

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut sugiyono (2016) penelitian kuantitatif adalah salah satu analisis data yang dilandaskan pada filsafat *positivisme* yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) aplikasi maxim di bandar lampung.

#### **3.2 Sumber Data**

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah data primer. Menurut Subagyo (2015) data primer yaitu informasi yang diperoleh secara langsung oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer ini diperoleh dari hasil responden aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuisioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan dengan teknik menggunakan kuesioner.

##### **Penelitian Lapangan**

Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian, data tersebut diperoleh dengan cara Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden atau konsumen yang telah menggunakan aplikasi Maxim. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

#### **Skala Pengukuran**

SS	Sangat Setuju	Skor 5
S	Setuju	Skor 4
CS	Cukup Setuju	Skor 3
TS	Tidak Setuju	Skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2015) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel sering disebut contoh, yaitu himpunan bagi suatu populasi. Sebagai bagian populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi atau bisa disimpulkan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini sampel yang diambil yaitu sebagian pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu yang telah di tentukan oleh peneliti. Kriteria responden yang diambil sebagai sampel adalah sebagai berikut :

1. Berusia 15 - 40 tahun baik laki-laki maupun perempuan
2. Pelanggan yang sudah menggunakan aplikasi maxim minimal 3 kali

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus menurut Hair dalam Ridwan (2019) menyarankan bahwa pengambilan jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 11 \times 10 \\ &= 110 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan 110 sampel responden yang dapat mewakili pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulan. penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

#### 3.5.1 Variabel Independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ).

#### 3.5.2 Variabel Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

### 3.6 Definisi Operaasional Variabel

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik atau buruknya	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai	1. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Interval

	kualitas pelayanan barang dan jasa tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Yunanto 2017)	dengan kebutuhan dan harapan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung	3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Perhatian ( <i>Empathy</i> )  Menurut Dimiati dkk (2017)	
Kepercayaan	Menurut Sudaryono (2016), kepercayaan adalah keyakinan konsumen mengenai kebenaran sikap yang dimilikinya. Misalnya sikap konsumen terhadap produk yang sudah lama digunakan akan lebih tinggi dibanding dengan sikap konsumen terhadap produk baru yang masih asing	Kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki pelanggan tentang segala yang meliputi keamanan dan kenyamanan aplikasi Maxim di Bandar Lampung	1. Kebaikan ( <i>Benevolence</i> ) 2. kemampuan ( <i>Ability</i> ) 3. integritas ( <i>Integrity</i> )  Menurut Mayer at al dalam Chulaifi dan Setyowati (2018)	Interval
Kepuasan Pelanggan	Yuliarmi dan Riyasa (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang telah dibandingkan kinerjanya	Merupakan tingkat perasaan dimana pelanggan Maxim merasa puas atas jasa yang diharapkan dan diterima.	1. <i>Attributes related to product</i> 2. <i>Attributes related to service</i> 3. <i>Attributes related to purchase</i>  Menurut Simon dkk (2016)	Interval

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015) Uji validitas digunakan agar kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tidak salah atau tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan sebenarnya. Alat ukur dinyatakan valid apabila data yang dihasilkan menggambarkan ukuran kenyataan yang sebenarnya dan dinyatakan reliabel apabila alat ukur digunakan dalam waktu yang berbeda mampu mengukur sesuatu yang memiliki keterbandingan. Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment* dengan pola data menggunakan SPSS 20.

1. Rumusan Hipotesis

Ho : Pernyataan dari kusioner tidak relevan

H<sub>1</sub> : Pernyataan dari kusioner relevan

2. Kriteria Pengujian :

Apabila Sig < 0.05 maka Ho diterima (intrumen valid).

Apabila Sig > 0.05 maka Ho ditolak (intrumen tidak valid).

Menentukan kesimpulan dan hasil uji hipotesis.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015) uji reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus Alpha Cronbach.

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Nilai r**

<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Keterangan</b>
0,8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 - 0,3999	Rendah

0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah
-----------------	---------------

Sumber : Sugiyono (2014)

### 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015). Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sample yang di ambil sudah refsertatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sample dapat dipertanggung jawabkan. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 20.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Rumusan Hipotesis :

Ho : data dari populasi berdistribusi normal

Ha : data dari populasi yang tidak berdistribusi normal

2. Kriteria pengambilan keputusan

Apabila  $Sig < 0,05$  maka Ho ditolak (distribusi sample tidak normal)

Apabila  $Sig > 0,05$  maka Ho diterima (distribusi sample normal)

#### 3.8.3 Uji Linieritas

Menurut Rambat Lupiyoadi Bramulya Ikhsan (2015) uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat di dekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05. Dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi.

Prosedur pengujian:

1. Ho : model regresi berbentuk linier

Ha : model regresi tidak berbentuk linier

2. Apabila  $\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  
Apabila  $\text{Sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima

### 3.8.4 Uji Multikolinieritas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015) Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Selain cara tersebut gejala multikolinier dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur  $(1-R^2)$  disebut *collinierity tolerance*, artinya jika nilai *collinierity tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

Prosedur pengujian :

1. Jika nilai VIF  $> 10$  maka ada gejala multikolinieritas  
Jika nilai VIF  $< 10$  maka tidak ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai tolerance  $> 0,1$  maka tidak ada gejala multikolinieritas  
Jika nilai tolerance  $< 0,1$  maka ada gejala multikolinieritas

## 3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan tiap data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sugiyono (2014). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel terikat (Y) terhadap dua atau lebih variabel (X) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_t$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Kepercayaan

a : Konstanta

$e_t$  : Error tern

$b_1b_2$  : Koefisien regresi

### 3.10 Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah suatu nilai tertentu (yang diberikan sebagai pembandingan) berbeda secara nyata ataukah tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Berikut adalah variabel yang diuji memakai uji t:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_0$  = Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Maxim di Bandar Lampung

$H_a$  = Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Maxim di Bandar Lampung

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  
Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

b. Jika nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  
Jika nilai Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

2. Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_0$  = Kepercayaan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Maxim di Bandar Lampung

$H_a$  =Kepercayaan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Maxim di Bandar Lampung



Kriteria pengujian dilakukan dengan:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  
Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
- b. Jika nilai  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  
Jika nilai  $Sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima

### 3.10.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_0$  = Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan kepercayaan ( $X_2$ ), tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Maxim di Bandar Lampung

$H_a$  = Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Kepercayaan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan hasil perhitungan f dan nilai probabilitas (sig)  
Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima  
Jika nilai  $F_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak  
Jika nilai  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  
Jika nilai  $Sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada  $db_1=k$  dan  $db_2 = n-k1$
3. Mentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis