# BAB III METODOLOGI PENELITIAN

## Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apartement Mustika Golf Residence Pada bulan February 2023 sampai dengan July 2023, Sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada table dibawah ini

## Jadwal Pelaksanaan Penelitian

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KEGIATAN** | **Feb** | **Mrt** | **Apr** | **Mei** | **Jun** | **Jul** | **Agt** |
|  |  | **Minggu Ke** |  |  |  |
| Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |
| Persetujuan Judul dan Dosen Pembimbing |  |  |  |  |  |  |  |
| Pembagian Surat Permohonan Ijin Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |
| Penyusunan Proposal (Bab 1, 2, 3, DP + Kuesioner) |  |  |  |  |  |  |  |
| Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |
| Perbaikan Hasil Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |
| Penelitian dan Penulisan Bab 4 & 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| Penyerahan Working in Progress 2 (WP-2) |  |  |  |  |  |  |  |
| Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif |  |  |  |  |  |  |  |
| Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif (Ulang/Susulan) |  |  |  |  |  |  |  |
| Perbaikan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |
| Persetujuan dan Pengesahan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |

# Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksplanatori yang merupakan metode yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dengan variabel yang lain dengan menggunakan uji hipotesis yang telah dirumuskan, selain itu penelitian eksplanasi digunakan untuk menjelaskan kedudukan suatu variabel (Sugiyono, 2016).

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, menggunakan alat (*instrument*) penelitian untuk pengumpulan data, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Penelitian ini dilaksanakan pada Februari- Juli 2023. Dengan populasi seluruh pelanggan PT. Menara Pelangi di apartement mustika golf residence , namun jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti pertahunnya maka dalam penentuan ukuran sampel menggunakan pedoman Roscoe dalam Sugiyono (2019). Berdasarkan panduan tersebut ditetapkan jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 200 responden dengan teknik sampling menggunakan *non probability sampling*.

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* kepada masyarakat yang pernah menggunakan produk PT. Menara Pelangi di Indonesia minimal 5 bulan dan telah berusia minimal 18 tahun dengan skala pengukuran menggunakan skala likert 1- 5. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan.

Setelah data terkumpul kemudian di analisa sesuai dengan masalah, hipotesa, skala pengukuran, banyaknya variabel, dan tujuan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software statistik SPSS 21***.**

## Populasi dan Sampel

## 3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna atau para konsumen PT. Menara Pelangi Indonesia.

## Sampel

Dalam sebuah penelitian tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya keterbatasan dana, tenaga, waktu, dan fasilitas lain yang mendukung penelitian, sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2017:215) sampel adalah bagian dari jumlah dan arakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi.

Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen yang berusia 16-45 tahun dan pernah melakukan transaksi jual beli kamar di pt Menara pelangi dalam jangka waktu 6 bulan terakhir Jumlah responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah 67 responden dari 200 populasi. Teknik penarikan sampel yang dilakukan pada penelitian ini mengunakan rumus Slovin;



Keterangan:

n = Banyaknya sampel N = Populasi

d2 = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 1%) Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

200

200 ( 0,1 )2 + 1

𝑛 = 200

200 ( 0,01 ) + 1

𝑛 = 100

2 + 1

𝑛 = 200

3

𝑛 = 66.6

## Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:104) teknik pengumpulan data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai akan menghasilkan proses analisis data yang standar. Pengambilan data yang tidak sesuai akan menyebabkan data yang diambil tidak sesuai standar yang ditetapkan. Peneliti mencatat, mencermati sumber data sebagai bahan kajian dalam analisis data. Selanjutnya teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020:193-330) dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi.

* + 1. Wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan cara mencari data secara langsung dari responden dalam jumlah kecil baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Langsung dalam hal ini dapat dilakukan dalam bentuk tatap muka maupun melalui alat komunikasi.
		2. Kuesioner atau biasa disebut angket adalah data yang didapatkan dalam bentuk daftar pertanyaan untuk dijawab secara langsung oleh responden. Metode ini sesuai untuk mendapatkan jawaban responden dalam jumlah besar.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, dimana daftar pertanyaan kuesioner sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh data berkaitan dengan ***Customer Engagement, Service Fairness,* dan *Customer Satisfaction***

## Definisi Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38) definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

## Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) atau yang biasa disebut dengan variavel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) atau yang sering disebut dengan variabel Y.

## Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable).*

## Teknik Analisis Data

## Persamaan Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), (X3)……. (Xn) . Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Loyalitas Pelanggan) a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| b1...b3X1 X2 | === | Koefisien regresi (konstanta) X1, X2, X3*Customer Engagement Service Fairness* |
| X3 | = | *Customer Satisfaction* |
| e | = | Standar erorr |

Sumber: Sugiyono (2017:275)

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determisasi dan uji t (Uji Parsial).

## Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

## Uji Validitas

Menurut Sugiyono Sugiyono (2018:121) minstrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid yaitu Rhitung lebih besar dari Rtabel sebesar 0,3. Kevalidan yang rendah disebabkan oleh alat ukur yang kurang memadai. Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara menyeluruh dengan cara mengkorelasi setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah setiap skor butir dengan rumus *Pearson Product Moment* adalah

r  nXY  (X)(Y)

NX 2  (X)2 NY 2  (Y) 2 

Keterangan:

rhitung = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

∑X1 = Jumlah skor item

∑Yi = Jumlah skor total (sebuah item) N = Jumlah responden

Sumber : Sujarweni (2020:83)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesiner maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-Total Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika rhitung > 0,3

## Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, amka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan dikatakan reliabilitas atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan selalu konsisten, Sugiyono (2018:122). Dengan kata lain dapat dikatakan bawa uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reabel atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dalam uji reabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach’s* dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

r11

 



k

 k 1 

 





1

*S* 

*i*





*St*





Keterangan:

r11 = Nilai reliabilitas

∑*Si* = Jumlah variabel skor setiap item

*St* = Varians total

k = banyaknya butir pertanyan

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2019:186)

Namun demikian dalam penelitian ini uji reliable tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dngan menggunakan *Statistical Programfor Social Science* (SPSS). Guna melihat reliable atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach’s Alpha* yang tertera pada tabel *Reability Statistics* hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS.

## Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi:

1. uji normalitas,
2. uji multikolinieritas,
3. uji heteroskedastisitas,
4. uji autokorelasi
5. uji linieritas.

Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunaka 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

## Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil One Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

## Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Widodo, 2018:80). Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua acara, yaitu dengan melihat pola gambar scatterplot maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser. Pada penelitian ini menggunakan uji gletser yaitu dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Pada *Statistical Program For Social Science* (SPSS) dapat dilihat dengan melihat nilai absolut pada tabel *Coefficients*. Jika nilai signifikansi variabel independen dengan absolut residual > 0,05 maka tak terjadi hereroskedastisitas (Priyastama, 2017:125).

## Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan adanya korelasi sempurna atau mendakati sempurna antar variabel independen pada model regresi. Model reresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dalam penelitiaan ini menggunakan *Statistical Program For Social Science* (SPSS) dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor (VIF)* pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan tidak terjadi multikolineritas jika nilai tolerance > 0,1 atau VIF < 10 (Priyastama, 2017:122).

## Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hopotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R2) dan uji t (uji parsial).

* + - 1. **Uji Serempak/*Simultant* (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara berama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

*R* 2 / *k*

*F hitung* 

(1 *R* 2 ) /(*n*  *k* 1)

Keterangan :

Fhitung = Nilai F yang dihitung

R2 = Nilai koefisien korelasi ganda k = Jumah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber: Basuki dan Nano (2017:36)

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel *Anova* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut

H0 : βi = 0 ; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

Ha : βi  0 ; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel pada taraf  = 0,05 dengan ketentuan:

1. Fhitung < Ftabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa pengembangan karir dan komunikasi secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

1. Fhitung ≥ Ftabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa pengembangan karir dan komunikasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian koefisien determinasi (R2) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu (0 ≤ R2 ≤ 1) yang berarti bahwa bila R2 = 0 berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R2) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

* + - 1. ***Uji Parsial* (Uji t)**

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

thitung =

 b

se

|  |  |
| --- | --- |
| Keterangan: |  |
| thitung | = | Nilai t |
| b | = | Koefisien regresi X |
| se | = | Standar error koefisein regresi X |

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. H0 : β1 , β2 = 0

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

b. Ha : minimal satu βi  0 dimana i = 1,2,3

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

## Skala Angka Penafsiran

Seperti telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, seperti:

1. Sangat Setuju (Skor 5)
2. Setuju (Skor 4)
3. Ragu-Ragu (Skor 3)
4. Tidak Setuju (Skor 2)
5. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyususn item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

|  |  |
| --- | --- |
| INTERVAL PENAFSIRAN | KATEGORI |
|  |
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Setuju |
| 1,81 – 2,60 | Tidak Setuju |
| 2,61 – 3,40 | Ragu-ragu |
| 3,41 – 4,20 | Setuju |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Setuju |

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompok-kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam penyataan tersebut

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

Interval Angka Penafsiran = (Skor Tertinggi – Skor Terendah) / n

= (5 – 1) / 5

= 0,80

Adapun rumus penafsiran yang digunakan :

∑f(X)

M = n

Keterangan:

M = Angka penafsiran f = Frekuensi jawaban x = Skala nilai

n = Jumlah seluruh jawaban

#