

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.1.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya penelitian untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Menurut Sujarweni (2014:73), “Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”. Sesuai dengan hal tersebut, maka menetapkan objek pada PT. Permata Holidays Medan yang merupakan perusahaan swasta bergerak dalam bidang travel dan penjualan tiket pesawat.

3.1.2. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian direncanakan pada bulan September 2019 sampai dengan Desember 2019. Untuk jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.1.
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2019 dan 2020																			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul			■	■																
2.	Penyusunan Proposal					■	■	■													
3.	Bimbingan Proposal									■	■	■									
4.	Riset dan Pengambilan Data Lapangan											■	■								
5.	Analisis Data													■	■						
6.	Penulisan Skripsi															■	■	■	■		
7.	Bimbingan Skripsi																			■	■

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sudaryono (2018:166) populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menetapkan target populasi yaitu seluruh pelanggan tetap yang secara rutin membeli tiket pada PT. Permata Holidays Medan berjumlah 140 orang pelanggan.

3.2.2 Sampel

Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.

Menurut Sugiyono (2017:137) “Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang dimiliki oleh data tersebut. Gunakan sampel sebesar mungkin merupakan prinsip yang harus dipegang dalam suatu penelitian yang menggunakan sampel”. Dari jumlah populasi pelanggan sebanyak 140 orang, rumus untuk menentukan sampel yaitu menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*) $e = 10\%$ (10)

Maka:

$$n = \frac{140}{1 + 140 (0,1)^2} = 58,33 \text{ (58 orang karyawan)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka peneliti menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 58 orang. Dengan demikian maka dalam hal ini peneliti mengambil sampel penelitian sebanyak 58 orang pelanggan PT. Permata Holidays Medan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dinyatakan dengan angka-angka dan merupakan hasil pembagian angket atau kuesioner kepada setiap pelanggan yang datang.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung objek yang diteliti untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview atau observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dengan arsip-arsip resmi.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3-2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala
1	Ketepatan Sistem Informasi (X_1)	Ketepatan sistem informasi adalah hal atau unsur yang berkaitan dengan aktivitas yang menghasilkan sesuatu yang pas dengan pelanggan Sumber : Sutabri (2016:40)	1. Kemudahan penggunaan 2. Kemudahan dipelajari 3. Kecepatan diakses 4. Keandalan sistem 5. Fleksibilitas 6. Kegunaan fitur dan fungsi sistem 7. Keamanan Sumber : Livari (2005)	Likert
2	Kecepatan Sistem Informasi (X_2)	Kecepatan sistem informasi adalah ukuran bagi sebuah pelaksanaan tugas yang diukur dalam besaran waktu. Sumber : Robbins (2010:35)	1. Proses data 2. Pencarian harga yang dibutuhkan pelanggan 3. Negosiasi harga. 4. Proses Input data tiket Sumber : Robbins (2010:37)	Likert
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Sumber : Priansa (2017: 196)	1. Sistem pelayanan 2. Keramahan pegawai 3. Terpenuhi kebutuhan. 4. Kecepatan informasi Sumber : Kotler dan Armstrong (2011:8)	Likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berdialog langsung untuk mengetahui sesuatu yang lebih mendalam atau melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan.
2. Angket (*questioner*), adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk angket yang ditunjukkan kepada pelanggan di objek penelitian yaitu PT. Permata Holidays Medan dengan menggunakan *skala Likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi, yaitu :

Tabel 3.3
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu menguji dan menganalisis data yang ada dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan rumus sebagai berikut :

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkolerasikan tingkat-tingkat kolerasinya. Instrumen yang valid adalah alat ukur untuk mengukur data yang ada. Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliable.

Penelitian yang valid artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Sedangkan penelitian yang reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. Berdasarkan atau sesuai kriteria yang dilakukan pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $0,05 = \alpha$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur dinyatakan tidak valid.

2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22 dengan teknik uji *alpha cronbach*. Menurut Suryabrata (2012 : 59) mengatakan ada tiga cara mengestimasi realibilitas instrumen yaitu :

1. Dengan metode uji ulang (*Test- retest method*).
2. Dengan metode bentuk paralel (*Parallel form method*).
3. Dengan metode pengujian satu kali (*Single trial method*).

Apabila kriteria uji reliabilitas dengan rumus alpha adalah $\alpha r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur tersebut reliabel dan juga sebaliknya apabila $\alpha r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka penelitian tersebut reliabel dan sebaliknya αr_{hitung} .

3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots\text{Sugiyono (2012: 277)}$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1 b_2$ = Besaran koefisien dari masing-masing variabel

x_1 = Ketepatan Sistem Informasi

x_2 = Kecepatan Sistem Informasi

e = Error

3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik

Hipotesis menentukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Asumsi klasik yang dimaksud adalah:

1. Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2009:147) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji menganalisis bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji data normal atau tidak, yaitu melalui :

- a. Pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan.
- b. Pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2009:95) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat dan tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan *VIF* > 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Arif (2009:169) heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambarkan dalam spesifikasi model regresi. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit). Maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.4. Pengujian Hipotesis (Uji t).

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan pengaruh satu variabel dependen. Dengan bantuan komputer program *Statistical Package for Social Science* (SPSS 22.0). Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan pengujiannya sebagai berikut :

1. H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya ada pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat pada perusahaan.
2. H_0 diterima jika : $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya tidak ada pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat pada perusahaan.

3.6.5. Pengujian Hipotesis (Uji F).

Uji statistik F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (dependen) dan sekaligus juga untuk menguji hipotesis kedua. pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ($\alpha=5\%$).

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat simultan (bersama-sama). Pembuktian dilakukan dengan signifikansi $\alpha = 5\%$.

H_0 diterima jika signifikansi $\alpha = 5\%$, maka berarti secara serempak hipotesis ditolak artinya tidak ada pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan.

H_a diterima jika signifikansi $\alpha = 5\%$, maka berarti secara serempak hipotesis diterima yang artinya ada pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan.

3.6.6. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada

diantara nol atau dan satu. Nilai R^2 yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS 22.0).

Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D : Koefisien determinasi

$(R_{yx_1 x_2})^2$: Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat.

