

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

**1. Lokasi Penelitian**

Suatu penelitian sudah tentu memiliki objek, agar penelitian dapat terlaksana. Menurut Sujarweni (2014: 73), “Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”. Sesuai dengan hal tersebut, maka menetapkan objek pada PT. Andalan Inovasi Ruangan - Medan.

**2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian direncanakan pada bulan Januari 2019 sampai dengan April 2019. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1  
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2019																			
		Juli				Agustus				Septemb er				Oktober				Nopembe r			
		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 Pengumpulan Data																				
5.	Analisis dan Pengolahan Data																				



Berdasarkan perhitungan di atas maka peneliti menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 54 orang. Dengan demikian maka dalam hal ini peneliti mengambil sampel penelitian sebanyak 54 orang konsumen PT. Andalan Inovasi Ruangan Medan.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan:

1. Kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Adapun skala yang dipergunakan dalam angket yaitu skala Likert dengan pengukuran Skala Likert ini dilakukan dengan pembagian:

Tabel 3.2  
Instrumen Skala Likert

No	Item Instrumen	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012:87)

2. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak yang berwenang di perusahaan berkaitan topik penelitian.
3. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian yang dalam hal ini PT. Andalan Inovasi Ruangan Medan.

### **3.4. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian yaitu pendekatan asosiatif. Menurut Sujarweni (2014: 11) “Penelitian asosiatif atau hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih serta mengetahui pengaruhnya”. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian.
- b. Data sekunder dalam bentuk keterangan serta dokumen yang diperlukan dalam penelitian sesuai dengan topik penelitian seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta berkaitan dengan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

#### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian yaitu langsung dari tempat penelitian yang dalam hal ini PT. Andalan Inovasi Ruang Medan. Dalam menyelesaikan skripsi ini, sumber data yang penulis kumpulkan untuk mendukung variabel penelitian adalah data sekunder yang merupakan data pendukung dari objek penelitian berupa dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang bersangkutan dengan penelitian.

### 3.6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur atau untuk mengetahui baik buruknya penelitian dan untuk mempermudah pemahaman dalam membahas penelitian. Adapun definisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana suatu variabel berpengaruh terhadap variabel lainnya. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah :

Tabel 3.3  
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas produk (X <sub>1</sub> )	Kualitas produk merupakan mutu barang atau jasa yang dapat menjadi image konsumen dengan keandalan, ketahanan, waktu yang tepat, penampilannya, integritasnya, kemurniannya, individualitasnya, atau kombinasi dari berbagai faktor tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan.</li> <li>2. Ketahanan.</li> <li>3. Waktu yang tepat.</li> <li>4. Penampilannya.</li> <li>5. Integritasnya</li> <li>6. Individualitasnya</li> <li>7. Kombinasi dari berbagai faktor tersebut</li> </ol>	Likert
2	Variabel Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi <i>tangible</i></li> <li>2. Dimensi <i>reliability</i></li> <li>3. Dimensi <i>responsiveness</i></li> <li>4. Dimensi <i>assurance</i></li> <li>5. Dimensi <i>emphaty</i></li> </ol>	Likert
3	Variabel Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya, adapun dimensi dari kepuasan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem pelayanan</li> <li>2. Keramahan karyawan</li> <li>3. Kecepatan informasi</li> <li>4. Kesesuaian harapan pelanggan</li> <li>5. Keistimewaan produk</li> </ol>	Likert

### 3.7. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data digunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu dengan mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan hasil yang diperoleh.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis.

### 3.7.1. Pengujian Asumsi Klasik

Adapun pengujian asumsi klasik yang dilakukan gunanya untuk mengetahui model penelitian layak atau tidak layak. Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari:

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

#### b. Uji Multikoleniaritas

Uji Multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikoleniaritas, demikian juga sebaliknya.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolonieritas dengan SPSS (*Statistic Package For Social Science*) dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antara variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki toleransi mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolonieritas.
- 2) Jika koefisiensi antara variabel bebas kurang dari 0,10 maka menunjukkan adanya multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambar dalam spesifikasi model regresi. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik *scatterplot* antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain:

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

### 3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dengan maksud meramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variabel dependen bila satu variabel independen dimanipulasi (Sugiyono, 2012: 210). Analisis ini menggunakan teknik analisis statistik SPSS dengan metode analisis regresi linier berganda dengan model persamaan sebagai berikut :

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

Dimana :

Y = Kepuasan konsumen

X<sub>1</sub> = Kualitas produk

X<sub>2</sub> = Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = *Error*

### 3.7.3. Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots (Sugiyono, 2012)$$

Keterangan:

t = Nilai t<sub>hitung</sub>

r<sub>xy</sub> = Korelasi xy yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Tujuan dari uji t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual.

Rumusan Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> ditolak bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ; artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

H<sub>a</sub> diterima bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ ; artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

#### 3.7.4. Uji 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 ( $\alpha=5\%$ ). Adapun rumus Uji statistik F (simultan) adalah :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

(Sugiyono, 2012)

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah anggota sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

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

Ho diterima jika signifikansi  $\alpha = 5\%$ , maka berarti secara serempak hipotesis ditolak artinya tidak ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan.

Ha diterima jika signifikansi  $\alpha = 5\%$ , maka berarti secara serempak hipotesis diterima yang artinya ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan.

### 3.7.5. Pengujian Koefisien Determinan ( $R^2$ )

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.

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

Keterangan :

D = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi