

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis pendekatan ini merupakan pendekatan penelitian dengan mengutamakan pada pengujian data dalam melahirkan suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ini di gunakan dengan tujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi pada masa sekarang dalam bentuk angka-angka yang memiliki makna. (Sudjana, 2003)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian dalam rangka memperoleh data yang sebenarnya mengenai kondisi yang akan diteliti. Maka, berdasarkan judul dari penelitian ini, lokasi dari penelitian di lakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut (Arikunto, 2007) adalah sesuatu yang sangat penting perannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus di atur sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian bisa berbentuk

benda, hal atau bahkan orang. Dengan demikian subjek penelitian secara umum adalah manusia atau apa saja yang berhubungan atau menjadi urusan manusia. Subjek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan produk Telkomsel.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi konsentrasi pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi target penelitian. (Sugiyono, 2009) Objek dalam penelitian ini adalah kepercayaan merek, kualitas layanan dan harga sebagai variabel bebas atau *independent variable* (X). Kemudian kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat atau *dependent variable* (Y).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Arikunto, 1998) populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian. Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. (Sugiyono, 1997)

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan produk Telkomsel.

2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau perwakilan dari populasi yang akan di teliti. (Arikunto, 1998) Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti, dan dapat mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit daripada populasi.

Adapun dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Lameshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi Mahasiswa aktif FEBI yang menggunakan produk Telkomsel tidak diketahui.

Rumus Lameshow untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

z : skor z pada kepercayaan 90% = 1,65%

p : maksimal estimasi = 50%

d : alpha (0,1) = 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,01)^2}$$

$$n = \frac{2,7225 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,680625}{0,01}$$

$n = 68,0625 =$ dibulatkan menjadi 68

Dengan demikian jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 68 responden.

E. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti dengan tujuan khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang di tangannya. Data dikumpulkan oleh peneliti sendiri langsung dari sumber utama atau tempat objek penelitian akan di lakukan. (Sugiyono, 2009) Sumber data primer dari penelitian ini adalah berupa hasil jawaban langsung dari responden mengenai pengaruh kepercayaan merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan menggunakan produk telkomsel melalui kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan dengan tujuan selain menyelesaikan masalah yang sedang di tangani. Data ini bisa ditemukan dengan cepat. Data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini berupa studi pustaka, jurnal dan skripsi terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, buku dan berbagai informasi lainnya yang dapat di peroleh lewat sistem *online* atau internet.

F. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu :

1. Kuesioner/Angket

Metode ini adalah suatu daftar yang berisi susunan-susunan pertanyaan tentang suatu masalah atau bidang yang akan di teliti. Guna memperoleh data, kuesioner atau angket di sebarkan kepada para responden (orang-orang yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh peneliti demi kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. (Narbuko, 2010) Kuesioner atau angket berisi pertanyaan-pertanyaan tentang data primer kepada responden untuk di jawabnya. Peneliti akan menguraikan jawaban responden yang akan di kelompokkan dalam beberapa kategori dengan skala likert sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Netral (N) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (ST) dengan skor 1

2. Dokumentasi

Menurut (Faisal, 2007) metode dokumentasi ialah alat pengumpulan data yang di sebut *form* pencatatan dokumen, dan sumber datanya berbentuk catatan atau dokumen yang tersedia. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data tentang data sekunder yang berbentuk tulisan, tempat dan kertas atau orang. Data yang diambil dalam penelitian melalui metode ini adalah

data jumlah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjamasin.

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang suatu kejadian sosial dalam penelitian.(Sugiyono, 2011). Sehingga peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode skala *likert* dalam mengukur jawaban responden yang akan diuraikan sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) diberi 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Netral (N) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kejadian sosial maupun fenomena alam yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2017). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun variabel dependen.

