan apakah variasi-variasi yang tampak dalam variabel tersebut berasal atau berdasarkan sejumlah faktor dasar yang jumlahnya lebih sedikit dari jumlah variasi yang ada pada variabel. Menurut Imam Ghozali (2008:151) pernyataan dikatakan valid apabila faktor loadingnya diatas 0.40.

### 3.7.2 Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Croanbach's Alpa* dengan bantuan SPSS versi 13.0. Pengujian reliabilitas dilakukan dalam tahapan yaitu dengan membandingkan nilai pada *Croanbach's Alpa* dengan nilai pada *Croanbach's Alpa if item deleted*. Apabila ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* lebih besar dari pada *Croanbach's Alpa* maka pernyataan tersebut tidak reliabel dan harus dilakukan pengujian selanjutnya sehingga tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* yang lebih besar dari *Croanbach's Alpa*. Uji reabilitas. Sebuah instrumen dikatakan memiliki reabilitas yang tinggi jika nilai *Croanbach's Coefficient Alpha*  $>0,7$  dan *Croanbach's Alpha If Item Deleted*  $<Cronbach's Coefficient Alpha$  (Sekaran 2006: 182) . Uji reabilitas ini dilakukan terhadap 100 responden pelanggan *Smartfren* di Bandar Lampung. Hasil uji reabilitas dengan nilai *Croanbach's Alpa*  $> 0,5 =$  Reliabel

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1. Analisis Kualitatif

Data kualitatif yaitu data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis. Analisis kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif tentang tanggapan yang diberikan responden pada kuesioner atau daftar



pertanyaan yang diberikan dan dihubungkan dengan teori pemasaran atau pendekatan-pendekatan yang berkaitan dengan penanganan keluhan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Smartfren*, melalui penilaian menggunakan skor dengan rumus rentang skor adalah skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi jumlah kelas (Umar, 2002)

$$RS = \frac{n(m-1)}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skor

m= Skor Tertinggi

n= Skor Terendah

b= Jumlah Kelas

100-179	Sangat Tidak Baik
180-259	Tidak Baik
260-339	Cukup Baik
340-419	Baik
420-500	Sangat Baik

### 3.8.2. Analisis Kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis variabel independen (Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan) secara bersamaan dengan variabel dependen yaitu keputusan pembelian.

Rumus matematis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keteramgan :

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Regresi penanganan keluhan

$\beta_2$  = Koefisien Regresi kepercayaan pelanggan

$X_1$  = Penanganan Keluhan

$X_2$  = Kepercayaan

e = Standar Error

### 3.8.3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

Jika nilai signifikan ( $\alpha$ ) di atas 5% berarti secara bersama-sama variabel independent tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan ( $\alpha$ ) kurang dari 5% berarti secara bersama-sama variabel dependen mempunyai pengaruh terhadap variabel independent. Analisis ini juga bisa dilihat dengan membandingkan antara F tabel dengan F hitung .

Jika  $F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

#### **b. Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila  $p\text{-value} > 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak  
Artinya secara individual variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Apabila  $p\text{-value} \leq 0,05$ , maka  $H_a$  diterima  
Artinya secara individual masing- masing variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.