

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif atau hubungan. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah penelitian kausal (Sebab-akibat) atau hubungan variabel X mempengaruhi variabel Y, Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa penelitian ini menguraikan dan menjelaskan data-data yang telah diolah dan dianalisis.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Teweh Baru. Pendekatan yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, sehingga ada data yang didapat adalah data kuantitatif, yaitu data yang berupa bilangan/angka dan analisis secara statistik. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²⁹

B. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada 4 variabel yaitu 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Menurut Syofian Sirega(2010:110) Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab/memengaruhi suatu variabel lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain.

Jadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas pelanggan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut roestiyah(2001:80)Populasi adalah wilayah generalisasi atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa Indihome di Teweh Baru.

2. Sampel

Menurut Sugiyono(2012:117)Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability*

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 114.

sampling adalah sebuah teknik *sampling* yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *simple random sampling* karena anggota populasi dianggap homogen (sama) jadi pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi. Adapun jumlah sampel, karena jumlah populasi tidak diketahui dan tidak terbatas, maka jumlah sampel ditentukan dengan rumus *Lameshow*, sebagai berikut:³⁰

$$n = \frac{z^2 \cdot a \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

keterangan:

n : jumlah sampel

z : tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%=
1,96

P : maksilam estimasi = 0,5

d :margin of error atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat
ditoleransi, di tentukan 10% = 0,1

dengan menggunakan rumus diatas , maka jumlah sampel yang diambil
adalah:

$$n = \frac{z^2 \cdot a \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

³⁰ Stanley Lemeshow, David W.Hosmer J, Janeile Klar dan Stephen K. Lwanga, *Besar Sampel dalam Penelitian*. Gajah mada University press: Yogyakarta, 1997. h.2

$$n = \frac{3,8416 (0,25)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

dengan menggunakan rumus Lameshow, didapat jumlah sampel sebanyak 96,04 orang dan dibulatan menjadi 100 orang. Sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari populasi sekurang-kurangnya 100 orang.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Pokok

Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah riset secara khusus. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, sehingga peneliti merupakan tangan pertama yang memperoleh data tersebut. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil angket dari pelanggan yang menggunakan jasa Indihome di Teweh Baru.

b. Data Penunjang

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan pada pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri. Atau dengan kata lain data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, majalah, koran, atau langsung dari website dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data yang di peroleh dari penelitian ini adalah sumber data sekunder (*secondary data*), yakni bersumber dari buku-buku literatur, majalah, koran, website dan dari Indihome di Teweh Baru.

Untuk memperoleh data diatas diperlukan sumber data sebagai berikut:

- a. Responden, seluruh pelanggan yang menggunakan jasa Indihome di Teweh Baru.
- b. Informan, yaitu para kariawan maupun Manager dari Indihome di Teweh Baru.
- c. Dokumen, yaitu semua catatan ataupun arsip yang memuat data-data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini baik yang berasal dari buku-buku literatur, majalah, koran, website dan dari Indihome di Teweh Baru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Angket(Kuesioner)

Menurut Sugiyono(2010:199)Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrument penelitian.

Instrument penelitian harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut mendapatkan data yang valid dan reliable. Instrument yang valid artinya instrument tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur dan instrument yang reliable artinya instrument tersebut apabila digunakan untuk mengukur objek yang sama dengan waktu yang berbeda maka data yang dihasilkan tetap sama. Metode kuesioner ini peneliti gunakan sebagai metode utama untuk memperoleh data terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Angket Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Tewel Baru

Variabel	Indikator	Teori
Kualitas produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Durability(Daya tahan) 2. Comformance(Kesesuaian dengan spesifikasi) 3. Feature(Keistimewaan) 4. Aesthetics(Eстетika) 5. Perceived quality(Kualitas yang dipersepsikan) 	Mullins, Orville, Larrecha and Boyd
Kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reability(Kehandalan) 2. Responsiveness(Daya Tanggap) 3. Assurance(Jaminan) 4. Emphaty(Empati) 5. Tangible(Bukti Langsung) 	Zeithaml Bitner(1996:120)
Kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada keluhan 2. Perasaan puas 3. Kesesuaian dengan eceptasi 4. Harapan pelanggan yang terlampaui 	Ellitan Lena(1999:58)
Loyalitas pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makes regular repeat purchases 	Hurriyati, Ratih(2010)

	<ol style="list-style-type: none"> 2. purchases across product and servis line 3. refers other 4. Demonstrates an immunity to the full of the <i>competition</i> 	
--	---	--

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus masalah.

3. Wawancara (*Interview*)

Menurut Husaini Usman(2009:55)Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data, melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh peneliti dari teknik observasi dan dokumentasi. Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan informan untuk memperoleh data yang diinginkan.

F. Teknik Pengolahan Data

1. Pengecekan data yang masuk, mengecek data yang masuk karena ada kemungkinan data yang masuk tidak lengkap maupun ada kesalahan dalam proses penginputan dari sumber data dosen pengampu dll.
2. Editing ialah melakukan pengecekan kembali terhadap data secara selektif dan melakukan penyempurnaan dan perbaikan apabila terdapat kesalahan.

3. Coding, yaitu proses pemberian kode (angka) untuk setiap objek yang di teliti.
4. Tabulasi, proses menyusun tabel yang memuat seluruh informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis dalam penelitian.
5. Pengecekan data akhir yaitu pengecekan pada data yang telah ditabulasi karena ada kemungkinan adanya kesalahan dalam proses tabulasi.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut mendapatkan data yang valid dan reliable.

1. Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto(2006:146) Validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu tes. Untuk menentukan validitas butir instrumen digunakan rumus korelasi *Product Moment* dengan angka kasar yaitu

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan: r_{xy} : Koefisiensi korelasi product moment

N : Jumlah siswa

X : Jumlah item soal

Y : Skor total

Harga r_{xy} perhitungan dibandingkan dengan r pada tabel harga kritik product moment dengan taraf signifikansi 5%, jika $r_{xy} \geq r_{\text{tabel}}$ maka butir instrumen tersebut *valid*. Sedangkan jika $r_{xy} \leq r_{\text{tabel}}$ maka butir instrumen tersebut tidak *valid*.³¹ Uji validitas ini menggunakan aplikasi *SPSS 2,2*. Uji validitas ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden artinya $N = 100$, dengan $N = 100$ maka didapat nilai r product Moment (r_{tabel}) adalah 0,1638. Berikut tabel Uji Validitas instrument disetiap variabel:

a. Hasil Validitas Instrumen Kualitas Produk

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Pertanyaan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,544	0,1638	Valid
2.	0,613	0,1638	Valid
3.	0,386	0,1638	Valid
4.	0,546	0,1638	Valid
5.	0,048	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi *SPSS 2,2* diatas dapat diketahui, Pada penelitian ini hanya menggunakan enam pertanyaan untuk mengukur variabel kualitas produk.

b. Hasil Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,554	0,1638	Valid
2.	0,487	0,1638	Valid
3.	0,427	0,1638	Valid
4.	0,405	0,1638	Valid
5.	0,351	0,1638	Valid
6.	0,458	0,1638	Valid
7.	0,258	0,1638	Valid
8.	0,292	0,1638	Valid

³¹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: bumi Aksara, 2008), h. 146.

9.	0,311	0,1638	Valid
10.	0,270	0,1638	Valid
11.	0,19	0,1638	Valid
12.	0,314	0,1638	Valid
13.	0,259	0,1638	Valid
14.	0,291	0,1638	Valid
15.	0,175	0,1638	Valid
16.	0,219	0,1638	Valid
17.	0,238	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi *SPSS 2,2* dapat diketahui, Pada penelitian ini hanya menggunakan tujuh belas pertanyaan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

c. Hasil Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,355	0,1638	Valid
2.	0,575	0,1638	Valid
3.	0,565	0,1638	Valid
4.	0,477	0,1638	Valid
5.	0,424	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi *SPSS 2,2* diatas dapat diketahui, Pada penelitian ini hanya menggunakan lima pertanyaan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

d. Hasil Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Pertanyaan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,424	0,1638	Valid
2.	0,532	0,1638	Valid
3.	0,303	0,1638	Valid
4.	0,437	0,1638	Valid
5.	0,303	0,1638	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi *SPSS 2,2* diatas dapat diketahui, Pada penelitian ini hanya menggunakan lima pertanyaan untuk mengukur variabel Loyalitas Pelanggan.

2. Reliabilitas

Menurut Sumarna(2004:21) Reliabilitas adalah ketepatan atau kebenaran alat tersebut dalam menilai apa yang dinilai. Untuk menentukan reliabilitas Instrumen penelitian. Rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan : r_{11} : reliabilitas instrument yang dicari

$\sum \sigma_i^2$: jumlah varians skor tiap-tiap butir instrumen

σ_t^2 : varians total

k : jumlah butir instrumen

Untuk memberi interpretasi terhadap r_{11} maka harga r_{11} yang didapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Jika $r_{11} \geq r_{tabel}$ maka butir instrumen tersebut *reliable*. Sedangkan jika $r_{11} \leq r_{tabel}$ maka butir instrumen dikatakan *tidak reliable*. Uji reabilitas pada penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	20

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai reabilitas dari 100 item pertanyaan adalah sebesar 0,659. Nilai reabilitas yang didapat lebih besar dari 0,6, maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrument penelitian yang digunakan adalah

100 item pertanyaan dengan 5 item pada variabel 1, 3, dan 4 serta 17 item pada variabel 2. Berdasarkan data tersebut seluruh item dinyatakan reliabel.

H. Teknik Analisis Data

1. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat menggunakan rumus chi kuadrat dengan taraf signifikansi 5%.

Rumus chi kuadrat sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_0^h \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

χ^2 = chi kuadrat

f_o = frekuensi yang diobservasi

f_h = frekuensi yang diharapkan

2. Uji Homogenitas

Jika data berdistribusi normal, selanjutnya dilakukan uji homogenitas. Uji yang digunakan adalah uji varians terbesar dibanding varians terkecil menggunakan tabel F. adapun kriteria pengujian jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tidak homogen, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka homogen.

3. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi ganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau

lebih dengan satu variabel terikat. Perhitungan regresi berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS Versi 22 Berikut adalah rumus regresi berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Y = Loyalitas pelanggan Indihome di Teweh Baru.

A = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Kualitas Layanan

X_3 = Kepuasan pelanggan

4. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat) secara parsial dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 : tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

H_a : ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

- b. Tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$), dengan variabel bebas (k) = 3

- c. Nilai $t_{tabel} = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$

- d. Nilai t_{hitung}

Untuk mendapatkan nilai t_{hitung} peneliti menggunakan aplikasi SPSS

Versi 2.2

e. Keputusan

H_0 diterima apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} < t_{tabel}$, hal ini berarti ada pengaruh parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$, hal ini berarti ada pengaruh parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

5. Uji F (uji Koefisien Regresi Secara Simultan)

Langkah-langkah uji F ini adalah:

a. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 : tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

H_a : ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

b. Tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$), dengan variabel bebas ($k = 3$)

c. Nilai $F_{tabel} = 0,05 ; (k)(n - k - 1)$

d. Nilai F_{hitung}

Untuk mendapatkan nilai F_{hitung} peneliti menggunakan aplikasi SPSS Versi 2.2

e. Keputusan

H_0 diterima apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, hal ini berarti tidak ada pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, hal ini berarti ada pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

6. Uji R^2

Uji R^2 atau uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya prosentasi pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat

Untuk menguji R^2 dapat menggunakan rumus

$$R^2 = \frac{\sum(Y - \bar{Y})^2}{\sum(Y_i - \bar{Y})^2}$$

Keterangan: R^2 = koefisien determinasi

Y = Estimasi nilai Y

\bar{Y} = Nilai rata-rata Y

Y_i = Nilai variabel Y ke i