Tabel III.I
Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Skala Pemikiran
Kepercayaan Merek (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas Merek 2. Intensi Merek 	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Layanan (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Langsung (Tangibles) 2. Keandalan (reliability) 3. Daya Tanggap (responsiveness) 4. Jaminan/Kepastian (assurance) 5. Perhatian yang tulus (empathy) 	Skala <i>Likert</i>
Harga (X ₃)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk 3. Daya Saing Harga 4. Kesesuaian Harga dengan Manfaat 	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan 2. Kualitas Produk 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya 	Skala <i>Likert</i>

Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji Validitas terlebih dahulu, kemudian diikuti dengan reabilitas. Apabila ada satu pertanyaan yang dinyatakan tidak valid maka dibuang, kemudian secara bersama-sama diukur reabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan guna mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner bisa untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan cara membandingkan

nilai r hitung dengan r tabel, jika r -hitung $>$ r -tabel dan bernilai positif, maka variabel bisa di katakan valid sedangkan jika r -hitung $<$ r -tabel, maka variabel di katakan tidak valid. (Ghozali,2011)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang memiliki indikator dari variabel atau konstruk.Suatu kuesioner bisa di katakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas bisa di lakukan dengan memakai bantuan program SPSS, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel di nyatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60. (Ghozali,2005)

H. Teknik Analisis Data

Setelah data-data yang peneliti butuhkan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data.Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif.Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. (Sugiyono, 2010)

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Sebelum data di uji menggunakan analisis regresi linier, terlebih dahulu akan di uji menggunakan uji normalitas, yang bertujuan untuk

menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Apabila asumsi ini di langgar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil.(Ghozali,2011).

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan situasi terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel bebas pada model regresi linier berganda. Multikolinieritas biasanya terjadi pada saat sebagian besar variabel yang di gunakan saling terikat dalam suatu model regresi. Untuk mendeteksi multikolinieritas dapat di lihat melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai $VIF \leq 5$ maka tidak terjadimultikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas di gunakan untuk melihat apakah ada ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Syarat yang harus di penuhi dalam model regresi yaitu tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi apakah ada heteroskedastisitas dengan membandingkan antara nilai t-tabel dengan t-hitung, yaitu:

- 1) Apabila nilai $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, maka artinya tidak terdapat heteroskedastisitas.

- 2) Jika nilai t -hitung $>$ t -tabel atau t -hitung $<$ t -tabel, maka artinya terdapat heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Sederhananya yaitu untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara dua atau lebih variabel independen Kepercayaan Merek (X_1), Kualitas Layanan (X_2), Harga (X_3) terhadap satu variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan guna melihat apakah variabel bebas atau independen dapat menjelaskan tingkah laku variabel terikat atau dependen secara bersama-sama atau menyeluruh adalah dengan menggunakan Uji F. Selain menggunakan Uji F, perlu diketahui pula apakah setiap variabel bebas atau independen juga berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen, untuk ini digunakan Uji T.

Menyusun hipotesis yang akan diuji ialah kemampuan variabel bebas atau independen menjelaskan tingkah laku variabel terikat atau dependen, jika variabel bebas atau independen tidak mampu memengaruhi variabel bebas atau independen maka bisa disimpulkan nilai koefisien regresinya adalah nol, sehingga berapapun nilai variabel bebas atau independen, tidak akan berpengaruh terhadap variabel bebas atau independen lainnya. Variabel bebas atau independen dikatakan dapat memengaruhi variabel terikat atau dependen jika nilai koefisien

regresinya tidak sama dengan nol, maka disimpulkan tidak bisa memengaruhi variabel bebas atau independen.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) di gunakan untuk melihat lebih jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai koefisien determinasi maka semakin kecil pula kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi di tunjukkan bukan dengan *R Square* dari model regresi melainkan dengan *Adjusted R Square* karena *R Square* bias terhadap jumlah variabel dependen yang di masukkan ke dalam model, sedangkan *Adjusted R Square* dapat naik dan turun apabila suatu variabel independen di tambahkan dalam model. (Ghozali, 2006).

b. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji T)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas atau independen (X) terhadap variabel terikat atau dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dikerjakan dengan dua cara (*2 tailed*). Dalam penelitain ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hasil uji ini bisa di lihat dalam tabel *coefficients* dalam kolom sig, dengankriteria:

- 1) - Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{kritis}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{kritis}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) - Apabila probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - Apabila probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui semua pengaruh variabel bebas atau independen yang terdapat pada model secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen. (Algifari, 2000). Uji ini bisa dilakukan dengan membandingkan antara nilai F dengan, apabila $F >$, maka menolak H_0 dan apabila $F <$ maka gagal menolak H_0 .

d. Uji Koefisien Secara Simultan (F)

Uji ini dilakukan guna mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. (Ghozali, 2005). Pedoman yang digunakan jika probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima.