

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Nusa Sumatra *Tour and Travel* Medan Jl. Kapten Maulana Lubis No. 8 Medan. Waktu penelitian ini dilakukan oleh penulis pada bulan September 2019 sampai dengan selesai.

Tabel III.1
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Sept '19	Okt '19	Nov '19	Des '19	Jan '20	Feb '20
1	Pra riset/Penelitian						
2	Pengajuan Judul						
3	Penulisan Proposal						
4	Bimbingan Proposal						
5	Penelitian dan Pengumpulan Data						
6	Analisis dan Pengolahan Data						
7	Penulisan Skripsi						
8	Bimbingan Skripsi						
9	Sidang						

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti (2019)

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017, hal.80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan Nusa Sumatra *Tour and Travel* Medan yang berjumlah 300 orang.

3.2.2. Sampel

Sampel merupakan populasi kecil yang digunakan dalam penelitian. Sampel terdiri dari kelompok individu yang dipilih dari kelompok yang lebih besar dimana pemahaman dari hasil penelitian diberlakukan. Menurut Sugiyono (2017, Hal.81) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

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

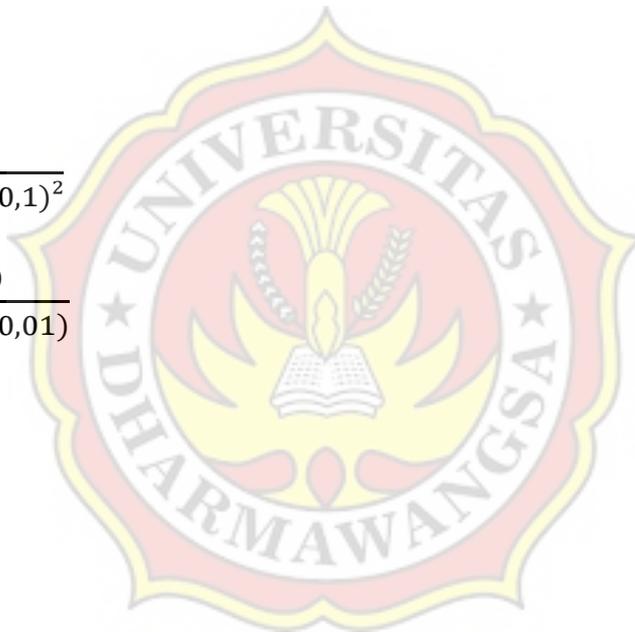
$$n = \frac{300}{1+300(0,1)^2}$$

$$n = \frac{300}{1+300(0,01)}$$

$$n = \frac{300}{1+3}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75 \text{ pelanggan}$$



3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Penelitian

Data penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara keseluruhan, pengumpulan data menggunakan

instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data berdasarkan sumbernya, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data.
- b. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian pihak lain.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya terbatas.

3.4.2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang.

3.4.3. Angket (*Questioner*)

Daftar pernyataan yang sudah di persiapkan terlebih dahulu untuk diberikan kepada responden yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Dalam hal ini memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan variabel yang diteliti. Skala yang digunakan adalah Likert dengan kategori :

Tabel III.2
Skala Pengukuran Likert

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

Sumber: Sugiyono (2017, hal 94)

Selanjutnya untuk menguji valid dan reliabel tidaknya maka di uji dengan validitas dan reliabilitas.

3.4.3.1. Uji Validitas

Validitas memiliki nama lain seperti sah, tepat, benar. Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur untuk variabel penelitian. Jika instrument valid/benar maka hasil pengukuran kemungkinan akan benar.

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka di gunakan teknik korelasi produk moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_r)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_r)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2017, hal.183)

Dimana :

N	= banyaknya pasangan pengamatan
$\sum x_i$	= Jumlah pengamatan variabel x
$\sum y_i$	= Jumlah pengamatan variabel y
$(\sum x_i^2)$	= Jumlah kuadrat pengamatan variabel x
$(\sum y_i^2)$	= Jumlah kuadrat pengamatan variabel y
$(\sum x_i)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel x
$(\sum y_i)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel y
$\sum x_i y_i$	= Jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung < nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed < α 0,05)
- Terima H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan probabilitas yang dihitung > nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed > α 0,05)

Untuk mengetahui kelayakan dan tingkat kepercayaan instrument dari angket/questioner yang digunakan dalam penelitian, maka digunakan uji validitas dan realibilitas yaitu untuk penelitian cukup layak digunakan dan dapat dipercaya sehingga mampu menghasilkan data yang akurat dengan tujuan ukurnya.

3.4.3.2. Uji Realibilitas

Untuk mengetahui konsentrasi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan uji *reliabilitas*. Pengujian *reliabilitas* dilakukan dengan *koefisien alpha* (α) dari *Crobbach* menurut Juliandi, dkk (2015, hal 82) dengan rumus:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Keterangan:

- r = Realibilitas Instrumen
 k = Banyaknya butir pernyataan
 $\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varians butir
 $\sigma 1^2$ = Varians Total

Dengan kriteria:

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik
- b) Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik

3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2010), “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua yaitu variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain, dan variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi variabel lain.

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada maka definisi operasional variabel yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

Table III.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pernyataan	Skala
1	Sikap (X1)	Sikap atau <i>attitude</i> sebagai suatu reaksi pandangan atau perasaan seorang individu terhadap objek tertentu.	<i>Kognitif</i>	Karyawan memiliki kepercayaan terhadap permasalahan yang terlohat	Likert
				Karyawan memiliki pemahaman dalam mengatasi permasalahan yang terjadi	
			<i>Afektif</i>	Karyawan tidak membawa permasalahan pribadi ke perusahaan	Likert
				Pengendalian emosi karyawan dinilai baik	
			<i>Konatif</i>	Karyawan menangani pelanggan secara professional	Likert
				Karyawan tidak membedakan karyawan yang satu dengan yang lainnya	
			Pengkondisian Klasik	Karyawan dapat menyesuaikan diri dengan keadaan sekitar	Likert
				Karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam peningkatan pelayanan	
Pengkondisian Instrument	Karyawan menangani pelanggan dengan ramah dan menyenangkan	Likert			
	Karyawan dapat memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan				
2	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Pelayanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Likert
				Karyawan <i>frontliner</i> menunjukkan kesungguhannya dalam melayani pelanggan	
			<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan teknisi dalam mendiagnosis masalah yang dikeluhkan pelanggan sangat baik	Likert
				Pelanggan merasa percaya dengan kompetensi teknisis dalam memperbaiki masalah pada produk yang dibeli	
			<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Penampilan Karyawan NSTT sopan dan rapi	Likert
				NSTT memiliki ruang tunggu yang bersih	

			<i>Empathy</i> (Empati)	Karyawan memberikan perhatian secara individual terhadap para pelanggannya Karyawan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	Likert
			Responsiveness (Ketanggapan)	Karyawan <i>frontliner</i> selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat Karyawan mampu memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan	Likert
3	Kepuasan Pelanggan (Z)	Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.	Kinerja Produk	Kinerja jasa di PT. NSTT sangat baik Produk rakitan di PT. NSTT sangat baik	Likert
			Ciri-Ciri Tambahan	Ruang tunggu di PT. NSTT nyaman dan bersih PT. NSTT menyediakan free wifi dan check in online	Likert
			Kesesuaian	Program <i>online</i> sesuai dengan program <i>offline</i> untuk pelanggan Apa yang disampaikan sales PT. NSTT sesuai dengan hasil yang diterima pelanggan	Likert
			Estetika	Lingkungan PT. NSTT mengutamakan keindahan dan kenyamanan Karyawan PT. NSTT bekerja sesuai prosedur	Likert
			Persepsi Pelanggan	Senang berbelanja di PT. NSTT Tertarik untuk menawarkan PT. NSTT kepada kolega	Likert

Untuk mengukur variabel pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan skala likert. Untuk pernyataan positif jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju secara berturut-turut diberi skor 5, 4, 3, 2, 1 sedangkan pertanyaan yang negatif sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju diberi skor 1, 2, 3, 4,5.

Tabel III.4
Penentuan Skor Menurut Skala Likert

Jenis Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Sumber: Sugiyono (2010, hal 94)

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif adalah metode analisis data yang memerlukan perhitungan statistik dan matematis. Untuk mempermudah dalam melakukan analisis digunakan program SPSS versi 24.

3.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ditunjukkan untuk menentukan hubungan linier antara beberapa variabel bebas yang biasa disebut X_1 , X_2 dengan variabel terikat yang disebut Y (Sugiyono, 2010) adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X_1 = Sikap

X_2 = Pelayanan

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

e = *Standart Error*

3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu intrumen yang sah atau valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Validitas konstruk dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *bivariate person (korelasi product momen person)*, cara yang dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dengan nilai total penjumlahan keseluruhan item yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20, dimana dikatakan valid apabila memiliki nilai korelasi *product moment* melebihi atau di atas dari 0,30.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan tingkat kendala suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi dari jawaban-jawaban responden yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah uji validitas dan diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid.

Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α) Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$. Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorof Smimov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05) maka jika nilai *Asymp. Sig. (2-Tailed)* di atas nilai signifikan 5%, artinya variabel residual berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji pengaruh sistem promosi, penjualan produk dan kepercayaan masyarakat di Nusa Sumatra *Tour and Travel* Medan. Artinya, jika variabel *independent* adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel *dependent* disebut homoskedastisitas. Jika probabilitas di atas tingkat kepercayaan 5% (0,05) dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedatistias.

3. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016), “Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel”. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai

untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 .

3.6.4. Uji Hipotesis

1. Uji Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara parsial (individual) menerangkan variasi variabel *dependent*. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a. $H_0 : b_1, b_2 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. H_0 diterima jika $-t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.
- b. H_a diterima jika $-t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

2. Uji Secara Simultan atau Serempak (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (serempak) terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$, artinya secara serempak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. $H_0 : b_1, b_2 = 0$, artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. H_a diterima jika $-t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.
- b. H_0 diterima jika $-t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

3.6.5. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) ini berkisar antara nol sampai dengan satu ($R^2 \leq 1$), dimana semakin tinggi R^2 (mendekati satu) berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat $R^2 = 0$ menunjukkan variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat.

