

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang bersifat kuantitatif yaitu, pengukuran data kuantitatif dan statistik objek melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Hal ini berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan kejelasan gambaran suatu konsep dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. ADI SARANA, Tbk (ASSA RENT) yang disesuaikan dengan teori-teori yang ada. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh Sugiyono (2011).

3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer menurut Sugiyono (2014) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan pengisian kuesioner oleh responden pelanggan PT. Adi Sarana Tbk Lampung.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian, data tersebut diperoleh dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus dan akan diteliti. Sugiyono (2014).

2. Angket (kuesioner)

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang di berikan adalah menggunakan skala Likert. Menurut Sugiono (2014). skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian, dengan skala likert, maka variabel yang di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi sangat positif sampai negatif, yang berupa kata-kata antara lain :

| | | |
|----|---------------------------|--------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | Skor 5 |
| 2. | Setuju (S) | Skor 4 |
| 3. | Netral (N) | Skor 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | Skor 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | Skor 1 |

Sumber : Sugiono 2014

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan (Tony Wijaya, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ASSA Rent Unit Lampung. selama tahun 2019 yaitu sebesar 1.170 pelanggan.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu (Tony Wijaya, 2013). Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh *Slovin* (Tony Wijaya, 2013). Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus *Slovin* yaitu:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian yang masih dapat ditolelir sebesar 1-15%,

Berdasarkan rumus di atas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{1.170}{1 + (1.170) \cdot (0,10)^2}$$

$$n = \frac{1.170}{1 + (1.170 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{1.170}{1 + 1.170 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{1.170}{12,5}$$

n = **92** orang.

Jadi sampel yang akan dipilih adalah sebanyak 92 responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *sampling non probability* yaitu *purposive sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2015), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.. Kriteria tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi social yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2014). Penelitian ini terdapat variabel kepuasan konsumen.

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan yang terjadi pada variabel terikat yaitu variabel X, dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2).

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, yaitu variabel (Y), dalam hal ini adalah Loyalitas Pelanggan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Konsep | Definisi Oprasional | Indikator | Skala |
|---|---|---|---|--------|
| Kualitas Pelayanan (X₁) | Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2014) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. | ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan PT.ASSA RENT, mampu, sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan | 1. Berwujud (<i>tangible</i>) 2. Empati (<i>emphaty</i>) 3. Keadaan (<i>reliability</i>) 4. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>). 5. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) Fandy Tjiptono (2012) | Likert |
| Kepercayaan (X₂) | Menurut Mowen dan Minor dalam Widiyanto (2013) kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan | semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan PT.ASSA RENT, dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya. | 1. <i>Probability</i> (kemungkinan) 2. <i>Equity</i> (keadilan) 3. <i>Reability</i> (reabilitas) Dedi Sulistiyo Soegoto (2010) | Likert |

| | | | | |
|--------------------------------|--|---|---|--------|
| | tentang objek, atribut, dan manfaatnya. | | | |
| Loyalitas Pelanggan (Y) | Menurut Griffin dalam Etta Mamang dan Sopiah (2013) Melakukan pembelian ulang secara teratur, Membeli diluar lini produk atau jasa, Mereferensikan kepada orang lain, Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing. | Membeli diluar lini produk atau jasa PT.ASSA RENT, Mereferensikan kepada orang lain, Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing. | 1. <i>Repeat purchase</i> (pembelian berulang atau kesetiaan) 2. <i>Retention</i> (ketahanan terhadap pengaruh yang negative mengenai perusahaan) 3. <i>Referalls</i> (mereferensikan secara total esistensi perusahaan) 4. <i>Advocates</i> (melakukan pembelaan terhadap merek) Etta Mamang dan Sopiah (2013) | Likert |

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015). Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan item-item dalam kuesioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel yang diteliti. Hal ini

membuat peneliti menguji validitas dengan kuesioner (angket) yang langsung diberikan kepada Pelanggan ASSA Rent Lampung.

Untuk mengetahui validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xyz - \sum x \cdot \sum y \cdot \sum z}{\sqrt{[(\sum x^2) - (\sum x)^2] \cdot [(\sum y^2) - (\sum y)^2] \cdot [(\sum z^2) - (\sum z)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien product moment

n = Jumlah responden

x,y = Kuesioner

z = Jumlah point

Sumber : Sugiyono (2009)

Kriteria pengujian :

1. Rumus Hipotesis

Ho = apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid

H1 = apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid

2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai alpha 0,05

Apabila probabilitas (sig.) < alpha 0,05 maka instrumen valid

Apabila probabilitas (sig.) > alpha 0,05 maka instrumen tidak valid

3. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program IBM

SPSS (statistical program and service solution seri 20.0)

Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dan signifikan dengan alpha maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.7.2 Uji Reliabilitas Angket

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015). Reliabilitas suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Fungsi dari uji reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama.

Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan prosedur yang sama dengan uji validitas.

Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikaitkan reliabel apakah hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji Reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, untuk mengetahui tingkat reliabel kuesioner maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$R = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

R = Indeks reliabilitas

K = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

Tabel 3.2**Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

| Koefisien r | Reliabilitas |
|--------------------|---------------------|
| 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)

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (Statistical Program and Service Solution seri 20.0).

Penjelasan dan kesimpulan dengan membandingkan antara koefisien r dengan koefisien alpha cronbach maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan reliabel sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, atau sangat rendah.

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

Pengujian regresi linier berganda dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat-syarat yaitu lolos dari asumsi klasik. Syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah data tersebut harus terdistribusikan secara normal, tidak mengandung multikolinearitas, dan linieritas. Untuk itu sebelum melakukan pengujian regresi linier berganda perlu dilakukan lebih dahulu pengujian asumsi klasik, yang terdiri dari.

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah data yang diperoleh berasal dari 1 populasi dengan distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan One-Sampels Kolmogrov-smirnov test sebagai alat uji normalitas data.

Prosedur pengujian :

1. Ho: data berasal dari populasi berdistribusi normal.

Ha: data dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2. Apabila nilai $(sig) < 0,05$ berarti sampel tidak normal.
Apabila nilai $(sig) > 0,05$ berarti sampel normal.
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*statistical program and service solution* seri 20.0).
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas $(sig) > 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X normal atau tidak normal.

3.8.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas sampel adalah untuk mengetahui apakah data sampel yang diambil dari populasi itu bervariasi homogen atau tidak. Dalam penelitian ini akan menggunakan uji test *homogeneity of variances*.

Prosedur pengujian:

1. Ho : Varians populasi adalah homogen
Ha : Varians populasi adalah tidak homogen
2. Jika probabilitas $(sig) > 0,05$ maka Ho diterima
Jika probabilitas $(sig) < 0,05$ maka Ho ditolak
3. Pengujian homogenitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*statistical program and service solution* seri 20.0) Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas $(sig) > 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X homogen atau tidak homogen.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji liniertitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linieritas akan di peroleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier,kuadrat atau kubik ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan *compare means*.

Prosedur pengujian :

1. Ho: model regresi berbentuk linier
Ha: model regresi tidak berbentuk linier
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak
Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima
3. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*)
4. Hasil kesimpulan di dapat dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

3.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji ini tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel penjelas pada model tersebut yang di indikasikan oleh hubungan sempurna atau hubungan yang tinggi diantara beberapa atau keseluruhan variabel penjelas.

Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur $(1 - R^2)$ di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas
Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai $tolerance < 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas
Jika nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas
3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).

4. Penjelasan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,1 maka variable X multikolinieritas atau tidak multikolinieritas.

3.9 Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Uji Regresi Standarized* Berikut akan dijelaskan mengenai dua analisis tersebut:

3.9.1 Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dengan variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen apakah variabel masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Variabel Loyalitas Pelanggan

X1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X2 = Variabel Kepercayaan

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

b2 = Koefisien regresi variabel Kepercayaan

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri.

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika nilai (Sig) < 0,05 maka (Alpha) Ho ditolak.

Jika nilai (Sig) > 0,05 maka (Alpha) Ho diterima.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

- Ho = kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT. Adi Sarana Tbk Lampung.
- Ha = kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT. Adi Sarana Tbk Lampung.

2. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

- Ho = kepercayaan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT. Adi Sarana Tbk Lampung.
- Ha = kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT. Adi Sarana Tbk Lampung.

3.10.2 Uji Simulitas (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel berikut :

Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Hipotesis :

- H_0 = kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT. Adi Sarana Tbk Lampung.
- H_a = kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y) PT. Adi Sarana Tbk Lampung.

Kriteria pengambilan keputusan :

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